servicenow

Zürich ServiceNow KI-Plattformverwaltung

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

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

Verwaltung der ServiceNow AI Platform 4

Erste Schritte 9

So funktioniert die ServiceNow AI Platform 11

Grundlegende Systemkonfiguration 16

Admin Center 446

Anwendungen werden verwaltet 480

Mehrinstanz-Verwaltung 551

Abonnement-Management 558

Now Support-Administration 604

Konfigurieren Sie Kernfunktionen 606

Benutzeradministration 609

Tabellen und Daten 718

Instanzklon 960

Formulare, Felder und Listen 997

Verwaltung der Suche 1338

Zeitkonfiguration 2115

Währungsverwaltung 2210

Übersetzung und Lokalisierung 2246

Integrationen 2441

Benachrichtigungen 2477

Systemereignisse 2812

Statusmanagement 2832

Metriken 2837

Verwalten und überwachen 2841

Instance Scan 2843

Dashboard „Systemereignisse und geplante Aufgaben überwachen“ 2880

Leistung der Plattform 2888

Systemdiagnostik 2961

Upgrade 2967

Upgrade Center 2968

Upgrade-Management 3037

Zusätzliche Ressourcen 3133

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.

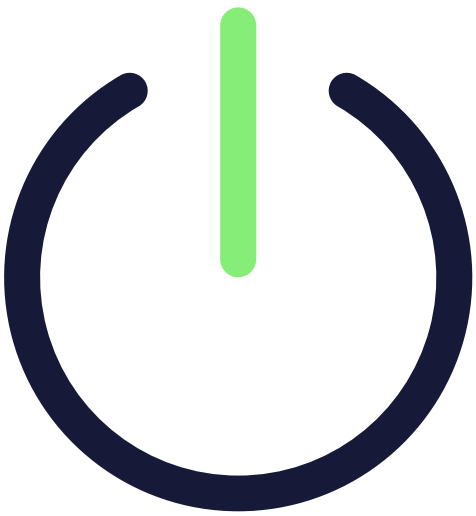
Verwaltung der ServiceNow AI Platform

Als Plattformadministrator liegt die Leistungsfähigkeit der ServiceNow AI Platform in Ihren Händen. Die ServiceNow AI Platform ist eine Application Platform-as-a-Service (aPaaS), die Geschäftsprozesse im gesamten Unternehmen automatisiert.

Erste Schritte

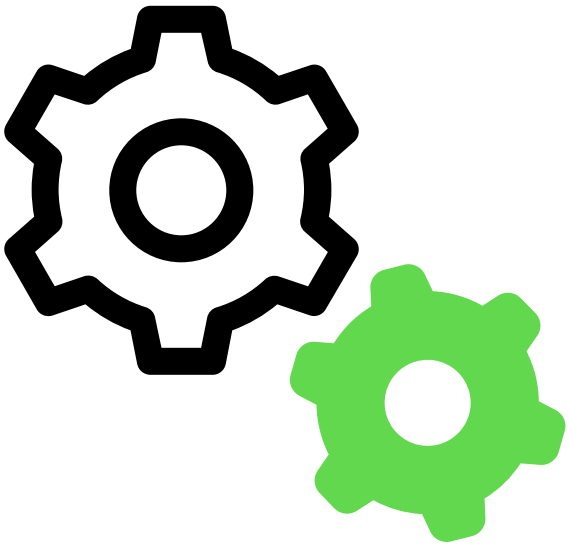
Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Hier erfahren Sie mehr über die ServiceNow AI Platform



Erfahren Sie, wie ServiceNow AI Platform Funktioniert.

Kernfunktionen der ServiceNow AI Platform konfigurieren



Konfigurieren Sie Einstellungen, die sich auf die globale Ebene auswirken ServiceNow AI Platform Verhalten und Verhalten für ServiceNow AI Platform Anwendungen.

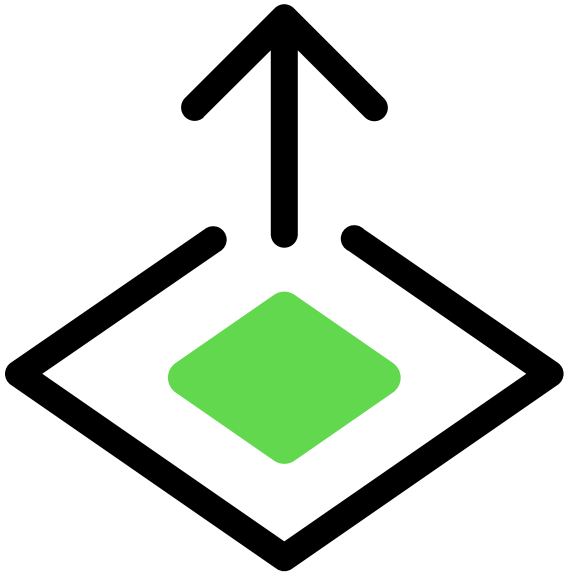
Automatische Übersetzung

© 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 AI Platform verwalten und überwachen

Identifizieren Sie Integritätsprobleme und Einstellungen, die Sie ändern müssen. Optimieren ServiceNow AI Platform Leistung mithilfe von Leistungsüberwachung und -Diagnose.

Führen Sie ein Upgrade auf die neueste Version durch



Planen und verwalten Sie Ihr ServiceNow AI Platform-Upgrade mithilfe von Upgrade Center. Überwachen Sie den Upgrade-Fortschritt, und zeigen Sie eine Zusammenfassung der Upgrade-Ergebnisse mit an Upgradeüberwachung.

Zusätzliche Ressourcen

Aktualisieren Sie Ihre Plattform-Administrator-Experience auf die nächste Ebene

Automatische Übersetzung

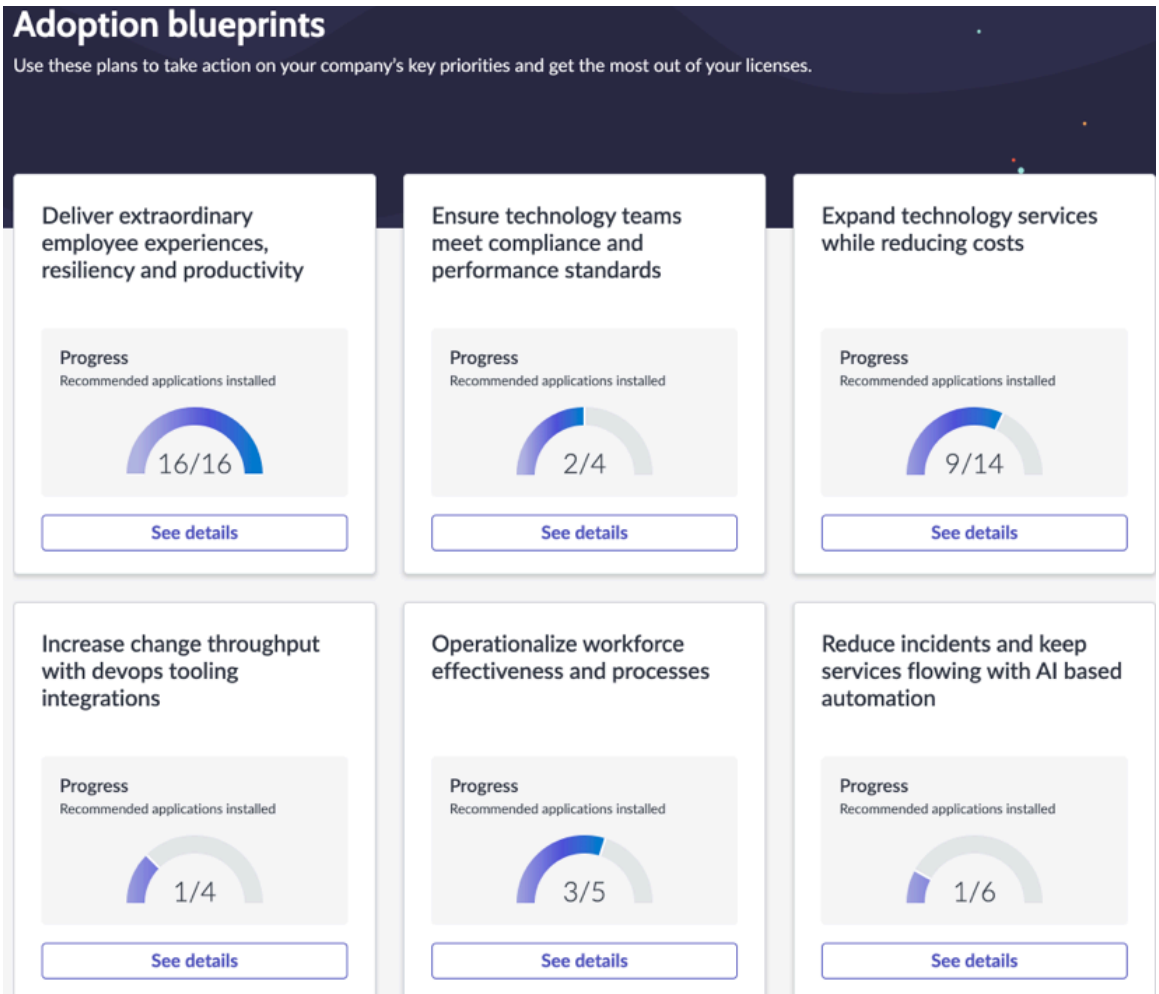
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hier erfahren Sie mehr über die ServiceNow AI Platform

Informieren Sie sich über die ServiceNow AI Platform und die folgenden wichtigen Anwendungen:

Admin Center

Ein zentraler Hub für Now Platform-Besitzer und -Administratoren, um auf die Funktionen der Plattform zuzugreifen, neue Anwendungen zu entdecken und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten. Beginnen Sie mit Adoption Blueprints, wodurch Sie Empfehlungen erhalten, welche Plugins Sie installieren sollten, um die Geschäftsziele zu erreichen.

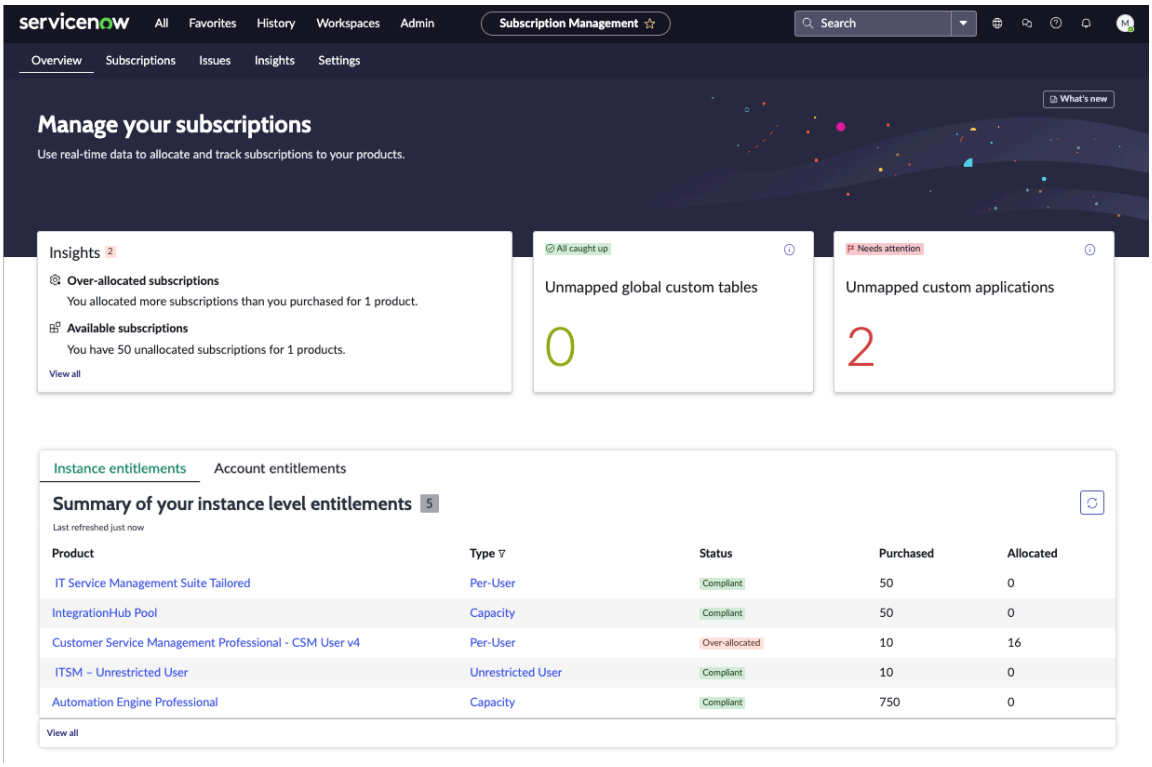


Abonnement-Management

Eine zentrale Verwaltungs-Experience, mit der Sie Ihre Abonnements und Berechtigungen verstehen 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.



Kernfunktionen der ServiceNow AI Platform konfigurieren

Erkunden Sie die Kernfunktionen, die sich auf das Verhalten der globalen ServiceNow AI Platform und auf das Verhalten einiger ServiceNow AI Platform-Anwendungen auswirken.

Benutzeradministration

Konfigurieren Sie Benutzer, Gruppen und Rollen, um Zugriff auf ServiceNow AI Platform-Anwendungen und -Einstellungen zu gewähren.

ServiceNow AI Platform Tabellen und Daten

Erfahren Sie, wie Sie in der klassischen Umgebung mit ServiceNow AI Platform-Datensätzen arbeiten.

Suche verwalten

Konfigurieren Sie Suchmaschinen und Schnittstellen für die ServiceNow AI Platform. Wählen Sie KI-Suche für eine verbraucherähnliche Such-Experience, oder verwenden Sie die Legacy-Textsuchmaschine Zing. Verwenden Sie Kontextsuche, damit Servicemitarbeiter relevante Ergebnisse basierend auf dem Abfragekontext und der Benutzerabsicht eines Incident- oder Problemdatensatzes anzeigen können.

Zeitkonfiguration und Währungskonfiguration

Konfigurieren Sie Datums- und Uhrzeitfelder, Zeitzonen für Ihre Anwender und Kalender.

Übersetzung und Lokalisierung

Bieten Sie Service rund um den Globus mit Sprachübersetzung und Lokalisierung für bestimmte Regionen an.

Integrationen

Erfahren Sie mehr über die Integration der Anwendungen von Drittanbietern in die ServiceNow AI Platform.

Notifications

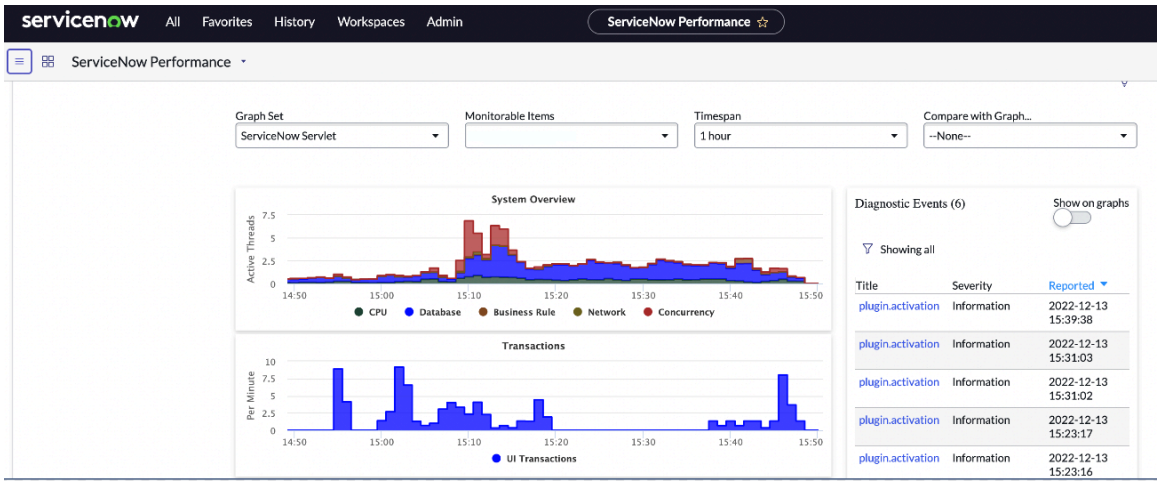
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Verwenden Sie Benachrichtigungen, um System-E-Mails zu verwalten, Systembenachrichtigungen zu erstellen und zu konfigurieren, wie Ihr System auf eingehende E-Mails reagiert.

Service Level Management

Konfigurieren Sie die Anwendung Service-Level-Management (SLM), um Ihre Serviceanforderungen zu erfassen, Ihre SLAs zu überwachen und Berichte über Ihre SLA-Compliance zu erstellen.

ServiceNow AI Platform verwalten und überwachen



Instanz-Scan

Identifizieren Sie Integritätsprobleme und falsch konfigurierte Einstellungen der ServiceNow AI Platform.

Events

Überwachen Sie System-Events, und bestimmen Sie, welche das System verarbeiten soll.

Leistung der Plattform

Stellen Sie durch Leistungsüberwachung und -diagnose die Optimierung des Systems sicher.

ServiceNow AI Platform-Upgrade planen und verwalten

Upgrade Center und Upgradeüberwachung

Planen und verwalten Sie Ihr ServiceNow AI Platform-Upgrade mithilfe von Upgrade Center. Verwenden Sie Upgradeüberwachung, um den Fortschritt Ihres Upgrades zu überwachen. Nach Abschluss des Upgrades können Sie eine Zusammenfassung der Upgradeergebnisse anzeigen.

Anwendungen und Funktionen

- Kernkonfiguration
- Admin Center
- Subscription Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

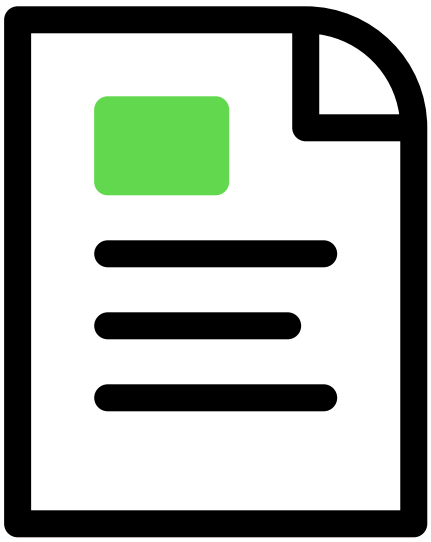
- Benutzeradministration
- Tabellenadministration
- Datenmanagement
- Felderverwaltung
- Formularverwaltung
- Listenverwaltung
- Verwaltung der Suche
- Währungsverwaltung
- Zeitkonfiguration
- Dynamische Übersetzung
- Systemlokalisierung
- Statusmanagement
- Integrationen von Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien
- Events
- Metriken
- Leistung der Plattform
- Upgrade der Now Platform

Erste Schritte mit ServiceNow AI Platform

ServiceNow AI Platform Ist exklusiv ServiceNow Plattform. Es bietet eine Reihe von Optionen zur Verbesserung und Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse.

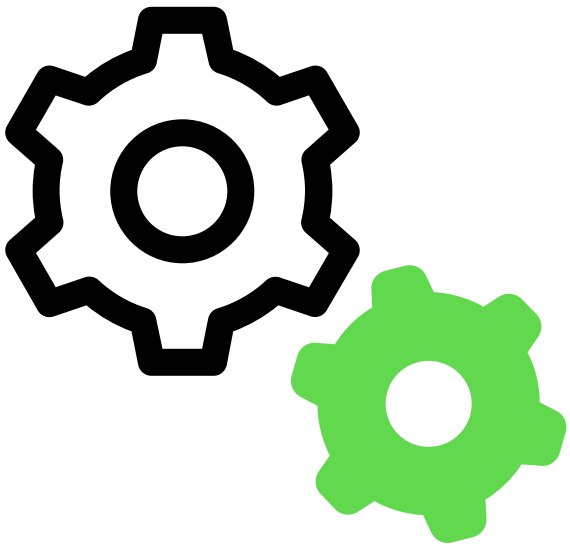
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

So funktioniert die ServiceNow AI Platform



Die ServiceNow AI Platform Ist die Grundlage von ServiceNow. Es ermöglicht den nahtlosen Datenfluss zwischen Anwendungen und vorhandenen Systemen.

Grundlegende Systemkonfiguration

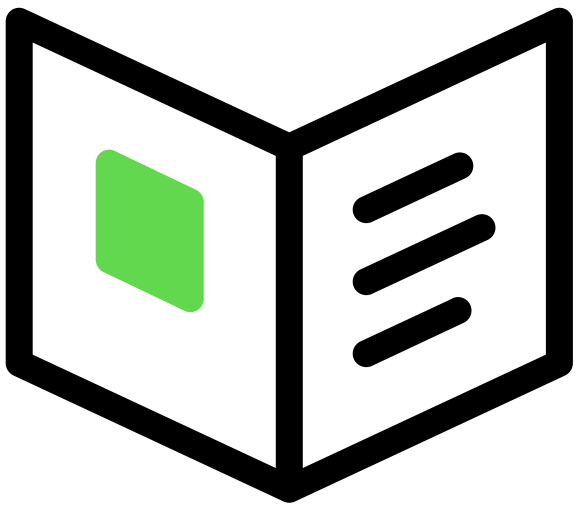


Passen Sie UI und Formulare an, erstellen Sie eine mobile Experience, und passen Sie andere Einstellungen in Anwendungen im an ServiceNow AI Platform.

Admin Center

Admin Center Bietet einen zentralen Hub, über den Sie auf Plattformfunktionen zugreifen, neue Anwendungen erkennen und intelligente, umsetzbare Einblicke erhalten können.

Abonnement-Management



Mit ServiceNow® Abonnement-Management-Anwendung können Sie verwalten, wie Ihr ServiceNow Abonnements werden in Ihren Instanzen verwendet.

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.

So funktioniert die ServiceNow AI Platform

Erfahren Sie, wie ServiceNow AI Platform Kann die Lösungen bereitstellen, die Sie benötigen, um Ihr Geschäft zu verbessern und Risiken effektiv zu verwalten. Leistungsstarke Automatisierung, KI und eingebettete Analytics optimieren Ihre Workflow-Prozesse mit einer Vielzahl von Ressourcen, mit denen Sie schnell und einfach auf Geschäftsänderungen reagieren können.

Grundlegende Systemkonfiguration

Ändern Sie Ihre UI an Ihre Geschäftsabläufe, mit verschiedenen Kernkonfigurationseinstellungen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Verwenden Sie Formularverwaltung, um die Darstellung von Formularen und Listen anzupassen. Stellen Sie durch die Konfiguration der Anwenderoberfläche eine maßgeschneiderte UI bereit, und verbessern Sie die Navigations- und Sucherfahrung für Anwender mit Navigation und UI. Verbessern Sie Ihre Instanz und Anwendungen mit Lokalisierungs- und Zeiteinstellungen, und bleiben Sie mit dem Mobilgerätesupport auf dem Laufenden. Eine breite Palette von Plugins erweitert die Plattform noch weiter, wobei jedes an Ihre Anforderungen angepasst werden kann.

Admin Center

Entdecken Sie die Fähigkeit verfügbarer Anwendungen und wie Sie sie implementieren können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen. Ihre Administratoren können schnell mit dem Einrichten von Apps, dem Laden von Anfangsdaten und dem Einrichten von Rollen, Gruppen und Anwendern beginnen. Das Admin Center gibt Ihrem Team die Möglichkeit, Anwenderoberflächen anzupassen, Versionen, Anwendungen und Modulkonfigurationen zu aktualisieren, Anwenderzugriff zu verarbeiten, überwachen Sie die Systemleistung und UI-Richtlinien und vieles mehr.

Abonnement-Management

Verwalten Sie Ihren ServiceNow Abonnements und wie sie in Ihren -Instanzen mit verwendet werden Abonnement-Management. Diese App hilft Ihnen, Abonnements zuzuweisen und zu überwachen und aktuelle Abonnements in Ihrer Instanz anzuzeigen. Durch die aktive Verwaltung von anwenderbasierten Abonnements und die Überwachung von Kapazitätsabonnements können Sie die Nutzung nachverfolgen und die Zuteilung effizient anpassen. Standardmäßig aktiviert, bedeutet diese Verwaltungs-App, dass Sie Abonnementverlängerung ohne zusätzliche Kosten planen können.

So funktioniert die ServiceNow AI Platform

ServiceNow® Bietet eine flexible, sichere Plattform mit einer Vielzahl von Optionen, die alle einem einzigen Datenmodell folgen. Beginnen Sie hier, um mehr über die Plattform zu erfahren.

https://player.vimeo.com/video/980759261?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich das Video oben an, um eine Einführung in zu zu erhalten ServiceNow AI Platform Architektur.

ServiceNow Mobile-Apps – Übersicht

Sehen Sie sich das Video oben an, um eine Einführung in zu erhalten Now Mobile-App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die ServiceNow AI Platform Ist ein äußerst vielseitiges, skalierbares Cloud-Lösungsunternehmen für IT-, Betriebs- und Geschäftsmanagement sowie Prozessautomatisierung.

„Die einzige Wahrheitsquelle“ in Ihrem Unternehmen sind Ihre Daten, und ServiceNow Speichert alle Ihre Daten auf einer einzigen, sicheren Plattform, wobei ein einzelnes Datenmodell für alle Vorgänge verwendet wird. Enterprise-Anwendungen werden über dieses System bereitgestellt und können nahtlos miteinander und mit externen Services integriert werden. Die ServiceNow AI Platform Hilft Ihnen, Ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen und die Effizienz und Produktivität des einzelnen Anwenders über das gesamte Unternehmen zu steigern, wodurch Zeit und Geld gespart werden.

Architektur

Die ServiceNow AI Platform Angebote Einfache Anpassung, Live-Berichte und -Überwachung und starker Datenschutz, um Ihr Geschäftsgeld zu sparen und die Produktivität zu steigern. -Services auf der ServiceNow AI Platform Werden auf Mehrinstanz-Basis bereitgestellt, anstatt eine Instanz mit mehreren Anwendern auszuführen. Administratoren können ihre Daten in einer Mehrinstanz-Architektur zwischen Geschäftsentitäten trennen und bieten verschiedene Experiences pro Instanz, während sie alle zentral über die Plattform verwaltet werden. Umfassende Anpassbarkeit ist in allen Ihren Instanzen verfügbar, mit einfacher Softwareinstallation, Datenimport und Erstellung von Workflows, Prozessen, Anwendungen oder UIs.

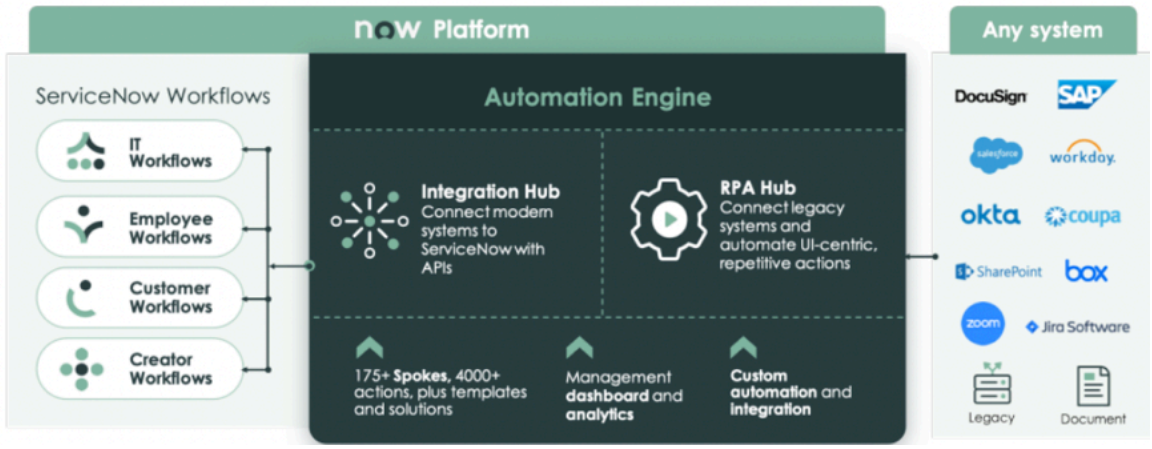
Administration

Die ServiceNow AI Platform Admin Center Bietet Geschäftsadministratoren einfach Abonnementverwaltung, ein Full-Service-Katalog für Services und Produkte und vollständige Kontrolle über die Workflow-Prozessoptimierung. Die Lokalisierung ist in mehr als einem Dutzend Sprachen und Währungen verfügbar. Interne Übersetzungsservices und Übersetzungsservices von Drittparteien verarbeiten Kommunikation, Virtual Agent-Chat, Übersetzung von Anwendereingaben und mehr. Analytics-Tools bieten detailliertes Feedback zu Anwenderaktivität, Sicherheit und anderen wichtigen Aspekten Ihres digitalen Unternehmens.

Integration

Die Automation Engine Aktiviert Verbindungen zwischen Instanzen und externen Services auf der ServiceNow AI Platform. Sowohl unidirektionale als auch bidirektionale Datenintegrationen sind zusammen mit einer E-Mail-basierten Verbindung und verschiedenen anderen Methoden und Technologien über die Plattform verfügbar MID-Server System. Verbindung und Automatisierung erfolgen an einem Ort, mit vollständiger Instanz- und Datenreplikation, Import- und Exportieren und vorgefertigten Prozessen zur Bearbeitung verschiedener Aufgaben und Services von Drittanbietern.

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



Tools

ServiceNow Verfügt über eine vollständige Reihe von Optionen, die für verfügbar sind ServiceNow AI Platform Abonnenten. Vorgefertigte Tools und Vorlagen bedeuten allesamt ein einfaches und schnelles Setup Ihrer Instanz von Anfang an sowie die schnelle Erstellung von Schnittstellen und Anwendungen.

App Engine Studio

Beschleunigen und skalieren Sie die Low-Code-Entwicklung für Ihre Instanz.

Flow Designer

Erstellen Sie Prozesse als digitale Workflows neu.

UI Builder

Erstellen Sie Anwenderoberflächen, und verbessern Sie die Anwender-Experience.

Integrations-Hub

Integrieren Sie ServiceNow nativ mit jedem externen Service oder Produkt.

Predictive Intelligence

Führen Sie eine intelligente Automatisierung von Workflows durch.

Virtual Agent

Erstellen Sie intelligente Chatbots, um Probleme und Services von Anwendern zu beheben.

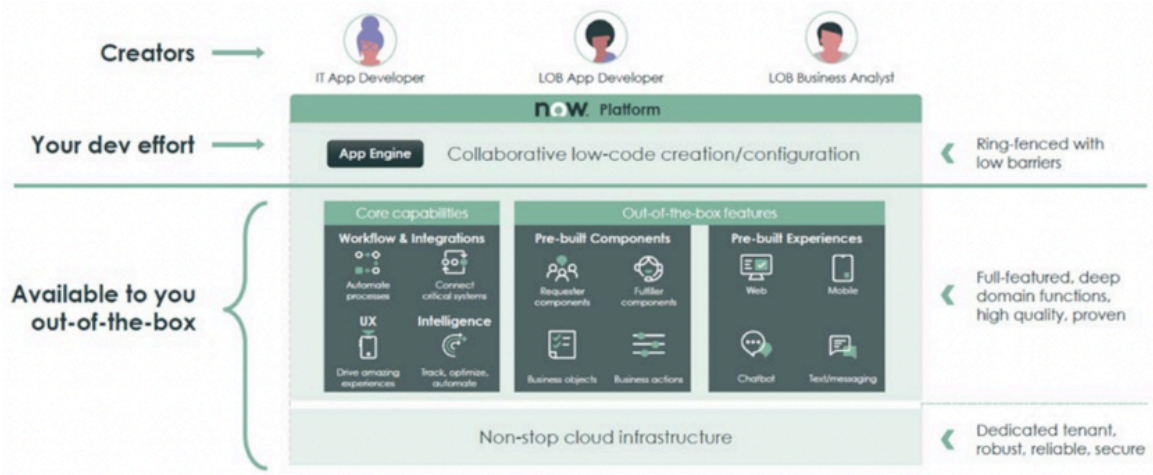
Leistungsanalysen

Analysieren und maximieren Sie die Workflow-Leistung.

AI Search

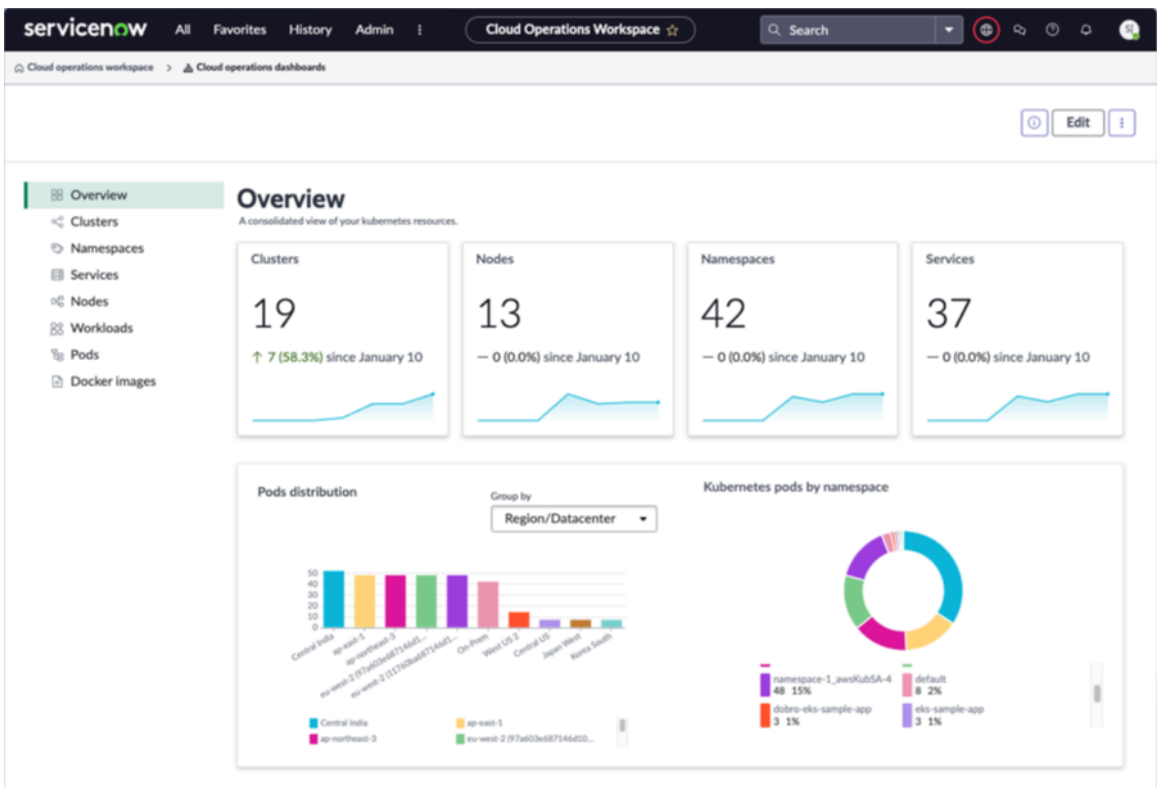
Bieten Sie Anwendern eine Such-Experience der Verbraucherklasse an.

© 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.



Platform Analytics

Verteilen und verbrauchen Platform Analytics Durch Datenvisualisierungen und Dashboards mit optionalen Filtern. Erkunden Sie KPIs, und erhalten Sie Einblicke in wichtige Ereignisse in den Daten.Verwenden Sie Dashboards, um eine visuelle Story mit zu erstellen Platform Analytics Daten, die Sie für mehrere Anwender freigeben können. Verwenden Sie Datenvisualisierungen basierend auf Tabellen-, Indikator- oder anderen Daten in Dashboards im Analytics Center. Administratoren können nutzen User Experience Analytics Um Informationen zur Anwenderinteraktion mit Mobil- und Webanwendungen zu erhalten, einschließlich Anwenderbelegung, -Aufbewahrung und -Verhalten. Process Optimization Hilft Ihnen, Möglichkeiten zu erkennen, Ihr Geschäft zu optimieren, Engpässe und Abweichungen in Workflows zu finden, Prozesse zu filtern und zu vergleichen.



Mobil

Desktopzugriff auf ServiceNow AI Platform Wird von unseren mobilen Anwendungen abgeglichen. Die Now Mobile-App Bietet Kunden und Anwendern eine Experience 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.

Verbraucherklasse, um auf verfügbare Services zuzugreifen, einschließlich Hilfeartikeln und Live- oder Virtual Agents. ServiceNow Mobile, Für Service Provider in Ihrem Unternehmen gedacht, bietet Tools für die Aufgabenplanung und -Bearbeitung, Kommunikation, GPS und Zuordnung, Multimedia-Upload und Offline-Services. Einfache ohne Code-Konfiguration und detaillierte Entwicklungstools, einschließlich wiederverwendbarer Komponenten, Ansichten und einem robusten mobilen Publishing-System, geben Ihnen die Tools, um mobile Apps selbst zu erstellen.

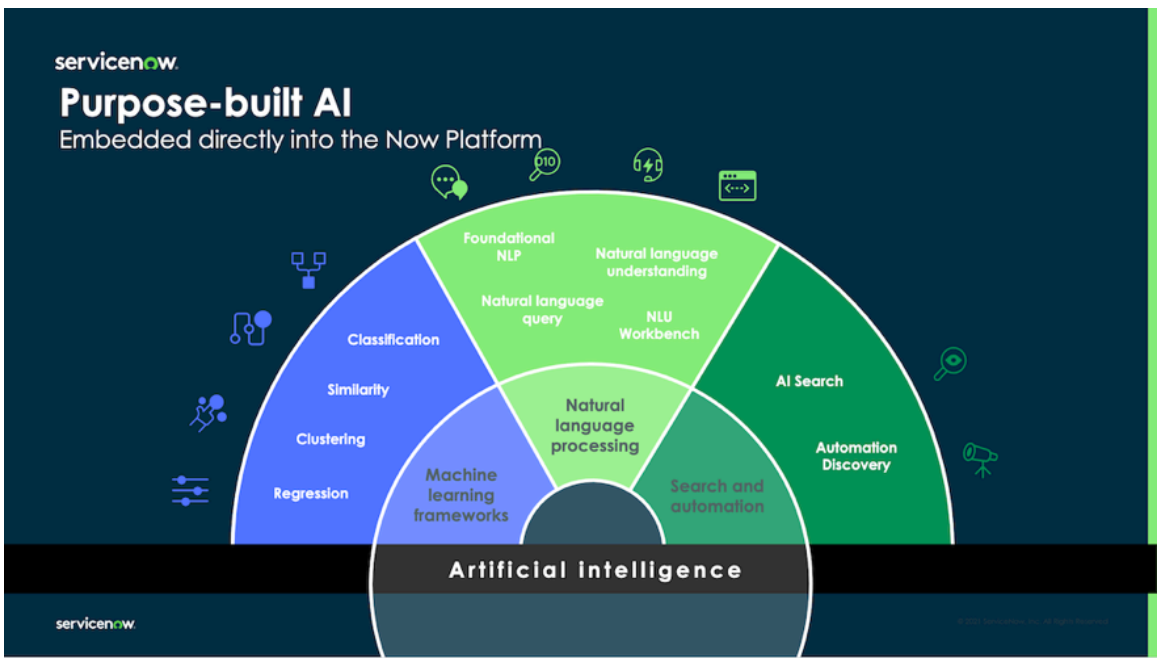
Wissen

ServiceNow Bietet nicht nur die Tools, die Sie benötigen, damit Ihr Unternehmen erfolgreich ist, sondern auch das Know-how, um alle Optionen auf der Plattform zu nutzen. Detaillierte Knowledge Base-Artikel ermöglichen Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern, die Informationen zu erhalten, die sie benötigen, um spezialisierte Aufgaben oder Prozesse zu bearbeiten, Probleme zu beheben oder andere Hilfe zu finden. Die Wissensmanagement Mit dem System können Sie Informationen einfach in Ihrer Organisation erstellen, speichern und freigeben, die Nutzung überwachen und Feedback (einschließlich vollständiger Analytics) sammeln, um Ihre Knowledge Base zu verbessern.

Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement .

Künstliche Intelligenz

KI ist im Standard ServiceNow AI Platform Mit Intelligent Experiences. Diese speziell entwickelte KI interpretiert Anwenderanforderungen und -Nachrichten, unterstützt Service Desk-Mitarbeiter beim Aufgabenmanagement und Serviceverantwortliche bei Aufsicht und Wissensmanagement. Sie können die KI an die Instanzanforderungen für anpassen Natural Language Understanding Oder Datenbankabfragen, Datenextraktion aus Dokumenten und Vorhersage zukünftiger Datentrends. KI-Suche Ist Teil des Standards ServiceNow AI Platform Paket zum einfachen Filtern von Informationen nach Anwenderanforderungen. Angepasst Virtual Agent Hilfe ist rund um die Uhr verfügbar. Vollständige KI-basierte Analytics liefern detaillierte Daten zum Lebenszyklus von Workflows und Prozessen in Ihrem Unternehmen.



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.

Grundlegende Systemkonfiguration

Die grundlegende Systemkonfiguration umfasst Änderungen an der Plattform sowie unterstützende Anwendungen. Diese Änderungen können sich auf globale Einstellungen sowie Einstellungen für bestimmte Anwendungen auswirken.

Erfahren Sie mehr darüber ServiceNow AI Platform Grundlegende Systemkomponenten und -Einstellungen:

- ServiceNow-Plugins
- Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind
- Verfügbare Systemeigenschaften
- Größenbeschränkungen für Abfrage-Join und Komplexität
- Web-Proxy

ServiceNow-Plugins

Plugins sind Softwarekomponenten, die Funktionen und Funktionalitäten in einem bereitstellen ServiceNow Instanz.

Video zu Plugins und Anwendungen, ungefähr zwei Minuten lang.

Unterschiede zwischen Plugins und Anwendungen

Plugins und Anwendungen sind separate Komponenten auf der ServiceNow AI Platform.

- Ein Plugin fügt installierten Anwendungen Funktionen hinzu und erweitert die Funktionalität auf dem ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter KB0716626 .
- Eine Anwendung ist ein eigenständiger Code, der eine Sammlung von Funktionen in implementiert ServiceNow AI Platform. Sie können Anwendungen aus dem installieren ServiceNow Store Oder erstellen Sie eigene Anwendungen.

Plugins werden aktiviert

Alle Plugins werden von bereitgestellt ServiceNow, Aber einige Plugins werden anders aktiviert.

- Standardmäßig ist eine Reihe von Plugins auf Ihrer Instanz aktiviert. Je nach Geschäftsanforderungen können Sie zusätzliche Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Details finden Sie unter Plugins aktivieren.
- Andere Plugins erfordern die Aktivierung durch ServiceNow Personal. Um die Aktivierung anzufordern, führen Sie die Schritte in aus Plugins anfordern.

Es gibt einige Plugins, die Sie in Ihrer Instanz nicht aktivieren oder aktualisieren können, und die Schaltfläche ist ausgegraut. Diese Situation kann in den folgenden Fällen 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.

- Das Plugin erfordert ein Abonnement, das Sie nicht erworben haben. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben.
  - Einige Funktionen sind nicht in enthalten ServiceNow AI Platform Und erfordern ein separates Abonnement. Um ein Abonnement zu erwerben oder Plugin-Kosten zu finden, wenden Sie sich an Account-Manager In Ihrem Unternehmen.
  - Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren. Wenn das Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Service Catalog.
  - Sie können kein Plugin in Ihrer Produktionsinstanz aktivieren. Sie können ein Plugin jedoch testen, indem Sie es in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren. Dies umfasst Plugins, die einem kostenpflichtigen Abonnement zugeordnet sind. Wenn Sie bereit sind, das Plugin in Ihrer Produktionsinstanz zu aktivieren, fordern Sie das Plugin von an Now Support.
- Das Plugin hängt davon ab, ob andere Plugins aktiviert sind.
  - Wenn Sie ein Plugin mit abhängigen Plugins aktivieren, benachrichtigt Sie das System über die Abhängigkeiten, bevor die Aktivierung abgeschlossen ist. Wenn Sie mit der Aktivierung fortfahren möchten, aktiviert das System automatisch alle erforderlichen Plugins.
  - In einigen Fällen funktioniert das Plugin, aber bestimmte Funktionen, die nicht für Ihr System gelten, sind nicht installiert. Wenn Sie ein Plugin in dieser Kategorie aktivieren möchten, benachrichtigt Sie das System über die Abhängigkeiten, bevor die Aktivierung abgeschlossen ist. Wenn Sie fortfahren möchten, aktiviert das System das angeforderte Plugin, enthält jedoch nicht die Funktionen, die von anderen Plugins abhängen.
- Das Plugin ist bereits in Ihrer Instanz aktiviert.
  - Informationen zum Bestimmen, ob ein Plugin bereits aktiviert ist, finden Sie unter Plugin-Aktivierungsstatus [KB0678767] .
  - Nachdem ein Plugin aktiviert wurde, können Sie es nicht deaktivieren oder deaktivieren. Bei Bedarf können Sie die Funktionalität ausblenden. Sie sollten die Funktionen, die beim Aktivieren des Plugins installiert werden, in einer nicht-Produktionsinstanz gründlich testen, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz verwenden.

Nachdem ein Plugin aktiviert wurde, können Sie es nicht deaktivieren oder deaktivieren. Sie sollten die spezifischen Funktionen und Funktionen, die beim Aktivieren des Plugins installiert werden, in einer Instanz außerhalb der Produktion gründlich testen, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz verwenden. Siehe ServiceNow-Plugin [KB0716414] deinstallieren .

- Bei Bedarf können Sie die Funktionalität ausblenden oder deaktivieren, indem Sie den Zugriff mithilfe von Rollen und ACLs einschränken.
- Einige Plugins unterstützen Rollback-Kontexte. Weitere Informationen zur Verwendung von Rollback-Kontexten finden Sie unter Rollback durchführen und Wiederherstellung löschen.

Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn der Vorgang „Tabelle ändern“ oder „Tabelle erstellen“ fehlschlägt, wenn Sie ein Plugin aktivieren oder aktualisieren. Kontakt Kundenservice und Support Um Hilfe bei der Verarbeitung übersprungener Tabellen 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.

Persönliche Entwicklerinstanzen

Sie können ein Plugin in Ihrer persönlichen Entwicklerinstanz (PDI) testen, bevor Sie es in einer Produktionsinstanz starten. Wenn ein Plugin in einer PDI standardmäßig nicht aktiv ist, können Sie das Plugin aktivieren, ohne es anzufordern oder zu kaufen.

Um ein Plugin in einer PDI zu aktivieren, verwenden Sie die Seite „alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz. Wenn das Plugin nicht auf der Seite „alle Anwendungen“ verfügbar ist, aktivieren Sie es über *ServiceNow® Developer Site* . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin in einer persönlichen Entwicklerinstanz.

Hinweis: Einige Plugins sind nicht für die Aktivierung auf PDIs verfügbar.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Plugins aktivieren

Sie können die meisten Plugins aktivieren, um Funktionen und Funktionalität in der ServiceNow AI Platform zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Hinweis: Überprüfen Sie vor dem anfordern oder Aktivieren eines Plugins, ob das Plugin bereits in Ihrer Instanz aktiviert wurde. Weitere Informationen zum Überprüfen des Plugin-Aktivierungsstatus finden Sie unter Plugin-Aktivierungsstatus [KB0678767] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Aktivieren Sie ein Plugin in einer persönlichen Entwicklerinstanz

Sie können ein Plugin in Ihrer persönlichen Entwicklerinstanz (PDI) testen, bevor Sie es in einer Produktionsinstanz 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.

Vorbereitungen

Fordern Sie eine PDI für an *ServiceNow® Developer Site* .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

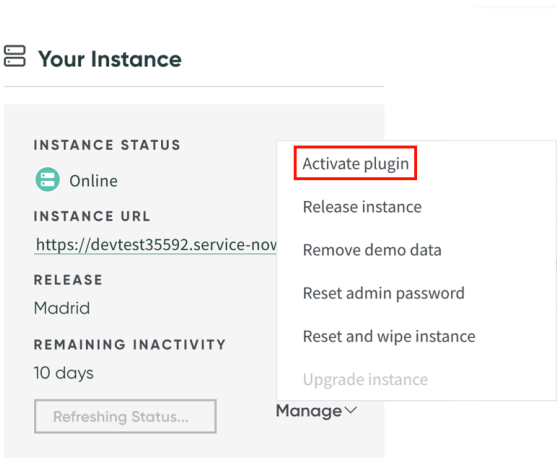
Wenn ein Plugin in einer PDI standardmäßig nicht aktiv ist, können Sie das Plugin aktivieren, ohne es anzufordern oder zu kaufen.

Um ein Plugin in einer PDI zu aktivieren, verwenden Sie die Seite „alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz. Wenn das Plugin nicht auf der Seite „alle Anwendungen“ verfügbar ist, aktivieren Sie es über *ServiceNow® Developer Site* .

Hinweis: Einige Plugins sind nicht für die Aktivierung auf PDIs verfügbar.

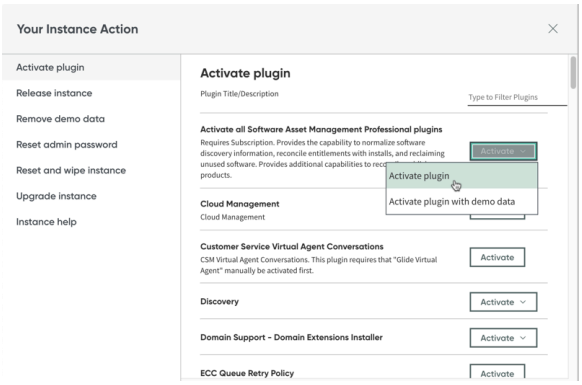
Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin auf der Seite „alle Anwendungen“ oder auf der Developer Site.

Aktivierungsmethode	Prozedur
Seite „alle Anwendungen“	Navigieren Sie in Ihrer PDI zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an. Suchen Sie das Plugin, und aktivieren Sie es dann. Weitere Informationen zur Verwendung der Seite „alle Anwendungen“ finden Sie unter Plugins aktivieren.
Developer Site	**a.** Melden Sie sich bei an *ServiceNow® Developer Site* . **b.** Wechseln Sie auf der Homepage zum Widget „Instanzverwaltung“, und wählen Sie aus **Verwalten** > **Aktivieren Sie das Plugin**an. Das Widget „Instanzverwaltung“ hat den Titel **Ihre Instanz** . Enthält Informationen wie Status, URL und Release-Version Ihrer PDI.  **c.** Suchen Sie im Fenster nach dem Plugin, das Sie aktivieren möchten.

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.

Aktivierungsmethode	Prozedur
	d. Wählen Sie neben der Plugin-Liste die Option aus **Aktivieren** . Falls verfügbar, können Sie weiter auswählen, ob Sie nur das Plugin aktivieren oder Demodaten einbeziehen möchten. 

Plugins anfordern

Wenn kein Plugin in angezeigt wird Anwendungsmanager, Sie können es nicht selbst aktivieren. Fordern Sie die Aktivierung des Plugins durch ServiceNow-Mitarbeiter an.

Vorbereitungen

Hinweis: Überprüfen Sie vor dem anfordern oder Aktivieren eines Plugins, ob das Plugin bereits in Ihrer Instanz aktiviert wurde. Weitere Informationen zum Überprüfen des Plugin-Aktivierungsstatus finden Sie unter Plugin-Aktivierungsstatus [KB0678767] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

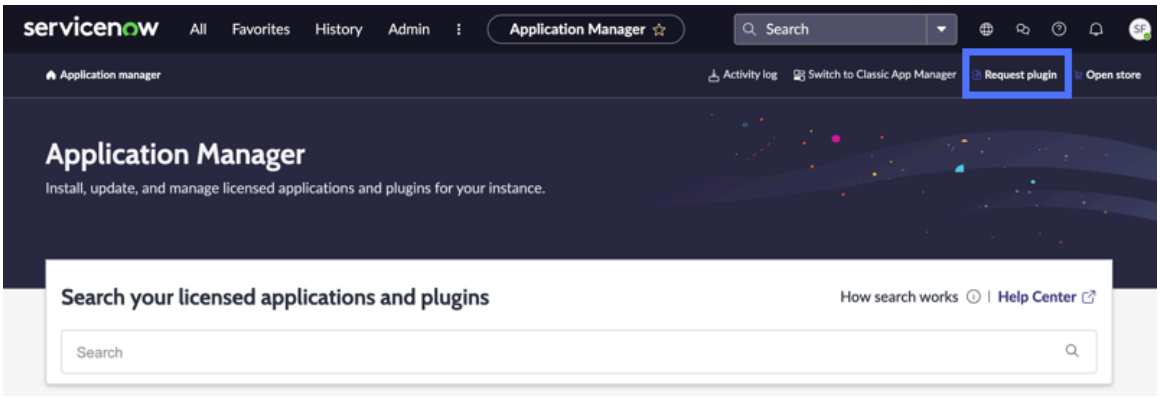
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog auf Now Support. Öffnen Sie die Seite „Plugin aktivieren“ über diesen Link: Aktivieren Sie Das Plugin .
- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog über den Anwendungsmanager Führen Sie in Ihrer Instanz das Verfahren aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager**an.
2. Von Anwendungsmanager, Wählen Sie aus **Plugin Anfordern** Um zu öffnen **Aktivieren Sie Das Plugin** Formular auf Now 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.



3. Auf der **Aktivieren Sie Das Plugin** Formular auf Now Support, Geben Sie die folgenden Informationen an.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

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

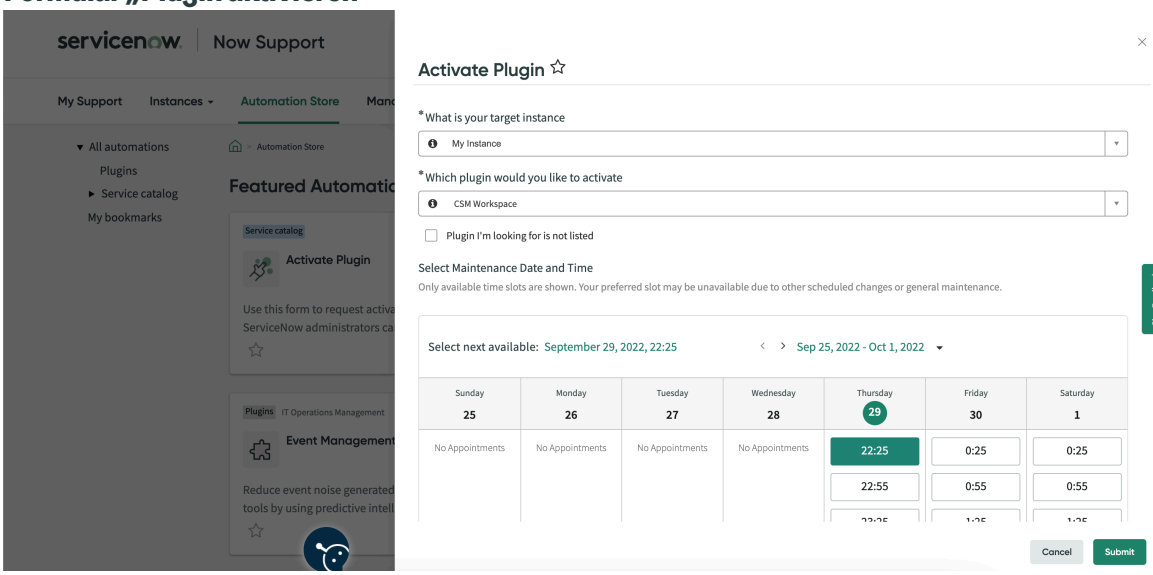
Example

Sehen Sie sich beispielsweise die folgende Anforderung an, um das Plugin „CSM Workspace“ für eine Instanz mit dem Namen „meine Instanz“ zu aktivieren.

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 „Plugin aktivieren“



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Liste der Plugins (Zurich)

Liste aller Plugins, die Sie aktivieren können, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Wenn ein Plugin nicht in dieser Liste angezeigt wird, muss es möglicherweise von aktiviert werden ServiceNow Personal. Fordern Sie diese Plugins über das Now Support-Kundenservicesystem an, anstatt sie selbst zu aktivieren.

- Schritte zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .
- Schritte zum anfordern eines Plugins, das Sie nicht selbst aktivieren können, finden Sie unter Fordern Sie ein Plugin an .
- Für Schritte zur Installation von ServiceNow Store Anwendung, siehe Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendungan.

Hinweis: Eine Liste aller neuen und geänderten Plugins für dieses Release finden Sie unter Ändert sich an Plugins in Zurich Release an.

Neue Plugins in Zurich

Diese Tabelle listet alle Plugins und auf ServiceNow Store Anwendungen, die in eingeführt wurden Zurich. Sie können diese Plugins oder Anwendungen aktivieren oder installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Hinweis: Standardmäßig alle ServiceNow Store Die in dieser Tabelle aufgeführten Anwendungen sind kompatibel mit Zurich Es sei denn, für die Anwendung wird ein Hinweis erwähnt.

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
KI-Discovery [sn_ai_Disc] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen das Erstellen von Hyperscaler-Verbindungen mit Drittanbieteranwendungen, um KI-Assets zu erkennen.	Aktiv	falsch	• ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – REST • ServiceNow IntegrationHub-Laufzeit • Komplexes Objekt • ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – Verbindungsinformationen abrufen
Asset-Audit-Antwort [sn_Audit_response] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält einen neuen Asset Governance-Arbeitsbereich und Komponenten von Audit Management, damit Asset-Manager auf Nachweisanforderungen für regulatorische Audits im Finanzsektor reagieren und diese verwalten können.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_grc_Advanced • Com.sn_Compliance • Com.sn_Audit_Workspace • Com.sn_grc_ftr_role com.sn_finserv_cntr
Asset-Management-Integration für Beschaffungs- und Beschaffungsvorgänge [sn_spend_Asset] (verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert IT Asset Management mit Sourcing and Procurement Operations und ermöglicht eine nahtlose Experience, in der Asset-Management-Prozesse an den Workflows für Sourcing- und Beschaffungsvorgänge ausgerichtet sind.	Inaktiv	wahr	• Beschaffung und Einkaufsautomatisierung [com.snc.sn_PR] • Beschaffung [com.snc.procurement] • Shopping-Hub [com.snc.uib.sn_spend_uib]
Geschäftsobjekt Core [sn_bo_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Überwachen von Vertriebsprozessdatensätzen mit der Lead-to-Cash Process Management-Anwendung.	Aktiv	wahr	
Kartendatensicherheit [sn_Data_sec] (verfügbar in ServiceNow Store)	Mit können Sie vertrauliche Kartendaten, z. B. primäre Kontonummern (Pans),	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	in Financial Services Operations-Konflikt-Workflows tokenisieren.			
Anwendung „Care Team Operations“ [sn_cto_Apps] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht es Mitgliedern/Managern des Betreuungsteams, Anforderungen an verschiedene Abteilungen im Krankenhaus zu stellen.	Inaktiv	wahr	Com.sn_hco
Care Team Operations Core [sn_cto_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält das Betreuungsteam-Portal und den Basisfall für den Gesundheitsbetrieb.	Inaktiv	falsch	Com.sn_hco
Care Team Operations für Umweltservices [sn_cto_evs] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von EVS-Problemen.	Inaktiv	wahr	Com.sn_hco
Care Team Operations für Einrichtungen [sn_cto_Facilities] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Beheben von Facility-Problemen.	Inaktiv	wahr	Com.sn_hco
Pflegeteam-Arbeitsmanagement [sn_cto] (verfügbar in ServiceNow Store)	Unterstützt die Erstellung, Zuweisung, Nachverfolgung und den Abschluss von nicht-EHR-Aufgaben. Diese Fähigkeit bietet eine zentrale, zugängliche Plattform, die Verantwortlichkeiten, Fristen, Statusaktualisierungen und Dokumentation klar definiert und die Bereitschaft zu Audits und die kontinuierliche Compliance mit regulatorischen Standards unterstützt.	Inaktiv	falsch	Com.sn_hco
Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso.multi.installer] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen die Authentifizierung für mehrere IDPs (Identitätsanbieter) mithilfe von SAML oder OpenID Connect (OIDC).	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
CRM-Aufgabenplanvorlagen (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht es dem Geschäftsanwender, wiederholbare Aufgaben und andere Elemente zu definieren, die zum Abschließen eines Geschäftsprozesses erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [com.snc.uib.csm_Agent_Workspace]
CSM-Datenklassifizierung [com.snc.csm_Data_privacy] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Basissystemklassifizierungen für CRM-Daten (Customer Relationship Management) und kategorisiert sie als interne, persönlich identifizierbare Informationen (PII), vertrauliche Informationen und mehr.	Inaktiv	falsch	• Kundenservice-Plugin [com.sn_customerservice] • Plugin „Datenklassifizierung“ [com.Glide.D
Kundeninteraktionssequenzen [sn_crm_Sequence] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht kundenorientierten Teams die Ausführung strukturierter, personalisierter Kontaktaufnahme- und Folgeaktivitäten, um Kunden während der gesamten Zeit, die sie mit Ihrem Unternehmen verknüpft sind, zu interagieren.	Aktiv	falsch	Playbook-Experience [com.playbook_experience]
Digitale Endanwender-Experience (DEX) für Microsoft 365 [sn_Dex_ms365] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ist in Microsoft 365-Services wie Microsoft Teams integriert. Es ermöglicht den nahtlosen Zugriff auf Microsoft 365-Daten und unterstützt verschiedene Integrationsszenarien, wodurch Produktivität und Zusammenarbeit auf der gesamten Plattform verbessert werden.	Aktiv	falsch	ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – REST [com.Glide.Hub.action_STEP.Rest]
Virtuelles Plugin des Installationsprogramms für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp_extensions_installer_virtual]	Hilft bei der Koordinierung anderer Domänen-Plugin-Installationen. Es fungiert als Installer, um zu überprüfen, ob es sicher ist, das Plugin „Domänenerweiterungen“	Inaktiv	falsch	Domänentrennung mit deaktivierter Daten- und Prozesstrennung.

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auf einer bestimmten Instanz zu aktivieren.			
Mitarbeiter-Center-Browsererweiterung [sn_ex_brw_ext] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine Browsererweiterung für den Zugriff auf verschiedene Berührungspunkte des Mitarbeiter-Center-Portals.	Inaktiv	falsch	Employee Center [sn_ex_sp]
Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur [com.snc.fsm_mri_Scanner_Break_Correction_config]	Bietet eine Beispielarbeitskonfiguration zum Durchführen der Pausenkorrektur von MRI-Scannern. Die Beispielarbeitskonfiguration zeigt die Erweiterung der Basisarbeitsaufgaben, um Attribute einzuführen, die spezifisch für die Pausenkorrektur für MRI-Scanner sind.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Arbeitskonfigurationen [com.snc.fsm_work_types]
Integration von Financial Services Operations mit Mastercard (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine optimierte und effiziente Lösung für Finanzinstitute zur Verwaltung von Mastercard-Konflikten. Durch die Integration mit den Spoke-Aktionen von Mastercard erleichtert die Anwendung wichtige Konflikte im Lebenszyklus, einschließlich Transaktionssuche, Ausgleichserstellung, vor-Arbitration, Arbitration, und Betrugsberichterstellung.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_mc_Spoke • Com.sn_bom_mcard_cp
GRC: Kontinuierliche Autorisierung und Überwachung (erweitert) [sn_Cam_Advanced] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht vollständigen Zugriff auf Funktionen des Arbeitsbereichs für kontinuierliche Autorisierung und Überwachung für IRM Enterprise-Kunden.	Aktiv	falsch	
Allgemeiner ITAM-Hub [sn_itam_COMM_Hub] (verfügbar in ServiceNow Store)	Die Anwendung Asset-Management Common Hub richtet die Funktionen aneinander aus, die Hardware Asset Management, Software	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Asset Management und Enterprise Asset Management gemeinsam haben.			
Lead-to-Cash-Prozessmanagement [App-l2c-cockpit] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Vertriebsmanagern und Vertragsadministratoren eine konsolidierte Echtzeitansicht von Aufgaben, E-Mails und anderen Details im Zusammenhang mit Vertriebsentitäten wie Verkaufschancen, Angebote und Bestellungen in einer hierarchischen Knotenzuordnung.	Aktiv	wahr	Geschäftsobjekt Core [sn_bo_Core]
Benachrichtigung über Aufbewahrungspflicht für juristische Zwecke [sn_lg_hold] (verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft Organisationen, ihre rechtlichen Verpflichtungen zu verwalten, um relevante Informationen zu erhalten, wenn eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird.	Inaktiv	falsch	
Computer-Identitätskonsole [com.Glide.Identity.Machine_Identity_Console]	Hilft Administratoren bei der Verwaltung von Identity Entitäten.	Inaktiv	falsch	
Mobile Anforderung [sn_cto_mobile] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Betreuungsteams eine intuitive, native mobile Experience für die Berichterstellung, Nachverfolgung und Verwaltung von Fällen.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_mab • sn_mab_api • Com.sn_hco
Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center [com.snc.Employee_Center_Notifications] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Mitarbeitern aktuelle und relevante Informationen in mehreren Abteilungen zur Verfügung, die die Interaktion fördern und die Produktivität steigern.	Inaktiv	falsch	Employee Center [sn_ex_sp]
Auftragsmanagement für Geschäftsstandort [com.snc.Business_location_order]	Optimiert Service Desk-Mitarbeiter, um Kundenaufträge zu verwalten, und befähigt die Mitarbeiter von Channel-Partnern, Aufträge während des gesamten	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Vertriebsprozesses zu erstellen, zu ändern und nachzuverfolgen.			
Zahlungskarte [sn_payment_Card] (verfügbar in ServiceNow Store)	Speichern Sie die Details physischer Zahlungskarten über den gesamten Kartenlebenszyklus, von der Ausgabe bis zur Serviceleistung. Speichern Sie Werte mit Token für vertrauliche Daten, z. B. die primäre Kontonummer (PAN).	Inaktiv	falsch	
Leistungsanalyse [sn_perf_page] (verfügbar in ServiceNow Store)	Mit der Leistungsanalyse können Sie direkt von Ihrer Instanz aus auf Seitenladezeitdaten, Trends und Wasserfallvisualisierungen zugreifen. Es hilft Ihnen auch, Probleme und Engpässe auf UX-Framework-Seiten unabhängig zu identifizieren.	Aktiv	falsch	
Product Capability Core [sn_prod_Cap_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen das Definieren, Verwalten und Bewerten von Fähigkeiten über Produktmodelle hinweg.	Aktiv	wahr	• Com.sn_Data_ctx_Engine • Com.sn_ti_Core • com.snc.install_base • com.playbook_experience • Com.sn_csm_Playbook • Com.snc.csm_Case_types • Com.snc.sn_Record_related_items_ • Com.snc.Guided_decisions_Playboo • Com.snc.sn_Record_Lookup • Com.sn_Meeting_mgmt • com.snc.platform_document_manag • sn_Roadmap • Com.snc.csm_action_Status • Com.sn_align_Core, com.servicenow_now_calendar

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Angebotsmanagement für Geschäftsstandorte [com.snc.Business_Organization_Quote] (verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert die Erstellung und Nachverfolgung von Angeboten durch Channel-Partner während des Vertriebslebenszyklus von Kunden. Außerdem wird eine genaue Preisgestaltung, eine optimale Produktauswahl und eine zeitnahe Antwort auf Kundenanfragen sichergestellt.	Aktiv	wahr	• App-Business-location • App-l2c-Quote-Management
Rückrufkampagnen und Ansprüche [sn_rcl_claim_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Rückrufkampagnen und Ansprüchen in MCO.	Aktiv	wahr	
Beschwerde von Einzelhandelskunden [sn_rtl_cs_cmplnt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessern Sie die Kunden-Experience, um Store-bezogene Beschwerden von Gästen zu erfassen. Dieser Falltyp hilft Ihnen, effektive Antworten zu koordinieren und die betriebliche Effizienz zu steigern.	Aktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • Com.sn_Retail_Core
Einzelhandelshauptvorgänge [sn_rtl_hq_OPS] (verfügbar in ServiceNow Store)	Initiieren und koordinieren Sie große Aktionen in mehreren Stores, um die betriebliche Effizienz mit dem neuen HQ Communications-Falltyp zu verbessern.	Aktiv	falsch	Com.sn_Retail_Core
Einzelhandel – Vorgänge im Store [sn_rtl_Instore_OPS] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessern Sie die betriebliche Effizienz, indem Sie die Berichterstellung, Nachverfolgung und Lösung von Problemen im Geschäft mit dem neuen Falltyp Retail in-Store Operations standardisieren. Mit strukturierten Aufgabenzuweisungen und Nachverfolgung können Sie die Zeit bis zur Lösung reduzieren.	Aktiv	falsch	• Com.sn_Retail_Core • Com.sn_Retail_mobile • Com.snc.work_Management

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile Einzelhandelsanwendung [sn_Retail_mobile] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie den Betrieb effizient, und greifen Sie unterwegs auf wichtige Tools zu, um die Experience des Store-Teams zu verbessern und die Produktivität zu steigern.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.sg • com.glide.sg.offline • Com.Glide.sg.Agent_native_Client • Com.sn_Retail_Core
Einzelhandel – Store-Services [sn_rtl_stre_Servcs] (verfügbar in ServiceNow Store)	Optimieren Sie den Prozess für die Kontaktaufnahme mit der Zentrale mit dem neuen Falltyp „Store-Anfrage“ im Plugin „Retail Store Services“, um die Experience des Store-Teams zu verbessern. Dieser Falltyp bietet einen klar definierten Workflow für die Lösung am Hauptsitz und verbessert die betriebliche Effizienz.	Aktiv	wahr	• Com.sn_Retail_Core • Com.sn_Retail_mobile
RMA-Fallmanagement [com.sn_csm_rma_Case]	Mit der Anwendung „RMA-Fall“ können Organisationen Rückgabefälle für Kundenprodukte und -Services verwalten und selektieren und Anwendungsfälle für Rückgaben, Ersatz und Reparatur behandeln.	Inaktiv	falsch	• Lead-to-Cash-Core [com.snc.l2c_Core] • Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base] • Fallpositionen und Workflows [com.sn_Case_line] • Berechtigungsverifizierung [com.sn_ent_verify]
Plugin „Vertriebswagen“ [sn_Sales_Cart] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine neue Bestellungserfahrung und verbesserte Einkaufswagenfunktionen, einschließlich der Persistenz des Einkaufswagens, der Möglichkeit zum Herunterladen der Einkaufswagenzusammenfassung und eines geführten Bezahlvorgangs.	Aktiv	falsch	• Produktkatalog-Management-Portal [com.prd_pm_Portal] • Preismanagement [com.sn_csm_pricing] • Vertrieb allgemein [com.sn_l2c_Sales_common] • Dokumentvorlagen [com.snc.document_Templates]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_Playbook]
Verkaufsförderung und Ansprüche [sn_sls_prm_clm_mgt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Vertriebsförderungsansprüchen in MCO.	Aktiv	wahr	
Service Bridge-Integrität [sn_sb_Health] (verfügbar in ServiceNow Store)	Erstellen und verwalten Sie Instanzscanprüfungen, die Ergebnisse für das Service Bridge-Audit proaktiv identifizieren.	Aktiv	falsch	
Beschaffungs-Pipeline-Management [sn_spend_Pipeline] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die zentrale Erstellung, Nachverfolgung und Ausführung von Beschaffungsinitiativen über Pipeline-Projekte. Sie optimiert die Nachverfolgung und Prognose von Einsparungen mit der integrierten Workflow-Automatisierung und bietet auch einen vollständigen Einblick in den Fortschritt und die Auswirkungen der Pipeline.	Inaktiv	falsch	Ausgaben- und Einsparungsmanagement [sn_spend_mgmt]
Lieferantenvorgänge [sn_so] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet erweiterte Fallmanagementfunktionen zur Verarbeitung wichtiger Lieferantenlebenszyklus-Ereignisse wie Onboarding, Offboarding und laufender Vorgänge.	Aktiv	wahr	• Lieferantenfallmanagement [com.snc.sn_Supplier_mgmt] • Dokumentenverwaltung [com.snc.platform_document_mana
Lieferantenzahlungsoptimierung [sn_slm_opt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Zeigen Sie die potenziellen Renditen oder Einsparungen an, wenn Lieferanten gewerbliche Kreditkartenzahlungen akzeptieren und Lieferanten mit hohem	Aktiv	wahr	• Lieferantenvorgänge [com.snc.sn_so] • Quell-to-Pay-Arbeitsbereich [com.sn_spend_Workspace]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Potenzial konvertieren, und erfassen Sie den Wert durch kartenbasierte Zahlungen.			• Allgemeine Architektur von Quell-to-Pay [com.snc.sn_Shop]
Garantieansprüche [sn_repr_claim_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Reparaturansprüchen in MCO.	Aktiv	wahr	
WDF-Tokenisierung [sn_wdf_Tokenization] (verfügbar in ServiceNow Store)	Vereinheitlicht Nutzungszähler aus verschiedenen WDF-Produkten, um den Verbrauch dieser Produkte zu steigern.	Inaktiv	falsch	
Workflow-Daten-Fabric-Hub [sn_Data_Fabric] (verfügbar in ServiceNow Store)	Greifen Sie auf Workflow Data Fabric Hub zu, und zeigen Sie Daten-Fabric-Tabellen in Ihrer Instanz an. Um die vollständige Experience zu erhalten, fordern Sie die Anwendung Zero Copy Connectors (sn_Data_Fabric_zcc) an. Workflow Data Fabric Hub wird automatisch aktiviert, wenn das Plugin „Zero Copy Connectors“ (sn_Data_Fabric_zcc) in Ihrer Instanz aktiviert ist.	Inaktiv	falsch	
Zero Copy-Connectors [sn_Data_Fabric_zcc] (verfügbar in ServiceNow Store)	Greifen Sie direkt auf Daten aus externen Quellen zu, ohne Daten in die Instanz zu kopieren.	Inaktiv	falsch	Workflow-Daten-Fabric-Hub [sn_Data_Fabric]

Vorhandene Plugins

In dieser Tabelle werden alle Plugins aufgelistet, die Sie aktivieren können, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte Terminbuchung [com.snc.Advanced_appointment_booking]	Ermöglicht Kunden und Kundenservice-Mitarbeitern die Nutzung erweiterter Funktionen wie der Empfehlung für Terminfenster.	Inaktiv	falsch	• Terminbuchung [com.snc.appointment_booking] • Engine für Ressourcenabgleich [com.snc.matching_rule]
Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern [com.snc.Agent_efficiency]	Ermöglicht Organisationen, die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu definieren und zu nutzen.	Inaktiv	falsch	
KI-Suche nach Benachrichtigungen [com.glide.notification.ais]	Installiert die KI-Suche für Benachrichtigungen	Inaktiv	falsch	• KI-Suche [com.Glide.ais] • KI-Suche – Indexquelle [com.glide.ais.index_sources]
Geschäftsportal [com.snc.b2b_Portal] (verfügbar in ServiceNow Store)	Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.	Inaktiv	wahr	
Care Team Operations für Biomed [sn_cto_Biomed] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von Biomed-Problemen.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Care Team Operations for Healthcare IT [sn_cto_hcit] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von IT-Problemen im Gesundheitswesen.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Betreuungsteam-Portal [sn_cto_sp] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine reaktionsfähige Portal-Experience, die von Ärzten in den Krankenhäusern verwendet werden kann, um Probleme für Supportserviceabteilungen zu melden und nachzuverfolgen.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Change-Management – Standard-Change-Flows [com.snc.change_management.standard_change_flows]	Stellt Flows für die Verwendung mit Standard-Change-Vorlagen bereit.	Inaktiv	falsch	• Flow Designer – Installationsprogramm [com.Glide.Hub] • Change-Management – Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.star
E-Mail-Interaktion für CSM [com.sn_eaai_csm]	E-Mail als Interaktion für CSM.	Aktiv	wahr	• Com.sn_customservice • Com.Glide.Messaging.awa • sn_eaai_Core • sn_cwf_wrkspc • sn_cs_nb_action
Anmeldeinformationen Core [sn_cred] (verfügbar in ServiceNow Store)	Speichert Daten zu Anwendererfolgs-Anmeldeinformationen (Abzeichen). Eine der Quellen für diese Daten ist Credly-Spoke.	Inaktiv	falsch	
Credly-Spoke [sn.credly.Spoke] (verfügbar in ServiceNow Store)	Integration zum Abrufen von Anwenderanmeldeinformationsdaten von Credly.	Aktiv	falsch	
Daten-Snapshots [com.snc.PA.mlb]	Platform Analytics-Funktion, mit der Sie Verlaufsdaten erfassen und verwalten können. Sie erstellt regelmäßig Snapshots der Daten aus einer ausgewählten Plattformtabelle oder Datenbankansicht und speichert sie in einer Snapshot-Tabelle für die historische Trendanalyse mithilfe von Performance Analytics-Indikatoren.	Inaktiv	falsch	
Digitale Experience-Punktzahl [sn_Dex_Score] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen, die digitale Gesamterfahrung von Mitarbeitern effektiv zu messen und zu verbessern.	Inaktiv	falsch	• sn_Dex • sn_Dex_feedbck_sur • com.itom.jutils

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Feldverschlüsselung Enterprise [com.Glide.field.Encryption.Enterprise]	Verwendet das Key Management Framework (KMF), damit Sie anpassen und verwalten können, wie Felder und Anhänge in Ihrer Instanz verschlüsselt und entschlüsselt werden.	Inaktiv	falsch	Feldverschlüsselungsstarter [com.Glide.field.Encryption.Starter]
Feldverschlüsselungsstarter [com.Glide.field.Encryption.Starter]	Feldverschlüsselungsstarter	Inaktiv	falsch	
Effizienz von Außendienstmitarbeitern [com.snc.fsm_Agent_efficiency]	Verbessert die Fähigkeiten des Außendienst-Managements durch die Integration von Effizienzmetriken für Service Desk-Mitarbeiter. Mit diesem Plugin können Außendienstorganisationen die Effizienz von Außendienstmitarbeitern definieren und nutzen, um die Arbeitsdauer für Aufgaben genauer zu schätzen.	Inaktiv	wahr	• Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern [com.snc.Agent_efficiency] • Außendienst-Management [com.snc.work_Management]
Außendienstfragebogen mit intelligenten Bewertungen [com.snc.fsm_Smart_asmt_Management] (verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert intelligente Bewertung mit Außendienst-Management (FSM), indem neue Fragebogen bereitgestellt werden, die auf FSM zugeschnitten sind. Ermöglicht die Verwendung von Smart Assessment im Außendienst.	Inaktiv	wahr	• Außendienstfragebogen • Intelligenter Bewertungskern • Intelligente Bewertung für Mobilgeräte
Außendienst-Aufgabenabhängigkeit [com.snc.fsm_Task_Dependency]	Ermöglicht Ihnen das Definieren von Abhängigkeitsbeziehungen zwischen Arbeitsaufträgen.	Inaktiv	falsch	Außendienst-Management [com.snc.work_Management]
Prognoseplanungsanalyse [sn_grc_Forecast] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Erstellung mehrerer Analysepfade, um zukünftige Szenarien zu modellieren und bestimmte Variablen anzupassen, um potenzielle Änderungen zu bewerten.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
GRC Common Generative KI [sn_grc_genai] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält allgemeine Funktionen für generative KI, die für alle GRC-Produktlinien verwendet werden können	Inaktiv	falsch	
Healthcare Operations Core [sn_hco] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Klinikern eine einheitliche Schnittstelle zum Melden und Nachverfolgen von Problemen im Zusammenhang mit ihrem täglichen Betrieb.	Inaktiv	wahr	
HR-Mehrinstanz-Integrationsbasis [sn_HR_mii_Base] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält allgemeine Konfigurationen und Funktionen für die Aktivierung von HRSD für mehrere Instanzen in Ihrer Instanz.	Inaktiv	falsch	
HR-Mehrinstanz-Integration für Verbraucher [sn_HR_mii_Consumer] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Konfigurationen und Funktionen für die HR-Services-Verbraucher-Experience in der Multi-Instanz-HR-Service-Erfüllungsumgebung.	Inaktiv	falsch	
HR-Mehrinstanz-Integration für Anbieter [sn_HR_mii_Provider] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Konfigurationen und Funktionen für die Service Provider-Experience in der Multi-Instanz-HR-Serviceerfüllungsumgebung.	Inaktiv	falsch	
Industrial Core [sn_OT_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Dient als zentrale Lösung für OT-spezifische Dienstprogramme und Datenmodell-Changes.	Aktiv	falsch	• CMDB-CI-Klassenmodelle [com.sn_cmdb_ci_class] • Anlagenmodell nach ISA [com.sn_isa_model] • Industrial Workspace Common [com.sn_mfg_common]
ITSM – erweiterte Sicherheitsfunktionen [com.snc.itsm.enhanced_security]	Lädt neue erweiterte Sicherheitsfunktionen für Anwendungen, die Teil der ITSM-Suite sind. Lesen Sie die Versionshinweise und die Dokumentation,	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	um die vollständigen Auswirkungen dieses Plugins zu verstehen.			
Komponente für Interaktionsteuerung [sn_int_Control] (verfügbar im ServiceNow Store[var.Store-Name])	Dieses Plugin ermöglicht die Integration einer Contact Center-Plattform in den konfigurierbaren ServiceNow-Arbeitsbereich. Dieses Framework bietet eine Reihe von Steuerungen für native Sprachanrufe.	Aktiv	falsch	• Spoke-Auswahl für Anwendung [sn_appss] • Contact Center-Integration Core [sn_ct_ctr_it_Core] • Externes Mitarbeitermanagement-Util-Paket [sn_external_Agent] • OpenFrame [sn_openframe] • OpenFrame-UXB-Komponente [sn_openframe_uxb] • sn-Timer [sn_Timer] • Com.Glide.cs.custom.Adapter • Com.Glide.Hub • com.sn_openframe
Now Assist für IRM [sn_irm_gen_ai] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt GenAI-Funktionen für IRM bereit, basierend auf Now Assist.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für Process Mining [com.sn_now_Assist_promin]	Aktiviert die Now Assist-Funktionalität in Process Mining.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für Software Asset Management [sn_now_Assist_sam] (verfügbar in ServiceNow Store)	GenAI-Funktionen für SAM.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) [sn_wsd_gen_ai] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessert Ihre Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten.	Aktiv	falsch	sn_genai_Platform
Now Assist in Virtual Agent-Konfiguration [com.snc.nowassist_va_config]	Metadatendatensätze für Now Assist in Virtual Agent.	Inaktiv	falsch	• sn_nowAssist_va • sn_Now_Assist_cr

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(verfügbar in ServiceNow Store)				
Aktionen nach der Bewertung für intelligente Bewertungen [sn_Smart_imp_Auto] (verfügbar in ServiceNow Store)	Definierbare Regeln für Geschäftsanwender basierend auf Bewertungsantwort oder Bewertungsdaten, auf denen Auswirkungen/ Aktionen ausgelöst werden können.	Inaktiv	falsch	
Release-Management V2 Common [com.snc.Release_Management_v2_common]	Fügt Entitäten wie Funktion [rm_Feature], Release [rm_Release], Aufgabe [rm_Task] und andere Regeln im Zusammenhang mit diesen Entitäten hinzu	Inaktiv	wahr	com.snc.planned_task_v2
Antwortautomatisierung [sn_Smart_Resp_Auto] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht das Einrichten von Standardantworten für Fragen, damit Beurteiler Bewertungen schneller abschließen können	Inaktiv	falsch	
Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core [sn_rtmc] (verfügbar in ServiceNow Store)	Optimieren Sie die Planung, Organisation und Zuweisung von Aufgaben an Mitarbeiter in Ihrer Einzelhandelsumgebung.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_Retail_Core • Com.sn_Multi_Case_Creation
Wiederverwendbares Impact-Framework [sn_Impact_fwk] (verfügbar in ServiceNow Store)	Framework, das die Erstellung eines anwendungsspezifischen Wrappers für die Workflow-Aktion unterstützt.	Inaktiv	falsch	
Risikopunktzahlrechner [sn_Risk_Score_Calculator] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt ein Framework für die Berechnung der Risikopunktzahl und die Punktzahlspeichertabelle bereit.	Inaktiv	falsch	
Service Graph Connector für NOKIA Altiplano [sn_tsom_altiplano_Connector] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ist in das Nokia NSP Network Management System (NMS) integriert.	Inaktiv	wahr	sn_tsom_Core
Service Observability [com.service_observability_app] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Betriebsteams die effektive Selektierung und Verwaltung von Incidents in einem komplexen und verteilten	Inaktiv	falsch	Service Reliability Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Produktionssystem, indem Telemetrie- und Plattformeinblicke aus mehreren Erkennbarkeitstools in einem zusammenhängenden und zentralisierten Workflow kombiniert werden.			
Smart Assessment Mobile [com.snc.Smart_assessment_mobile] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet allgemeine mobile Funktionen für intelligente Bewertungen. Es enthält gemeinsam genutzte mobile Fähigkeiten, die in verschiedenen Anwendungen für intelligente Bewertungen verwendet werden können.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Fragebogen – Intelligente Bewertung Core
Bewertung der intelligenten Bewertung [sn_Smart_Scoring] (verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Bewertung für intelligente Bewertungen.	Inaktiv	falsch	
Personaloptimierung für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wfo_Workspa] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet konfigurierbare Arbeitsbereichskonfigurationen für WFO-Module.	Aktiv	wahr	• Com.snc.Skills_Management • Com.snc.sre • Com.snc.PA.Customer_Service • sn_wfo_cfg_WS • sn_wfo_work_sched • sn_uib_Agent_sp • sn_Shift_Planning • sn_Coach_lrn • sn_Agent_Forecast • sn_Channel_mgmt • sn_Team_perf • sn_Coaching • sn_wfo_Outlook
SuccessFactors Learning-Spoke [sn.succfactorslrn.spk] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Aktionen bereit, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	SuccessFactors Learning automatisieren.			
Synthetic-Überwachung [com.snc.uib.SOW_Synthetics] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen, die Leistung und Verfügbarkeit kritischer Services proaktiv zu verwalten und zu verbessern.	Inaktiv	falsch	• Agent Client Collector – Framework-Ereignismanagement (ACC-F) • Service-Mapping Core-Ereignismanagement
Telecom Discovery-Muster [sn_Tsom_patterns] (verfügbar in ServiceNow Store)	Definiert Discovery-Muster, die speziell für Telcom erstellt wurden, um die Deep Discovery der Netzwerkelemente zu verarbeiten.	Inaktiv	wahr	sn_tsom_Core
Zero Trust – kontinuierliche Authentifizierung [com.snc.Zero_Trust_Continuous_Authentication]	Ermöglicht Sicherheitsadministratoren das Definieren von Sicherheitsrichtlinien, die eine Step-up-Authentifizierung oder erneute Authentifizierung innerhalb einer angemeldeten Sitzung erfordern, basierend auf den Daten, auf die der Anwender zugreift, und den von ihm ausgeführten Aktivitäten.	Inaktiv	falsch	
Erweiterte Projektsicherheit [com.snc.project_advanced_security]	Ermöglicht Projektmanagern, die Sicherheit zu verbessern, indem Zugriffssteuerungen und Vertraulichkeitseinstellungen aktiviert werden, wodurch der Anwenderzugriff auf sensible Projekte selektiv eingeschränkt wird.	Inaktiv	falsch	
Tableau-Spoke [com.sn.tableau.Spoke] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Aktionen zum Anzeigen und Analysieren aussagekräftiger Nutzungsdaten für Tableau Cloud-Softwareabonnements, damit Sie veraltete	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Lizenzen zurückfordern können.			
Enterprise-Modellierung und -Visualisierung [com.snc.apm_Modelling_Tool] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Diagrammerstellungs-und Modellierungsfunktionen bereit. Sie ermöglicht es Unternehmensarchitekten, den zukünftigen Status ihrer IT-Geschäftsanwendungen zu modellieren, um die Auswirkungen vorgeschlagener Geschäftsanwendungsänderungen zu bewerten, verschiedene Szenarien zu bewerten und potenzielle Risiken zu identifizieren, bevor Anwendungsstrategien implementiert werden.	Inaktiv	wahr	
APM-Modellierungstool Allgemein [com.snc.apm_Modelling_Tool_common] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt das Basisdatenmodell sowie API- und UI-Seiten für Modellierungstools bereit.	Inaktiv	falsch	Enterprise-Modellierung und -Visualisierung [com.snc.apm_Modelling_Tool]
Außendienst-Arbeitstypen [com.snc.fsm_work_types] (Neu in Xanadu)	Ermöglicht Kunden das Einrichten verschiedener Arbeitskonfigurationen für Außendienst-Workflows nach Bedarf durch einen Geschäftsbereich oder eine Abteilung.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Management [com.snc.work_Management]
ITSM-Benachrichtigungsumleitung [com.snc.itsm.notifications_for_incident] (Neu in Xanadu)	Stellt basierend auf der Anwenderrolle für Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze Benachrichtigungsumleitungsfunktionen an SOW oder UI16 bereit.	Aktiv	falsch	
Problem – Modelle [com.snc.problem.problem_model] (Neu in Xanadu)	Führt Unterstützung für Problem- und Problemaufgabenmodelle ein, sodass verschiedene Modelle mithilfe des Modellreferenzfelds definiert werden können.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ITSM Analytics [com.snc.sn_itsm_Analytics] (Neu in Xanadu)	Das Inhaltspaket ITSM Dashboards enthält mehrere Platform Analytics-Lösungen, die vorkonfigurierte Dashboards enthalten.	Aktiv	wahr	Erfolgs-Dashboard
SPM Agile Common [com.snc.spm_agile_common] (Neu in Xanadu)	Das SPM Agile Common-Plugin fügt Agile-Entitäten wie Story [rm_Story], Story-Abhängigkeiten [m2m_Story_dependencies], Scrum-Aufgabe [rm_Scrum_Task] und andere Regeln im Zusammenhang mit Story [rm_Story] hinzu.	Aktiv	falsch	Com.snc.sdlc.Ranking, com.snc.Release_Management_v2
sn-apm-Diagrammgenerator [com.sn_apm_Diagrammgenerator] (verfügbar in ServiceNow Store)	Komponente für Enterprise-Modellierung und -Visualisierung [com.snc.apm_Modelling_Tool].	Inaktiv	falsch	Enterprise-Modellierung und -Visualisierung [com.snc.apm_Modelling_Tool]
Scope 3-Emissionsmanagement [com.sn_esg_scope3] (verfügbar in ServiceNow Store)	Das Scope 3-Dashboard hilft Ihnen bei der Berechnung und Nachverfolgung von Scope 3-Emissionen, um ein vollständiges Verständnis der Umweltauswirkungen Ihrer Organisation zu erhalten und die Compliance mit sich entwickelnden Vorschriften sicherzustellen. Scope-3-Emissionen beziehen sich auf indirekte Emissionen in Ihrer Wertschöpfungskette, z. B. die Emissionen, die aus der Beschaffung von Geräten entstehen.	Inaktiv	wahr	sn_esg
Außendienst-Qualitätsmanagement [com.sn_fsm_Quality] (Neu in Xanadu)	Ermöglicht die Überprüfung von Aufgaben, die von Außendiensttechnikern geschlossen wurden, um Qualität und Anleitung sicherzustellen.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Management [com.snc.work_Management]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile Sidebar für Außendienst [com.sn_fsm_Sidebar] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern mobile Sidebar-Zusammenarbeit, um eine in-App-Experience für Chats und Zusammenarbeit mit Teammitgliedern zu ermöglichen und gleichzeitig wichtige Informationen für zukünftige Referenz- und Verlaufskontexte zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• Arbeitsauftragsmanagement [com.snc.work_Management] • Außendienst Mobile [com.sn_fsm_mobile] • Omni-Experience – Standard-Funktionssatz [sn-OE-sfs: 5,2.7]
Software Asset Management-Integration mit Tableau [com.sn_sam_tableau] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen, Ihre Tableau Cloud-Softwareabonnements nachzuverfolgen und veraltete Lizenzen zurückzufordern.	Inaktiv	falsch	Software Asset Management: SaaS-Lizenzmanagement
Mehrinstanz-Framework – Client [sn_mif] (Neu in Xanadu)	Aktiviert die Kommunikation zwischen Instanzen für Anwendungen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.kaa, com.glide.services
Konfliktinhaltspaket für US-Vorschriften [sn_Disp_reg_cp_US] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellen Sie Compliance sicher und schützen Sie die Interessen des Karteninhabers mit der Anwendung „Konfliktinhaltspaket für US-Vorschriften“, die Ausstellern in den USA hilft, Konfliktfälle effektiv zu verwalten, indem sie Zugriff auf regulatorische SLA-Fälligkeitsdaten gewähren.	Inaktiv	falsch	Finanzdienstleistungskartenvorgang [com.sn_bom_credit_Card]
Verifi-Spoke [sn_verifi_Spoke] (verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert Konfliktmanagementprozesse mit der Verifi-Spoke-Anwendung, sodass Finanzinstitute Verifi CDRN-APIs zum effizienten Erstellen, Verwalten und Abrufen von Falldetails verwenden können.	Inaktiv	falsch	Nein
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) [sn_fso_gen_ai]	Fassen Sie Fallinformationen für Versicherungsansprüche	Inaktiv	falsch	Now Assist für Plattform

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(verfügbar in ServiceNow Store)	und Kartenkonflikte zusammen.			
Schadensfälle für Einzellebensversicherungen [sn_ins_claim_indl] (verfügbar in ServiceNow Store)	Richten Sie die verschiedenen Phasen des Prozesses für den individuellen Lebensversicherungsanspruch ein, und verwalten Sie sie, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Schadens.	Inaktiv	wahr	Financial Services Operations Core, CSM-Beitragender-Anwender, CSM-Playbook
Konfliktregeln-Inhaltspaket für Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Fragebogen für die Aufnahme von Informationen im Zusammenhang mit Kartenkonflikten in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß Mastercard-Richtlinien bereit.	Inaktiv	falsch	Financial Services Operations Core, Konfliktinhaltspaket für Visa
Vertriebsvereinbarungsmanagement [com.sn_Sales_agmt_wf] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows zum Erstellen und Verwalten von Vertriebsvereinbarungen bereit.	Inaktiv	wahr	Produktkatalog-Management Core [com.sn_prd_pm], Preismanagement [com.sn_csm_pricing]
Arbeitsplatz-Services-Kiosk [sn_wsd_Kiosk] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellen Sie eine anpassbare Kiosk-Experience für die Bereitstellung von Arbeitsplatzservices bereit.	Inaktiv	wahr	Arbeitsplatzkern [sn_wsd_Core]
Smart Assessment Core-Plugin [com.sn_Smart_asmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Der Assessment Core ist das grundlegende Plugin der intelligenten Bewertungs-Engine. Dieses Plugin enthält alle wichtigen Komponenten, und die Plugins „intelligente Bewertung verbunden“ und „intelligenter Bewertungsgenerator“ sind vom Core abhängig und werden automatisch installiert, wenn der Core installiert wird.	Inaktiv	falsch	
Smart Assessment Designer-Plugin [com.sn_Smart_asmt_desg]	Verbundene Komponente für Bewertungsdesigner.	Inaktiv	falsch	Kern der intelligenten Bewertung [com.sn_Smart_asmt]

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(verfügbar in ServiceNow Store)				
Plugin „Migrationstools für intelligente Bewertungen“ [com.sn_Smart_asmt_mig] (verfügbar in ServiceNow Store)	Das Migrationsdienstprogramm ermöglicht die Übertragung eines vorhandenen Metriktyps aus den aktuellen ITSM-Bewertungen in eine neue Vorlage im Entwurfsstatus innerhalb der Smart Assessment Engine. Anwender können dann die neu migrierte Vorlage überprüfen und veröffentlichen. In diesem Kontext bezieht sich „Migrieren“ auf das Kopieren, sodass der ursprüngliche Metriktyp unverändert bleibt.	Inaktiv	falsch	Kern der intelligenten Bewertung [com.sn_Smart_asmt]
Verbundenes Plugin für intelligente Bewertung [com.sn_Smart_asmt_Connect] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verbundene Komponente für Bewertungsinstanz.	Inaktiv	falsch	Kern der intelligenten Bewertung [com.sn_Smart_asmt]
Plugin „Abhängigkeiten für intelligente Bewertungen“ [com.sn_Smart_asmt_Dep] (verfügbar in ServiceNow Store)	Das Plugin „Abhängigkeiten für intelligente Bewertungen“ enthält Dienstprogramme, die für die Verwendung durch die Engine für intelligente Bewertungen konzipiert wurden.	Inaktiv	falsch	
Bibliothek der Aufsichtsbehörde [com.sn_reg_body_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Die Anwendung Regulatory Agency Library richtet eine zentrale Bibliothek ein, um relevante Aufsichtsbehörden zu identifizieren, die für die Überwachung bestimmter Branchen oder Sektoren innerhalb jeder Gerichtsbarkeit verantwortlich sind, alle regulatorischen Mitteilungen per E-Mail konsolidieren und Benachrichtigungsregeln für Datenschutz-/	Inaktiv	wahr	GRC: Taxonomiemanagement [com.sn_grc_taxonomy]

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sicherheitsverletzungen für die gemeldeten Compliance-Fälle implementieren. Bleiben Sie schließlich über aufkommende regulatorische Trends, Änderungen und Anforderungen auf dem Laufenden, die sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken könnten.			
ServiceNow-IDE [com.sn_Glider] (verfügbar in ServiceNow Store)	Mit der Anwendung „integrierte Entwicklungsumgebung“ (IDE) von ServiceNow können Entwickler bereichsbezogene Anwendungen im Quellcode in einer IDE basierend auf Visual Studio-Code für das Web auf der erstellen ServiceNow AI Platform.	Aktiv	falsch	
Internationalisierung der E-Mail-Adresse [com.Glide.email_address_internationalization] (Neu in Xanadu)	Das Plugin enthält die Artefakte, die für die Internationalisierungsfunktion der E-Mail-Adresse erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	
Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails [com.Glide.email_inbound.redaction] (Neu in Xanadu)	Aktiviert die Schwärzung vertraulicher Daten aus eingehenden E-Mails. Nach der Installation besteht das Standardverhalten darin, vertrauliche Daten für Datensätze zu schwärzen, die in der Tabelle „sys_email“ (Betreff-, Text- und Textkörper-Felder) aus den neuen eingehenden E-Mails erstellt wurden. Installieren Sie als Voraussetzung die Store-App – Daten-Discovery (com.snc.Data_Discovery), damit dieses Plugin nahtlos funktioniert.	Inaktiv	wahr	Datenschutz (Classic) [com.Glide.Data_privacy], System-Postfächer [com.Glide.Mailbox]
Retail Operations Core [com.sn_Retail]	Dieses Plugin ermöglicht Store-Managern, Mitarbeitern und	Inaktiv	wahr	Com.sn_customerservice, com.snc.Business_location, com.snc.csm_fsm_Integration

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(verfügbar in ServiceNow Store)	regionalen Managern proaktive Tools für den Store-Betrieb, optimiert das Aufgabenmanagement und verbessert die Transparenz von Store-Vorgängen und -Leistung.			
API-Schlüssel und HMAC-Authentifizierung [com.Glide.tokenbased_auth] (Neu in Washington DC)	Unterstützt API-Token für REST API-Endpunkte. Aktivieren Sie die API-schlüsselbasierte Authentifizierung, um die eingehende Webhook-URL sicher zu authentifizieren.	Aktiv	falsch	• com.glide.auth.scope • Com.Glide.Rest.Policy • com.glide.rest.auth.scope
Asset-Garantie – Lenovo [com.sn_Warranty_Integration_Lenovo] (verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Sie die Garantieinformationen von Hardware-Assets ab, indem Sie eine Verbindung zur Lenovo Warranty API herstellen.	Inaktiv	falsch	• sn_hamp • sn_lenovo_Spoke
Kapazitätsmanagement [sn_Cap_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsanwender, die Nutzung einer Ressource anzuzeigen und Aktionen zu ergreifen. Jeder Ressourcenverbrauch wird nachverfolgt und bietet einen Mechanismus zum Auslösen weiterer Bestandsanforderungen basierend auf definierten Kapazitätsbeschränkungen.	Aktiv	wahr	Keine
Verträge und Berechtigungen-Workflows [com.sn_Contract_ent_wf] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows zur Verwaltung von Changes an Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.	Aktiv	wahr	• Grundlage für Kundenverträge und Berechtigungen [com.com.sn_pss_core] • Lead-to-Cash-Primitive [com.sn_l2c_Core] • Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows [com.sn_l2c_CUST_Flows]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Kundenverträge und -Berechtigungen [com.sn_pss_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.	Aktiv	wahr	• Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base] • Produktkatalog-Management Core [com.sn_prd_pm]
Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows [com.snc.Customer_Lifecycle_Product_Workflows] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows zur Verwaltung des Lebenszyklus verkaufter Produkte bereit, um ihre Konfiguration zu verwalten, das verkaufte Produkt auszusetzen, fortzusetzen und zu trennen, um die Geschäftsanforderungen des Kunden zu erfüllen.	Inaktiv	wahr	• Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base] • Produktkatalog-Management Core [com.sn_prd_pm] • Lead-to-Cash-Core [com.snc.l2c_Core]
Desktop-Assistent [sn_Dex_Desktop] (verfügbar in ServiceNow Store)	Richtet einen kontinuierlichen Kommunikationskanal für Mitarbeiter ein, der ihnen den einfachen Zugriff auf Selfservice-Optionen ermöglicht und zeitnahe Benachrichtigungen vom Service Desk erhält. Dadurch werden Hindernisse für die Mitarbeiterproduktivität effektiv minimiert.	Inaktiv	wahr	com.snc.itom.license
DevOps-Schwachstellenintegrationen [sn_devops_vul_ints (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet kürzere Markteinführungszeiten und eine organisationsweite Ansicht des Risikorisikos für Anwendungsschwachstellen.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.ihub_Spoke_util_Pack • com.glide.hub.usage.dashboard • Com.Glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime • Com.snc.vul_dep
DEX-Content-Playbook [sn_Dex_content] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Inhalte bereit, die bei der Überwachung von Anwendungen und Geräten helfen, und bietet Unterstützung bei der Behebung	Inaktiv	wahr	sn_Dex (bereichsbezogene App)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	von identifizierten Experience-Problemen.			
Digitale Endanwender-Experience [sn_Dex] (verfügbar in ServiceNow Store)	Überwacht Anwendungen, Netzwerke und Geräte, um Probleme zu erkennen, bevor sie zu Ausfallzeiten führen und die Mitarbeiterproduktivität reduzieren.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_ACC_Visibility com.snc.clotho • Com.Glide.fenix com.sn_itom_Cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Release digitaler Produkte [com.sn_dpr] (verfügbar in ServiceNow Store)	Eine dedizierte Release-Management-Lösung, die entwickelt wurde, um eine personalisierte Experience für softwarebasierte Release-Praktiken bereitzustellen. Es ermöglicht zentrale Release-Management-Teams und erleichtert die Definition von Release-Richtlinien, Vorlagen und Bereitschaftsdaten.	Inaktiv	wahr	• sn_dpr_model • sn_dpr_Workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_PACE • sn_PACE_Builder • sn_Roadmap • sn_Playbook_exp • Now_Playbook_exp • sn_devops, sn_devops_WS
Datenmodell für Release eines digitalen Produkts [sn_dpr_model] (verfügbar in ServiceNow Store)	Das Datenmodell für das Release digitaler Produkte. Definiert die Tabellen und Beziehungen für das Release-Management.	Inaktiv	falsch	Com.snc.sdlc.Ranking
Inhaltspaket für Release-Richtlinie für digitale Produkte [sn_dpr_content] (verfügbar in ServiceNow Store)	Automatisiert und optimiert umfassende Verifizierungen für Ihren Release-Prozess. Verwenden Sie Datenerfasser und Richtlinien, die am DevOps-Datenmodell ausgerichtet sind, um effiziente Bewertungen des technischen Abschlusses, der Qualitätsprüfungen und der Releasebereitschaft zu erhalten.	Inaktiv	falsch	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Arbeitsbereich für Release digitaler Produkte [sn_dpr_Workspace] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie Ihre digitalen Produkte, Produktfunktionen und Planversionen für die Ausführung von Software-Releases. Die App bietet Funktionen, die erforderlich sind, um die Release-Ausführung mit Release eines digitalen Produkts zu unterstützen.	Inaktiv	falsch	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Konfliktregeln-Inhaltspaket für Visa [com.sn_bom_Visa_cp] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ausstellern den einfachen Zugriff auf Kartennetzwerkregeln zum Initiieren und Untersuchen von Kartenkonfliktfällen.	Aktiv	falsch	• Com.sn_GA_exp • Com.sn_bom_credit_Card
Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen mithilfe von Smart Cards [com.sn.dt-Digital-Signature-Smart-Card-Integration] (verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert Workflows für das digitale Signieren mit Smart Cards (CAC/PIV-Karten), indem automatisch ausgefüllte Dokumente generiert und gesendet werden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.platform_document_manag • com.glide.auth.mutual • Com.snc.document_Templates
Mitarbeiterentwicklung Opportunity-Marktplatz[Com.sn_egd_opp_Marketplace] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen, einheitlichen Ort, an dem Organisationen Möglichkeiten teilen, die für Mitarbeiter leicht erkennbar sind.	Aktiv	wahr	Keine
E-Mail: Bounce-Management [com.Glide.email.Bounce_Management] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Bounce-Verwaltungsfunktion, mit der Sie das Senden von E-Mails an Adressen zu identifizieren und zu verhindern, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem sie beim Senden von E-Mails herausgefiltert wird.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Mailbox
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Enterprise Asset Management-Funktionen, die auf gesundheitsspezifische Rollen ausgerichtet sind, um	Inaktiv	wahr	• Com.sn_eam_Core • com.snc.procurement • Com.sn_itam_recomm • Com.snc.Asset_Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	gesundheitsspezifische Modelle und Assets und zugehörige Workflows zu verwalten.			• sn_cmdb_ci_class • Com.sn_itam_common • Com.sn_ent • Com.sn_Risk_Heatmap • Com.sn_eam
Berechtigungsverifizierung [com.sn_ent_verify] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt APIs zur Überprüfung von Berechtigungen und Merkmalen bereit.	Aktiv	wahr	Kundenverträge und -Berechtigungen [com.com.sn_pss_core]
Außendienst-Marketplace [com.snc.fsm_Marketplace] (Neu in Washington DC)	Übertragen Sie Aufgaben an mehrere berechtigte Ressourcen, um die Arbeit innerhalb eines festgelegten Zeitraums und zu besseren Kosten zu erledigen.	Aktiv	wahr	Com.snc.Marketplace_Core
Integration von Financial Services Operations mit Visa [com.sn_fso_intg_Visa] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Finanzinstituten die Integration mit Visa Resolve Online (VROL) APIs mithilfe von Visa Spoke Actions, um verschiedene Konflikte-Lebenszyklus-Ereignisse zu verwalten.	Aktiv	falsch	• Com.sn_Visa_Spoke • Com.sn_bom_Visa_cp
Flow Designer – Auslöser für proaktive Analytics [com.Glide.Hub.Flow_Trigger.Analytics] (Neu in Washington DC)	Startet einen Flow, wenn die KPI-Punktzahl oder KPI-Schwellenwerte für proaktive Analytics erfüllt sind.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub.Flow_Trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL-Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Neu in Washington DC)	Ein integriertes GraphQL-Testtool.	Aktiv	falsch	Keine
GRC: Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_Report] (verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Reporting-Funktionen zum Importieren von GRC-bezogenen Daten in Microsoft Word-Dokumente mit dem Microsoft Office 365-Plugin bereit.	Inaktiv	falsch	Com.sn_esg_msoff_intg
Hardware Asset Management für TNI [com.sn_Ham_tni] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verwenden Sie nur die TNI-Funktionalität (Telecommunication Network Inventory)	Inaktiv	falsch	san_hamp

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	mit Hardware Asset Management (HAM).			
Integration von Hardware Asset Management mit Zero Touch Mobility [com.sn_Ham_ztm] (verfügbar in ServiceNow Store)	Fördern Sie die Automatisierung und verbindliche Standardpraktiken für die Verwaltung von Assets der Mobilgeräteklasse während des End-to-End-Asset-Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Disposition.	Inaktiv	falsch	sn_hamp
Arbeitsschutz-Risikomanagement [com.snc.sn_hs_rm] (verfügbar in ServiceNow Store)	Identifizieren, bewerten und reduzieren Sie potenzielle Gefahren und priorisieren Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz.	Aktiv	wahr	Keine
Integritätsprotokoll-Analytics Prime [com.sn_hla_gw_Stream] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht den Übergang zu einem regionalen Rechenzentrum.	Aktiv	falsch	Keine
Einstellungskern [com.sn_ta_Hiring_Core] (verfügbar in ServiceNow Store)	Datensatztabellen zum Speichern von Daten der Drittpartei-Plattform auf der ServiceNow AI Platform.	Aktiv	falsch	Keine
IPKI-Zertifikatgenerator [com.sn_App_skytale] (Neu in Washington DC)	Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von einer Instanz signiertes Zertifikat generieren.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.uxbuilder
ITOM Content Service[sn_Smart_content] (verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet umfassende Transparenz von Produkten in Ihrer Infrastruktur. Die Klassifizierung der von identifizierten Prozesse Predictive Intelligence Aktiviert eine breitere Discovery und wöchentliche Updates neuer Konfigurationselemente in CMDB.	Inaktiv	falsch	• Discovery [Com.snc.Discovery] • Normalisierungsdatenservices-Client [com.Glide.Data_Services_Canonica

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
I18N: Arabische Übersetzungen [com.snc.i18n.arabic] (Neu in Washington DC)	Stellt arabische Übersetzungen des Inhalts der UI-Zeichenfolge des Basissystems in Ihrer Instanz bereit.	Inaktiv	falsch	• I18N: Internationalisierung [com.Glide.i18n] • Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.in • 18N: Plugin für Wissensmanagement-Internationalisierung v2 [com.glideapp.Knowledge.i18n2]
JavaScript-Modulunterstützung [com.Glide.Module_Support] (Neu in Washington DC)	Enthält das Schema zum Speichern von JavaScript-Modulen in einer Dateisystemstruktur.	Aktiv	falsch	Keine
Lokalisierungs-Framework-Hub [com.sn.localization_Framework.hub] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht die Erfüllung der Übersetzungsanforderungen, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen wurden.	Inaktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Lokalisierungs-Framework-Spoke [com.sn.localization_Framework.spoke] (Neu in Washington DC)	Aktivieren Sie die Erfüllung von Übersetzungsanforderungen mit dem Lokalisierungs-Framework-Hub.	Inaktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Mentoring [sn_ecn] (verfügbar in ServiceNow Store)	Mitarbeiter-Verbindungen bieten verbesserte Netzwerkmöglichkeiten und ermöglichen es Einzelpersonen, aussagekräftige Verbindungen zu knüpfen. Sie stattet Mitarbeiter mit Tools wie Mentoring aus, die die Suche nach Anleitungen und geeigneten Mentoren erleichtern, um ihr Lernen zu beschleunigen und ihr Potenzial für die Karriereentwicklung zu stärken.	Inaktiv	wahr	Karrieregespräche

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile GenAI [com.Glide.sg.gen_ai] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht Mobilgeräten die Aktivierung und Integration von generativen KI-Fähigkeiten.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.one_extend • Com.Glide.sg.one_extend
Opportunity-Management-Anwendung [sn_l2c_oppty_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Gewährt Zugriff auf den Workflow „Jobangebot zu Angebot“ und die Kanban-Ansicht.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_l2c_oppty_mgmt_Data_mod • Com.snc.l2c_Core
Opportunity-Management-Datenmodell [sn_l2c_oppty_mgmt_Data_models] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern das Verwalten von Verkaufschancen. Es umfasst das Opportunity-Datenmodell und die Möglichkeit, neue Verkaufschancen zu erstellen und zu verwalten, sowie Workflows zum Konvertieren von Opportunities in Angebote.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • Com.sn_prd_pm • Com.sn_l2c_Sales_common
Jobangebots-Marketplace [sn_OPP_Market] (verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessern Sie die Mitarbeiterbindung und -Bindung mit interner Mobilität.	Inaktiv	wahr	• Mitarbeiterentwicklung Core • Mitarbeiterentwicklung Gemeinsame Bibliothek • Einstellungskern
Parallele Überprüfung und Feedback [sn_rvw_Feedback] (verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält den grundlegenden Workflow zur Abgabe von Feedback und zur Reaktion auf Feedback.	Inaktiv	wahr	Keine
Teilnehmervorschläge [com.Glide.sn_participant_suggestions] (verfügbar in ServiceNow Store)	Zeigt eine Liste von Agenten (oder Teilnehmern) an, die möglicherweise zu einer Sidebar-Diskussion beitragen können.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Produktkonfigurator [sn_prd_config_ui] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Unternehmen die Konfiguration von Produkten und Services, die sie vermarkten, verkaufen und an Kunden liefern.	Inaktiv	falsch	Produktkatalog-Management Core [com.sn_prd_pm]

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Angebotsmanagement-Anwendung [sn_l2c_Quote_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Wird zum Erstellen und Verwalten von Produktangeboten verwendet	Inaktiv	wahr	• Com.sn_l2c_Quote_mgmt_Data_mo • Com.sn_l2c_Core
Angebotsmanagement-Datenmodell [sn_l2c_Quote_mgmt_Data_model] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung des Angebotsprozesses.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • Com.sn_prd_pm • Com.sn.csm_price • Com.sn_l2c_Sales_common
Rack-Visualisierungskomponente [sn_Rack] (verfügbar in ServiceNow Store)	Fähigkeit, das Rack und die Gerätepositionierung im Rack zu visualisieren. Verbessert die Kapazitätsvisualisierung des Racks.	Aktiv	wahr	Keine
ServiceNow Stream Connect-Replikation – Kafka [com.Glide.Hub.Stream_Connect.Replication.kafka] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Unterstützung für die Replikation von Stream Connect-Themen in Kafka einen MID-Server mit einem Kafka-Cluster des Kunden.	Inaktiv	falsch	• ServiceNow Stream Connect-Replikationskern [com.Glide.Hub.Stream_Connect.Re • Stream Connect-Replikationszertifizierung [com.sn_Stream_Connect.Replicatio
Site-Mapping für Außendienst-Management [com.snc.fsm_Site_Mapping] (verfügbar in ServiceNow Store)	Navigieren Sie mithilfe von Wegsuchfunktionen und Sitekarten in einer nativen mobilen Anwendung.	Aktiv	falsch	• Com.snc.work_Management, sn_Map_Core • sn_Map_component
Kompetenzbranchendaten [com.sn_Skills_Data] (verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Sie Branchenkompetenzdaten ab.	Aktiv	wahr	Skills Intelligence-Plugin
Skills Intelligence-Arbeitsbereich [com.sn_Skills_int_WS] (verfügbar in ServiceNow Store)	Eine Skills Intelligence-Arbeitsbereich-Experience.	Aktiv	wahr	Skills Intelligence-Plugin
SN-Topologiezuordnung [sn_Topology_Map] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsmanager, eine Topologie zusammen mit ihren Elementen zu erfassen und zu visualisieren.	Aktiv	wahr	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
sn-4q-Bubble [com.sn_4_q_Bubble] (verfügbar in ServiceNow Store)	Blasendiagramme für Anwendungs-Portfoliomanagement ermöglichen die Darstellung von Indikatorpunktzahlen Ihrer Geschäftsanwendungen. Mit diesen Punktzahlen Ziele strategisch definieren und Bedarfe für Ihre Geschäftsanwendungen erstellen.	Aktiv	falsch	Keine
sn_Supplier_tprm [sn_Supplier_tprm] (verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Lieferantenmanagern das Auslösen von Risikobewertungen aus Onboarding-Workflows sowie die Anzeige und Verwendung von Risikodaten in Supplier Lifecycle Operations.	Inaktiv	falsch	• Lieferantenlebenszyklus-Vorgänge [com.snc.sn_Supplier_mgmt] • Drittpartei-Risikomanagement [com.sn_vdr_Risk_asmt]
Strategisches Portfoliomanagement für Telekommunikation [sn_strg_prtf_mgmt] (verfügbar in ServiceNow Store)	Telekommunikationsprojektmanagen.	Inaktiv	wahr	Keine
Gesamtbetriebskosten [sn_apm_tco] (verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft Unternehmensarchitekten, das Anwendungsportfolio zu priorisieren, indem die Anwendungskosten genutzt werden.	Aktiv	wahr	Keine
Visa-Spoke [com.sn_Visa_Spoke] (verfügbar in ServiceNow Store)	Die Visa-Spoke ermöglicht die Verbindung mit den REST APIs von Visa und bietet Kunden schnellen Zugriff auf Zahlungs- und Sicherheitsdaten. Kunden können die Spoke verwenden, um nach Transaktionen zu suchen, mit Händlern zusammenzuarbeiten, Konflikte zu verwalten und andere Funktionen mit verbesserter Sicherheit auszuführen.	Aktiv	falsch	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Allgemeiner Vulnerability Response-Arbeitsbereich [sn_vul_cmn_WS] (verfügbar in ServiceNow Store)	Dient als zentralisierter Hub für die Integration allgemeiner Arbeitsbereichsänderungen, die für alle Module gelten, oder neuer Funktionen, die in der Arbeitsbereichsumgebung entwickelt werden.	Aktiv	falsch	Schwachstellenantwort allgemein [sn_vul_cmn]
Zugriffsanalyse [Com.snc.Access_Analyzer] (Neu in Vancouver)	ServiceNow® Die Zugriffsanalyse ist eine Anwendung, die Administratoren und Entwicklern hilft, Berechtigungen für den ausgewählten Anwender, die ausgewählte Rolle oder die ausgewählte Gruppe anzuzeigen.	Aktiv	falsch	
Lebenszyklus-Ereignisse des Accounts [Com.sn_acct_lc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anbietern der Technologiebranche, eine wiederholbare Onboarding-Experience für interne und externe Kunden zu strukturieren.	Aktiv	falsch	• com.snc.install_base:sys • Com.sn_Process_Automation_Desig • com.glide.playbook_experience.con • Com.snc.csm_Case_types:sys • Com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_Playbook:3.1.0 • sn_ti_Core:1,0
Verarbeitung Von Kreditorenrechnungen [sn_ap_apm] (Neu in Vancouver)	Stellt eine Rechnungsautomatisierungslösung für Kreditorenteams bereit, die Unternehmen hilft, Risiken zu reduzieren und die Produktivität zu verbessern, ohne zusätzlichen Aufwand zu verursachen.	Aktiv	True	• sn_ap_cm • sn_ap_IC
Integration von Kreditorenbuchhaltung mit Document Intelligence [sn_ap_IC] (Neu in Vancouver)	Hilft bei der Automatisierung der Erfassung von Rechnungen, die aus verschiedenen Kanälen wie E-Mail, Portal, Integrationen usw. eingehen	Aktiv	True	Com.sn_ap_IC
Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden	Stellt Bundeskunden zusätzliche	Aktiv	falsch	Com.sn_HR_Core

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.fedtables]	Datenelemente bereit, die häufig in Bundesformularen verwendet werden oder erforderlich sind, um HR-Services des Bundes zu erstellen.			
Rechnungsfallmanagement [sn_ap_cm] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kreditorenteams die Verwaltung von Rechnungs- und zahlungsbezogenen Anfragen/Anforderungen, die von Lieferanten/ Mitarbeitern eingereicht werden, mit dem Ziel, die Lösung von Lieferantenproblemen zu beschleunigen und die Lieferantenbeziehungen zu verbessern	Aktiv	True	• Com.snc.sn_Shop • Zusammenarbeitsportal für Lieferanten • Source-to-Pay Operations
AIOPs-Dashboards [Com.sn_itom_aiops_Dashboards] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah)	One-Stop-Shop für alle ITOM-Integritäts-/ AIOps-Dashboards für mehrere Personas – Administrator, Manager, SME.	Inaktiv	falsch	
AIOps-Experience [Com.sn_SOW_aiops] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	AIOps-Experience ist eine Reihe neuer Experiences, die aus der Express-Liste, dem Integrations-Launchpad und AIOps-Dashboards bestehen.	Inaktiv	falsch	ITOM-Apps des Service Operations-Arbeitsbereichs
App-Client-UX [Com.sn_App_Client_ux] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Administratoren die Installation, Aktualisierung und Verwaltung lizenzierter Anwendungen und Plugins in ihrer Instanz.	Aktiv	falsch	App-Client (sn_appclient)
Asset-Management – Integration von Beschaffung [Com.sn_Asset_proc_int]	Ermöglicht Software Asset Management (SAM)-Administratoren die Erstellung von Kaufanforderungen für Softwarelizenzanforderungen	Aktiv	falsch	• Beschaffung (com.snc.procurement) • Coupa-Spoke (sn_coupa_Spoke)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah)	im externen Einkaufssystem. Später, nachdem die Bestellung empfangen wurde, werden die Empfangstransaktionen verwendet, um die Berechtigungserstellung in Software Asset Management zu automatisieren.			
Beans.AI-Spoke [Com.sn_Beans_ai_Spoke] (Neu in Vancouver)	Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Reisezeitschätzungen unterstützt. Mit dem Plugin „Zeitplanoptimierung“ können Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben berechnet werden.	Aktiv	falsch	Integrations-Hub – Standardinstallationspaket
CMDB CI-Klassenmodelle [sn_cmdb_ci_class]	Fügt Klassenmodelle hinzu, die erweitern CMDB Klassenhierarchie, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträgen und abhängigen Beziehungen, falls zutreffend. Anwendungen wie Discovery Und Service-Mapping Kann diese Klassenerweiterungen verwenden, um Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) auszufüllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.	Inaktiv	falsch	• Konfigurationsmanagement (CMDB) (com.snc.cmdb) • Erweitertes Modell und Asset-Klassen (sn_ent) • Datengrundlagenmodell (sn_cmdb_Foundation)
Kundenservice-Merkmale [com.snc.characteristics] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden die Verwendung der Merkmale und zugehörigen Funktionen.	Aktiv	falsch	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Merkmale Der Kundenservice-Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden das Erfassen von Merkmalen für ihre Installationsbasen.	Aktiv	wahr	• com.snc.install_base • com.snc.characteristics
Equifax-Spoke [Com.sn_equifax_Spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf wichtige Informationen zum Kreditverlauf für einen Kunden, Betrugswarnungen, Verifizierung der digitalen Identität, Transaktionsprüfung und andere relevante Daten.	Aktiv	falsch	Keine
Dashboard für Ereignisse und Aufgaben [sn_async_Dashboard] (Neu in Vancouver)	Überwachungs-Dashboard für Systemereignisse und geplante Aufgaben.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats.event_Process_Monitoring
Enterprise-Portfolio [enterprise_Portfolio_admin] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Utah, Nicht kompatibel mit Vancouver)	Eine Anwendung zum Erstellen von Enterprise-Portfolios vom Typ „Geschäftsanwendungen“ und „Anwendungsservices“ in Digital-Portfoliomanagement (DPM).	Aktiv	falsch	
Controller für generative KI [com.sn.generative.ai] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Integriert APIs der generativen KI nativ in ServiceNow AI Platform.	Aktiv	falsch	• OpenAI Generative AI-Spoke (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI Generative AI-Spoke (sn_Azure_openai)
Generative KI für Glide-Konversation [com.Glide.cs.genai] (Neu in Zurich)	Aktiviert Now Assist	Inaktiv	wahr	Controller für generative KI
GRC Compliance-Fallmanagement erweitert [Com.sn_comp_Case_adv]	Eine Anwendung zur Verwaltung der erweiterten Compliance-	Aktiv	falsch	GRC: Compliance-Fallmanagement (com.sn_comp_Case)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Fallmanagement-Lösung für IRM pro-Kunden.			
GRC Compliance-Fallmanagement – Vollzugriff [Com.sn_comp_Case_fa] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine Anwendung zur Verwaltung der Compliance-Fallmanagement-Lösung für den Vollzugriff für IRM-Enterprise-Kunden.	Aktiv	falsch	GRC Compliance-Fallmanagement erweitert (com.sn_comp_Case_adv)
GRC-Mitarbeiteranwender [Com.sn_grc_emp_user] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Mit diesem Plugin können alle Mitarbeiter in der Organisation: • Bericht: Instanzen von Richtlinien-/Compliance-Verstößen im Zusammenhang mit ihrer Organisation. • Anforderung: Richtlinienänderungen, Klärungen usw. an die Compliance-Teams.	Inaktiv	falsch	Keine
GRC: Drittpartei-Sorgfaltspflicht-Anforderung [Com.sn_tprm_Onboarding] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht jedem Anwender, eine Anforderung zur Sorgfaltspflicht für eine Interaktion mit einer Drittpartei zu übermitteln.	Aktiv	wahr	Drittpartei-Risikomanagement GRC: Genehmigerkonfigurator
Klon-Administratorkonsole [sn_instance_clone] (Verfügbar in ServiceNow Store,	Aktiviert die Administratorkonsole klonen, die eine einheitliche Administrator-Experience und verbesserte Transparenz für das	Aktiv	falsch	Hochverfügbarkeits-Klonen (com.snc.ha) (Utah-Patch 2 oder höher 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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Kompatibel mit Vancouver, Utah)	Klonen von Daten zwischen Instanzen bietet, eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen. Die Anwendung umfasst eine vereinfachte Klonanforderungs-Experience, ein neues Planungstool zur Vermeidung von Zeitkonflikten, eine Sicherungsoption bei Bedarf, die Möglichkeit, alle klonbezogenen Einstellungen an einem Ort anzuzeigen, verbesserte Transparenz über ein Dashboard, um aktuelle Klonaktivitäten einfach anzuzeigen und vieles mehr.			
Konfigurierbare Seite „Kompetenzen Verwalten“ [Com.snc.sn_Skill_cfg_page] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung von Kompetenzzuweisungen über die Next Experience-Anwenderoberfläche.	Aktiv	wahr	Skills Management (com.snc.skills_management)
Integrationen für Außendienst zuordnen [Com.snc.App_fsm_Map_integr] (Neu in Vancouver)	Führt intelligente Reisezeitschätzungen durch, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden.	Aktiv	wahr	Beans.AI-Spoke (com.sn_Beans_ai_Spoke)
Microsoft Azure DevOps-Pipelines-Spoke [Com.sn.Azure.pipln.spk]				
MID-Server-Experience [Com.glideapp.Agent.Experience] (Neu in Vancouver)	Hilft beim Teilen aussagekräftiger Informationen über Integrität, Leistung und Einführung Ihrer MID-Server. Es basiert auf der	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Agent • Mehrere PAR-Plugins (Alle werden beim Aktivieren DER MID-

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Polaris-Experience mit neuem Look and Feel.			Server-Experience automatisch aktiviert)
Document Intelligence für Plattform [com.glide.platform_ml_di] (Neu in Vancouver)	Das Basis-Plugin für die Document Intelligence-Anwendung.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml
Support Nach Dem Verkauf [Com.sn_pss_Core] (Neu in Vancouver)	Stellt Berechtigungen und Serviceverträge bereit, um Kundenserviceanwendern Support-Services nach dem Verkauf zu ermöglichen.	Aktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • com.snc.install_base • Com.snc.csm_Case_types • com.snc.characteristics
Nachhaltige IT [sn_esg_Sustain] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht Ihnen, die von Ihren IT-Assets generierten Emissionen effektiv zu verwalten und zu überwachen. Darüber hinaus können Sie mit der Anwendung den Energieverbrauch Ihrer Assets und ihre ordnungsgemäße Entsorgung nachverfolgen, nachdem sie das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben.	Inaktiv	wahr	• Hardware Asset Management (HAM) Pro • ESG-Verwaltung
Skills Intelligence [com.snc.skills_management] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.	Inaktiv	wahr	Mitarbeiterprofil
Service Operations-Arbeitsbereich-Express-Liste [Com.sn_itom_aiops_list] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	In der Express-Liste können Operatoren Warnungen selektieren, analysieren und korrigieren. Es handelt sich um eine Live-Ansicht von Warnungen mit dynamischer Filterung, angereicherten Informationen in einem Vorschaubereich und eingebetteter	Aktiv	falsch	ITOM-Anwendungen des Service Operations-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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Automatisierung für den Anwender.			
Launchpad für Service Operations-Arbeitsbereichsintegrationen [Com.snc.uib.SOW_Integrations_launchpad] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine konsolidierte Ansicht für alle verfügbaren ITOM-Integrationsintegrationen für einfacher und intuitiver Experience zum Konfigurieren von Ereignis-Connectors. Die Anwendung wird automatisch mit der AIOps-Experience aktiviert.	Aktiv	falsch	
Service Operations-Arbeitsbereich – Metrik-Explorer [Com.sn_itom_metric_exp] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine neue Metrik-Explorer-Anwendung für SOW, die die frühere ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M. installiert	Inaktiv	falsch	
Explorer-APIs für Metrik des Service Operations-Arbeitsbereichs [Com.sn_SOW_metric_exp] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine neue Metrik-Explorer-Anwendung für SOW, die die frühere ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M. installiert	Inaktiv	falsch	
Aufgabengruppierung [Com.snc.Task_grouping]				
Task Intelligence für ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah)	Verwendet maschinelles Lernen, um die lösungsbasierten Modelle einzurichten, bereitzustellen und nachzuverfolgen, um wichtige Geschäftsergebnisse zu erzielen.		falsch	• Empfohlene Aktionen für ITSM – Erweitert (com.snc.uib.SOW_itsm_ra_Advanc • Task Intelligence-Administratorkonsole (com.sn_ti_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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Technologiekern [Com.sn_ti_Core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Vertikale CSM-Erweiterung der Technologiebranche.	Aktiv	falsch	Com.sn_customerservice
Transporter [Com.sn_Transport]				
Zero Trust: Standortbasierter Zugriff [Com.snc.Zero_Trust_location_Access]	Standortfilter ist ein Filterkriterium, das Administratoren beim Erstellen der Authentifizierungsrichtlinien basierend auf dem physischen Standort des Geräts verwenden können.	Aktiv	falsch	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)
Zero Trust: Richtlinienbasierter Sitzungszugriff [Com.snc.Zero_Trust_Session_Access]	ServiceNow® Zero Trust: Richtlinienbasierter Sitzungszugriff (Sitzungszugriff) ermöglicht Unternehmen die dynamische Reduzierung von Anwenderberechtigungen in einer Websitzung basierend auf einer Vielzahl von Faktoren, einschließlich IP-Adresse, Standort, Authentifizierungsmethode, Anwenderrolle, Gruppe, Anwender mit MFA und Attributen, die vom Identitätsanbieter (IDP) gemeinsam genutzt werden.	Aktiv	falsch	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)
Vulnerability Response-Integration mit Claroty CTD [Com.sn_clarotyctdvr] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah)	Verwendet aus Claroty CTD importierte Schwachstellendaten, um risikobasierte Aktionen mit dem Produktionsprozesskontext zu aktivieren.	Aktiv	falsch	• Service Graph Connector-Integration für Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB-CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class)
Arbeitsplatz-Connectors (sn_wsd_wc)	Workplace Connectors ist ein generisches Framework, mit	Aktiv	falsch	Arbeitsplatzzentrale (sn_wsd_Central)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah)	dem Daten aus verschiedenen Arten von Arbeitsplatzhardware/ -Sensoren (z. B. Abzeichensysteme, Belegungssensoren) über die jeweiligen Spokes in das WSD-Produkt übernommen werden können.			
Threat Intelligence-Sicherheitszentrum für Security Operations [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht Ihnen das Auffinden von Indikatoren für Kompromittierung (IOC) und das Arbeiten von Security Incidents mit Threat Intelligence-Sicherheitscenter-Daten.	Inaktiv	falsch	• Allgemeiner Sicherheitssupport (com.snc.security_support_common • Threat Intelligence-Support – Allgemein (com.snc.Threat) • Allgemeine Sicherheitsfallmanagement-Arbeitsbereichskomponenten (com.snc.escm.ws_commons)
Erweiterte Netzwerk-Inventarisierung [sn_ni_adv] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Erweiterte Funktionen des Telekommunikationsnetzwerkbestands.	Aktiv	wahr	• Bestandsnummernverwaltung (sn_inv_num_mgmt) • Attributpaket (sn_Attribute_Pack)
Netzwerkbestandskern [sn_ni_Core] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Anwendung zum Verwalten des Netzwerkbestands.	Aktiv	wahr	• Bestandsnummernverwaltung (sn_inv_num_mgmt) • Attributpaket (sn_Attribute_Pack)
Datentrennung [sn_ds] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen, den Zugriff auf vertrauliche Daten basierend auf einer Objektivhierarchie und ihrem Blattknoten zu beschränken. Die Anwendung unterstützt Datensätze,	Aktiv	falsch	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • Portfolioplanung (sn_align_WS)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zugehörige Elemente, Planungskonsolen, Workbenches und Berichte.			
DevOps-Schwachstellenintegrationen [sn_devops_vul_ints] (Verfügbar in ServiceNow Store, Kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Stellt ein neues Framework und Datenmodell für die DevOps-Integration mit Anwendungssicherheitstools bereit. Es handelt sich um ein erweiterbares Framework, mit dem Sie auch anwenderdefinierte Integrationen mit jedem Anwendungssicherheitstool erstellen können.	Aktiv	falsch	Com.sn_devops
Aktionsstatusautomatisierung [Com.sn_action_Status]	Dieses Plugin verfolgt blockierende Datensätze, die für Aufgaben erstellt wurden, und aktualisiert die Aktionsstatusindikatoren in der Aufgabenliste.	Aktiv	wahr	
Aktivieren Sie alle Software Asset Management Professional-Plugins, einschließlich Software Asset Workspace [Com.sn_samp_Master_WS] (Neu in Utah)	Bietet die Möglichkeit, Software-Discovery-Informationen zu normalisieren, Berechtigungen mit Installationen abzugleichen und nicht verwendete Software zurückzufordern. Bietet zusätzliche Funktionen zum Abgleich von Herausgeberprodukten.	Inaktiv	wahr	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Aktivitätsformatierer [Com.Glide.ui_activity_formatter]	Mit diesem Plugin können Sie die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular schnell und einfach filtern.	Aktiv	falsch	
Admin Center [sn_admin_Center] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen Hub für Plattformbesitzer und -Administratoren, um einfach auf Plattformfunktionen zuzugreifen, neue Anwendungen zu erkennen und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.	Aktiv	falsch	sn_ACE

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Admin-Experience-Framework [Com.sn.ace_Framework] (Neu in Tokyo)	Unterstützt neues UI-Framework, das von verschiedenen Anwendungen verwendet wird, einschließlich Admin Center.	Aktiv	falsch	Keine
Adoption Blueprint für Technology Excellence [sn_itsm_Bus_obj] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Adoption Blueprints, ein Teil des Admin Center, zeigen eine empfohlene Reihe von Anwendungen und Plugins an, die Ihnen zur Verfügung stehen, in einer idealen Reihenfolge der Installation und Einführung, um Geschäftsziele zu erreichen.	Aktiv	falsch	sn_admin_Center
Erweiterte Management-Tools für KI-Suche [sn_ais_admin_Tools]	Enthält KI-Suche Dashboards und Suchvorschautool.	Inaktiv	falsch	
Erweiterte Arbeitszuweisung [Com.Glide.awa]	Weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.	Aktiv	falsch	Com.snc.Skills_Management
Erweiterte Arbeitszuweisung: Agent-Affinität [Com.Glide.Awa.Agent_Affinity]	Aktivieren Sie die Arbeitszuweisung für den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.awa
Erweiterte Arbeitszuweisung für HRSD [Com.sn_HR_Awa]	Enthält sofort einsatzbereite Konfigurationsdaten, die die Weiterleitung, Warteschlange und Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.awa • Com.sn_HR_Core • com.glide.interaction.awa
Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents [com.snc.incident.awa]	Standardkonfiguration zur Unterstützung der erweiterten Arbeitszuweisung für Incident	Aktiv	falsch	• Com.Glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Advanced Work Assignment für Sourcing and Procurement Operations [Com.snc.sn_spend_awa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Weisen Sie Ihrem Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der erweiterten Arbeitszuweisung automatisch Arbeit zu.	Inaktiv	wahr	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) • Beschaffungsfallmanagement (com.sn_spend_psd)
Erweiterte Arbeitszuweisung für Supplier Lifecycle Operations [Com.snc.sn_slm_Awa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Lieferantenfälle automatisch basierend auf Verfügbarkeit und Kapazität zu.	Inaktiv	wahr	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) • Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] • Lieferantenlebenszyklus-Vorgänge (com.snc.sn_Supplier_mgmt)
Mitarbeiterchat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Mitarbeiterchat im Arbeitsbereich und den Chat-Servicekanal in der erweiterten Arbeitszuweisung.	Aktiv	wahr	• com.glide.interaction • Com.Glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_Agent] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltung von Agent Client Collector	Aktiv	falsch	• Com.snc.sa.Mid.Webserver • Com.snc.cmdb.scope
Agent Client Collector-Überwachung [sn_itmon] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Überwachungslösung mit Agent Client Collector	Aktiv	falsch	
Agent Client Collector für Untersuchung [sn_ACC_Adapter] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	wahr	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mitarbeiterprognose [Com.sn_Agent_forecast]	Prognostiziert Agents basierend auf Verlaufsdaten.		falsch	Com.snc.clotho
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Umbenannt in Predictive Intelligence.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml_pa
Agent Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Umbenannt in Predictive Intelligence-Berichte.	Aktiv	falsch	
Zeitplan für Mitarbeiter [com.snc.agent_schedule]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.	Aktiv	falsch	Com.snc.App.Agent_Calendar_Widget
Mitarbeiterbereich [com.agent_workspace]	Es handelt sich um eine Suite von Tools, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Experten und Managern Tools zur Beantwortung von Kundenfragen oder zur Lösung von Kundenproblemen bereitstellen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • Com.snc.Agent_Workspace.config • Com.snc.Agent_Workspace.Menüb • Com.snc.Agent_Workspace.list • Com.snc.Agent_Workspace.Formul • Com.snc.Agent_Workspace.global_ • com.snc.agent_workspace.declarat
Mitarbeiterbereich – Wissen [sn-component-Workspace-Knowledge]	Aktiviert die Verwendung der Knowledge Base in Agent Assist.	Aktiv	falsch	Com.snc.Agent_Workspace.config
Mitarbeiterbereich: Liste [com.snc.agent_workspace.list]	Konfigurationen Der Arbeitsbereichsliste	Aktiv	falsch	Com.snc.Agent_Workspace.config

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mitarbeiterbereich: Menüband [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Menübandkonfigurationen Des Arbeitsbereichs	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • Com.snc.Agent_Workspace.config • Com.sn_resolutionShaper
Aggregat-Webservice [Com.Glide.Web_Service_aggregate]	Bietet SOAP-Zugriff auf die GlideAggregate-Funktionalität.	Inaktiv	falsch	
Agile Development 2.0 [Com.snc.sdlc.Agile.2.0]	Das Plugin Agile Development 2,0 bietet erweiterte Funktionen zusätzlich zu Agile Development. Wenn Sie bereits über eine anwenderdefinierte Version von Agile Development verfügen, löschen Sie die Anpassungen, bevor Sie Agile Development 2,0 aktivieren, um sicherzustellen, dass alle Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Detaillierte Schritte zum Löschen der Anpassungen finden Sie in der Dokumentation.	Aktiv	wahr	• Com.snc.sdlc.Scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • Com.snc.sdlc.Ranking
Agile Development – Unified Backlog [Com.snc.sdlc.Agile.Multi_Task]	Mit können Sie einen zentralen Backlog verwalten, der Datensätze verschiedener Aufgabentypen enthält, z. B. Fehler, Probleme, Incident-Aufgaben und Stories. Schließen Sie alle Aufgaben in Ihren agilen Workflow ein	Aktiv	falsch	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm
Agile – Scaled Agile Framework – Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Das skalierte Agile Framework wurde so konzipiert, dass Lean-Agile-Prinzipien auf die gesamte Organisation angewendet werden. Essential Safe ist die grundlegendste Konfiguration des Frameworks und bietet die minimalen Elemente, die erforderlich sind, um mit Safe erfolgreich	Aktiv	wahr	• Com.snc.sdlc.Ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu sein: Verwalten Sie Ihren agilen Release-Train-Backlog, planen Sie Programmschritte,			
Agile – skaliertes Agile Framework – Portfoliosafe [Com.snc.sdlc.Portfolio_Safe]	Verwenden Sie Portfolio Safe, um schlanke und agile Prinzipien auf Ihre Portfolioarbeit anzuwenden.	Aktiv	wahr	• Com.snc.sdlc.Safe • Com.snc.Portfolio_Management
Agile Development 2,0: ATF-Tests [Com.snc.sdlc.Agile.2,0_atf]	Agile Development 2,0: ATF-Tests bieten Testfälle und Test-Suites, die in der Anwendung Agile Development 2,0 ausgeführt werden können.	Aktiv	falsch	
KI-Suche [Com.Glide.ais]	Installiert und aktiviert KI-Suche Fähigkeiten, die relevante, kontextbezogene und persönliche Such-Experiences über verschiedene Schnittstellen bereitstellen.	Aktiv	falsch	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
KI-Suchunterstützung [Com.snc.ai_search_Assist]	Hilft Anwendern, ihre Probleme abzuwehren oder schnell zu lösen, ohne die Service Desk-Betreiber einzubeziehen. Sie kann Ergebnisse aus dem Knowledge- und Servicekatalog enthalten, sodass ein Anwender ein Katalogelement direkt aus einer Suche bestellen kann.	Aktiv	falsch	com.glide.search
KI-Suche nach Kundenportalen [Com.snc.csm.Portal_ais]				• Com.Glide.ais • Com.Glide.ais_Enabler
Indexquellen der KI-Suche [com.glide.ais.index_sources]	Enthält Indizierte Quelle Definitionen für ServiceNow AI Platform Tabellen, die über die im Basissystem bereitgestellten hinausgehen:	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Katalogaufgabe [sc_task] • Change [Change_Request] • Change-Aufgabe [change_task] • Unternehmen [core_company] • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item]			
Spoke der KI-Suche [sn_ai_Spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft mit Integration Hub beim Ausführen von KI-Suchabfragen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ais.external_content
Verwaltung Von Warnungsregeln [Com.sn-em-Arm]				
Portfolioplanung [sn_align_WS] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft den Produkt- und Portfoliomanagern, die organisatorische Ausrichtung zu fördern und die agilen Transformation zu erleichtern, indem Wasserfall- und agilen Arbeitsströmen kombiniert werden.	Aktiv	wahr	Com.sn_Roadmap_plng
Integration des Ausrichtungsplaner-Arbeitsbereichs mit Azure DevOps (ADO) [Com.sn_align_ADO_int]	Aktiviert Import, Export und bidirektionale Synchronisierung von Datensätzen zwischen ServiceNow® Ausrichtungsplaner Workspace (APW) 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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in San Diego)	Microsoft Azure DevOps durch Integration der beiden Anwendungen.			
Arbeitsbereich für Analysten für Security Incident Response [com.snc.security_incident.workspace] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Analysten und Incident-Managern, ihre Arbeit mithilfe eines dedizierten Arbeitsbereichs zu priorisieren und den Status von Incidents zu überwachen und anzuzeigen.	Aktiv	falsch	• sn_si • sn_sirw_evam_Card
Analytics-Center [Com.snc.PA.Analytics_Center]	Performance Analytics Center: Ermöglicht Anwendern, mithilfe von suchgesteuerten Analytics schnell Antworten zu ihren Daten zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• Com.Agent_Workspace • Com.Workspace_Core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Analytics-Aufgabe [Com.snc.PA.Analytics_Task]	Stellt das Core-Framework für Workflows im Zusammenhang mit Analytics bereit. Sie besteht aus der Analytics-Aufgabentabelle und zugehörigen Artefakten.	Aktiv	falsch	
Angular AMB-Services [Com.Glide.ui.ng.amb]	Angular Services für AMB	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • Com.Glide.amb • Com.Glide.Record_Watcher
Anonymer Connect-Support [Com.Glide.Connect.anonymous_Support]	Plugin zum Aktivieren des Zugriffs und der Eigenschaften für den Support für anonyme Connect.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Connect.Support
Anonymes Meldezentrum [Com.sn_anonymous_Report_Center]	Ermöglicht Anwendern, Fälle zu übermitteln, ohne ihre Identität gegenüber Service Desk-Mitarbeitern oder Administratoren in ihren Organisationen offenzulegen.	Aktiv	falsch	Com.sn_content_Delivery

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
API-Analytics [Com.Glide.api_Analytics]	Ermöglicht Administratoren das Anzeigen von API Analytics-Statistiken für Webservices.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.DB.query_stats • Com.snc.PA • com.glideapp.canvas
API-Statistiken [Com.Glide.stats.api]	API-Statistiken	Aktiv	falsch	• Com.Glide.DB.query_stats • Com.snc.PA • com.glideapp.canvas
App-APIs [Com.Glide.App_api]	APIs zum Abrufen von Informationen im Zusammenhang mit Anwendungs- und Anwendungs-Rollback.	Aktiv	wahr	
App-Zusammenarbeit [Com.Glide.App_Collaboration]	Plugin, das den Delegierten Entwickler ergänzt, um die Zusammenarbeit von Anwendungen zu erleichtern. Erfordert App Engine-Lizenz.	Aktiv	falsch	com.glide.delegated_development
App-Abhängigkeits-Client [Com.sn_dependent-Client]	Plugin, um eine Liste der Store-Anwendungen/ Integrationen basierend auf ihren aktiven Plugins bereitzustellen. Verwendet den Webservice des Stores, um einen Cache solcher Anwendungen in den Kundeninstanzen selbst zu erstellen.	Inaktiv	falsch	
App Engine Management Center [Com.sn_aemc]				
App Engine Studio [Com.snc.App-Engine-Studio]	Installiert und aktiviert App Engine Studio, Ein Entwicklungstool für Ersteller unterschiedlicher Kompetenzniveaus, um Anwendungen zu erstellen, die die unmittelbaren Anforderungen Ihrer Organisation erfüllen.	Inaktiv	wahr	
Anwendungsautorisierung		Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.sys.App_Authorization]				
Anwendungsersteller [Com.snc.Apps_Creator]	Stillgelegt. Ersetzt durch das Plugin „Platform as a Service“.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.heisenberg
Anwendungsersteller-Vorlagen [Com.snc.Apps_Creator_template]	Hostet Vorlagen für Systemanwendungsersteller.	Aktiv	falsch	
Anwendungsdesign-Einschränkungen [com.glide.scope.design]	System zum Einschränken und Erfassen von Tabellen, die durch eine Anwendung erweitert wurden	Aktiv	falsch	
Anwendungsdiagnose-Tool [Com.snc.App_Diagnostics_Tool]	Hilft Ihnen, die PPM-Anwendungen mit schnellen Diagnosescans zu diagnostizieren und Probleme mit Korrekturskripts zu beheben.	Aktiv	falsch	
Applikationsdatei [Com.snc.Apps_file]	Ordnet Konfigurationsdatensätze einer Anwendung zu und verfolgt Datensatzmetadaten.	Aktiv	falsch	
Application Insights [sn_App_Insights] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.	Aktiv	falsch	Com.snc.clotho
Anwendungsmetadaten [Com.snc.metadata]	Fügt Beziehungen und UI-Aktionen hinzu, um mit Metadaten zu arbeiten.	Aktiv	falsch	
Anwendungs-Portfoliomanagement [Com.snc.apm]	Hilft Unternehmen, Einblick in ihren Bestand an Geschäftsanwendungen zu erhalten, und ermöglicht es Analysten, Geschäftsanwendungen zu rationalisieren. Stellt Performance Analytics-Dashboards	Aktiv	wahr	• Com.snc.certification_v2 • Com.snc.Fiskalkalender • com.snc.treemap • Com.snc.sp_Workbench_Widgets • Com.snc.apm.Business_Planer • Com.snc.PA.apm

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wie „Anwendung 360“, „Querschnittsanalyse“ und zugehörige Dashboards von Geschäftsanwendungen mit Change-Anforderungen, Incidents und Problemen bereit. Dieses Plugin aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind: • Anwendungs-Portfoliomanagement – Predictive Intelligence (com.snc.apm.Predictive_Intelligence): Prognostiziert die Anwendungskategorie, indem Algorithmen wie Ähnlichkeit auf Geschäftsanwendungen angewendet werden -Zugehörige Daten. • Business-Planer: Ermöglicht den Zugriff auf das Business Planning-Portal.			• com.snc.demand_core • Com.snc.apm.Predictive_Intelligenc
Anwendungs-Portfoliomanagement: ATF-Test [Com.snc.apm.atf]	Validiert ATF-Tests für Anwendungs-Portfoliomanagement	Aktiv	falsch	com.snc.apm
Anwendungs-Portfoliomanagement – Technologiereferenzmodell (TRM) [Com.snc.apm_trm] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Unternehmensarchitekten, die Verwendung eines Softwareprodukts innerhalb der Organisation zu genehmigen oder einzuschränken.	Aktiv	wahr	com.snc.apm
Anwendungs-Portfoliomanagement Core [Com.snc.apm_Core]	Aktiviert die Registrierung einer neuen Geschäftsanwendung	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.hub.designer_backend.m

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Anwendungs-Portfoliomanagement – Digital Integration Management [Com.snc.apm_digital_Integration] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht APM-Anwendern die Verwaltung von Integrationen in Anwendungs-Portfoliomanagement.	Aktiv	wahr	com.snc.apm
Arbeitsbereich Für Anwendungs-Portfoliomanagement [sn_apm_WS] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Enterprise Architects, Einblick in alle wichtigen Aspekte ihrer Anwendungen in Anwendungs-Portfoliomanagement zu erhalten.	Aktiv	falsch	com.snc.apm
Anwendungsservice [com.snc.cmdb.it_service]	Bietet Funktionalität und Ansicht für die Erstellung, Bearbeitung und Verlaufsansicht von Anwendungsservices.	Aktiv	falsch	• com.snc.itom.ui • Com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • Com.Glide.ui.list_v3_components
Zugriffssteuerung Für Anwendungen [Com.snc.Apps_Access]	Implementiert Zugriff auf Dateiebene für die Anwendungsentwicklung.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Apps • Com.snc.Apps_Picker
Anwendungsauswahl [Com.snc.Apps_Picker]	Ermöglicht Anwendern die Auswahl der gewünschten Anwendung während der Anwendungsentwicklung.	Aktiv	falsch	
Einmal-APIs anwenden [Com.Glide.System_apply_once]	APIs zum Ändern des Verhaltens von „apply_once“-Updates in einem Plugin während der Aktivierung/des Upgrades des Plugins	Aktiv	falsch	
Terminbuchung [com.snc.appointment_booking]	Ermöglicht Kunden, Servicetermine über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu buchen.	Inaktiv	wahr	
Demodaten Zur Terminbuchung [Com.snc.appointment_booking_Demo]	Stellt Demodaten für die Funktion „Terminbuchung“ bereit.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Genehmigungen mit E-Signatur [Com.Glide.e_Signature_Approvals]	Fügt eine Eingabeaufforderung für Anmeldeinformationen hinzu, wenn ein Genehmiger versucht, eine Anforderung über das Listenkontextmenü oder die UI-Aktion genehmigen im Genehmigungsformular zu genehmigen.	Inaktiv	falsch	
Architektur-Compliance [Com.snc.Architecture_Compliance]	Verwaltet geplante Audits oder On-Demand-Audits von CMDB-Datensätzen, um festzustellen, ob Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) mit den erwarteten Attributen übereinstimmen.	Inaktiv	wahr	Com.snc.certification_Core
Bewertung [com.snc.assessment_core]	Bietet Funktionen zur Verwendung anwenderdefinierter Fragebogen und geskripteter Abfragen, um Datensätze in auszuwerten, zu bewerten und zu vergleichen ServiceNow.	Aktiv	wahr	• Com.glideapp.Workflow • Com.glideapp.Survey • com.snc.bestpractice.task_survey • Com.Glide.Survey_Designer
Bewertungsdesigner [com.glide.assessment_designer]	Aktiviert den Bewertungsdesigner, der eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Bewertungen ist.	Aktiv	falsch	com.glide.assessment_designer.common
Bewertungsdesigner – Allgemein [com.glide.assessment_designer.common]	Basis-Plugin für bewertungsbezogene Designer wie Quiz Designer, Umfragedesigner, Bewertungsdesigner. Sie müssen das Plugin „Assessment Designer Common“ aktivieren, bevor Sie Quiz Designer, Umfragedesigner oder Bewertungsdesigner verwenden. Standardmäßig ist dieses Plugin aktiviert.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.ng.dc

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Asset-Management [com.snc.asset_management]	Mit können Sie alle Ihre Assets, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen verwalten.	Aktiv	wahr	• Com.snc.Expense_line • Com.snc.model • com.snc.organization_management • Com.snc.fixed_Asset • com.snc.depreciation • com.snc.automation • Com.glideapp.Home
Asset Management – Allgemein [Com.sn_itam_common]				
Asset-Management Performance Analytics [Com.snc.ast_mgmt_PA]	Performance Analytics für sofort einsatzbereite KPIs für Asset Management.	Aktiv	falsch	
Arbeitsbereich für Asset-Management [Com.sn_itam_Workspace]	Aktiviert ITAM-Fähigkeiten im Arbeitsbereich.	Aktiv	falsch	• Com.sn_itam_recomm • Com.snc.App_Shell_aw • Com.snc.uib.Base_Agent_Workspac
Asset-Management-Arbeitsbereich: Empfehlungen [Com.sn_itam_recomm]	Empfehlungsfunktion für Arbeitsbereiche.			
Zuweisungs-Workbench [com.snc.assignment_workbench]	Bietet eine Workbench, mit der Kundenservice-Manager Service Desk-Mitarbeiter basierend auf konfigurierbaren Kriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit bewerten und dann Aufgaben den gewünschten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen können.	Inaktiv	falsch	Com.snc.matching_rule
ATF Test Generator und Cloud Runner [sn_atf_tg] (Verfügbar in ServiceNow Store)	One-Click-Testgenerierung und Cloud-Ausführung für ATF.	Inaktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.glide.auth.mutual

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Verfügbarkeit [Com.snc.Availability] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht der Organisation, die Verfügbarkeit für ausgewählte Konfigurationselemente zu berechnen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Automatische Wiederherstellung [com.glide.autorecovery]	Aktiviert die automatische Wiederherstellungsfunktion.	Aktiv	falsch	
Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework]	Test-Framework und -Tools zum Erstellen automatisierter Tests	Aktiv	wahr	• Com.Glide.Rollback • Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.Element_Mapping • Com.Glide.vars
Automated Test Framework: Anwendungsnavigator [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	Stellt ATF-Schritte bereit, die den Zugriff auf den Anwendungsnavigator validieren.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Anwenderdefinierte UI [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Fügt die Möglichkeit hinzu, anwenderdefinierte UI zu testen.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Parameter [com.glide.automated_testing_impl.parameters]	Fügt die Möglichkeit hinzu, ATF-Tests zu parametrieren.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework – Reporting [com.glide.automated_testing_impl.report]	Konfiguration des Testschritts für Reporting für automatisiertes Testing.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.report
Automated Test Framework: Reaktionsfähige Dashboards [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Testschrittkonfiguration des Responsive Dashboards des Automated Testing Framework.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • Com.glideapp.Dashboards
Automated Test Framework – REST eingehend [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	Automated Test Framework für eingehende REST-Anforderungen.	Aktiv	wahr	com.glide.automated_testing_framework

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Automated Test Framework: Zeitplan [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Tools für die Planung automatisierter Tests.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Zulässige Fehler [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Während der UI-Testausführung gefundene JavaScript-Fehler können ignoriert oder als Warnungen nachverfolgt werden. Testdesigner können ihre Arbeit abschließen, während Entwickler Skriptprobleme untersuchen und lösen.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Servicekatalog Für Automatisiertes Test-Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Testschrittkonfiguration für Servicekatalog für automatisiertes Testing.	Aktiv	wahr	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework Servicekatalog Serviceportal [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Automatisiertes Test-Framework für Servicekatalog-Widgets in der Testschrittkonfiguration des Serviceportals.	Aktiv	wahr	com.glide.automated_testing_impl.service_ca
Serviceportal Für Automatisiertes Test-Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Testschrittkonfiguration des Serviceportals für automatisiertes Testing. Dieses Plugin kann nur aktiviert werden, indem das Plugin „Serviceportal – Core“ aktiviert wird.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automatisierte Testskripts Für Umfrage [com.glide.automated_testing_impl.survey]	Automatisierte Testskripts Für Umfrage.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.snc.assessment_core
Automatisierte Tests für Virtual Agent [Com.Glide.cs.atf] (Neu in Utah)	Aktiviert die Funktionen für automatisierte Tests für Virtual Agent.	Aktiv	falsch	com.glide.cs
Automatische Zuweisung [com.snc.automatic_assignment]	Ermöglicht jeder Anwendung, die Tabellen verwendet, die untergeordnete Elemente der Aufgabe [Aufgabe] sind, die	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	automatische Zuweisung zu verwenden, um automatisch berechtigte Beauftragte für jede Aufgabe zu finden.			
Automatisierungszentrale [Com.sn_coe] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert Automatisierungsinseln und bietet eine zentrale Governance und Verwaltung der unternehmensübergreifenden Automatisierung mit mehreren Lieferanten in einem einzigen Arbeitsbereich.	Aktiv	wahr	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
Automatisierungszentrale [Com.sn_ac] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet und überwacht Ihre gesamte Automatisierungslandschaft.	Aktiv	wahr	Com.sn_cmdb_ci_class
Automation Discovery [sn_Auto_Discovery] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erstellt Berichte aus Ihren Daten, um Automatisierungsmöglichkeiten anzuzeigen.	Aktiv	falsch	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
AWA-Kanalmanagement [Com.sn_Channel_Management]	Haupt-Plugin, das verschiedene Funktionalitäten für AWA-Servicekanäle und -Warteschlangen unter Manager Workspace unterstützt	Aktiv	falsch	• Com.Glide.awa • Com.snc.wfo
Azure Active Directory-Anwenderzuordnung [sn_now_Azure] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Workflows und Zuordnungen für ServiceNow Anwender zu Azure Active Directory-Anwender.	Inaktiv	falsch	• com.glide.channelproxy • Com.snc.msteams.App.Core
Integration eines Abzeichenlesers [Com.snc.Badge_Reader]	Badge Reader Integration Framework, das die Integration anderer Anwendungen mit der Abzeichenlesegerät-Hardware ermöglicht.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Basis-Upgrade-Protokollierung [Com.Glide.Base_Upgrade_Logger]		Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.mergetool • Com.Glide.ui.Diagnostics
Grundlegende Funktionalität Des Exportsatzes [Com.Glide.System_Export_Set]		Aktiv	falsch	
Benchmark-Client [Com.sn_bm_Client]	Benchmark-Einblicke für Kunden.	Aktiv	falsch	Com.sn_bm_common
Benchmark Allgemein [Com.sn_bm_common]	Allgemeiner Code für Benchmark-Einblicke.	Aktiv	falsch	
Benchmarks-Spoke [com.sn_bm_client.spoke]	Enthält das Bewertungs-Framework für Benchmarks-Empfehlungen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub
Best Practice - Massen-CI-Änderungen [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Dieses Plugin soll mit den Legacy-Change-Management-Statusmodellen verwendet werden, die vor dem Genf-Release verwendet wurden. Ermöglicht es, CMDB-Updates als Teil Ihres Change-Management-Prozesses vorzuschlagen und auf ein oder mehrere Konfigurationselemente im Umfang anzuwenden.	Inaktiv	falsch	
Best Practice - Change-Risikorechner [com.snc.bestpractice.change_risk]	Einfache Risiko- und Auswirkungsberechnungen für das Change-Management.	Aktiv	falsch	
Best Practice – Incident Resolution Workflow [com.snc.bestpractice.incident]	BEST Practices für die Incident-Lösung schreiben vor, dass der Incident nicht geschlossen wird, sondern den Status „gelöst“ haben muss. Dieser Status gibt dem Service Desk einen Mechanismus, um sicherzustellen, dass der Anrufer mit der Lösung zufrieden ist und der	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kunde dem Schließen des Incident zustimmt.			
BEST Practice – ITIL-KPI-Berichte [com.snc.bestpractice.itil.kpi]	Stellt eine Reihe von Berichten bereit, die die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPI) von Incident-Management und Problem-Management nachverfolgen.	Aktiv	wahr	Com.Glide.metrics
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	Dieses Plugin unterstützt ein Datenmodell, bei dem das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Geschäfte und Zweigstellen tätigt.	Aktiv	wahr	• com.snc.service_organization • Com.snc.cs_Base_Extension
Geschäftsrollen [Com.snc.businessroles]	Aktiviert das Modul „Geschäftsrollen“. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet Mitarbeitern Geschäftsrollen und -Hierarchien mit Integration in Okta für die Zugriffsbereitstellung während des Onboarding.	Inaktiv	falsch	Com.sn_content_Delivery
Business-Regel V2 [Com.Glide.Business_rule_v2]	Verbessert Geschäftsregeln, um skriptfreie Bedingungen und Verhaltensweisen zu unterstützen.	Aktiv	falsch	
Business-Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	Enthält die Rolle „Business Stakeholder“, die die Anwender berechtigt, Datensätze in der gesamten Organisation zu genehmigen, anzuzeigen/zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass der Rolle „Business-Stakeholder“ eine Gebühr zugeordnet ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	über die entsprechende Berechtigung verfügt.			
Cache-Build-Statistiken [com.glide.stats.cache_build]	Cache-Build-Statistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats
Bankkartenverwaltung [Com.sn_bom_credit_Card]				
Fallzuweisungs-Workbench-Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Stellt Demodaten bereit, z. B. Beispielfälle und Benutzer, damit die Produktfunktionen der Zuweisungs-Workbench in einer Nicht-Produktionsinstanz demonstriert werden können. Nicht zur Verwendung in Kundenproduktionsinstanzen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.customerservice.demo • Com.snc.assignment_Workbench
Fall-Digests [com.sn_csm_case_digest]	Ermöglicht Benutzern das Senden von Fallstatusaktualisierungen und Ursachenanalysen an Kunden und wichtige interne Stakeholder.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • Com.sn_csm_doc_template • Com.snc.Dokumentbetrachter • Com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [Com.sn_csm_Beschwerde_caseflow]	Stellt einen Beschwerdefalltyp zur Erfassung der Details einer Kundenbeschwerde und ein Playbook bereit, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus der Beschwerde bietet.	Aktiv	wahr	
Case Playbook for Onboarding [Com.sn_csm_Onboarding_caseflow]	Stellt einen Onboarding-Falltyp zum Erfassen der Details beim Onboarding von Kunden für ein Produkt oder einen Service und ein Playbook bereit, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.	Aktiv	wahr	
Case Playbook for Product Support	Fall-Flow für Produktsupport führt Kundenservice-	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.sn_csm_Product_Support_Playbook]	Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung von Produktproblemen erforderlich sind.			
Katalog-Designer Allgemein [com.glide.ui.ng.cc]	Katalog-Designer Allgemein.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng.dc • Com.glideapp.Workflow
CCG-Inhaltspaket [sn_itom_ccg_cp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Inhalte des Basissystems bereit, z. B. Richtlinien, Ressourcensammler, Konfigurationssammler und Korrekturaktionen für die Cloud Configuration Governance-Anwendung.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • Com.Glide.Hub.action_STEP.script_ • com.snc.itom.license • Com.Glide.Hub.action_STEP.get_co • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.Hub.action_STEP.xmlpar • Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime
Zentrale Disposition [com.snc.central_dispatch]	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter für einen angemeldeten Dispatcher.	Inaktiv	wahr	Com.snc.dhtmlx.Scheduler
Zentrale Verbindung und Anmeldeinformationen [com.snc.core.automation.connection_credential]	Zentralisierte Verbindungs- und Anmeldeinformationskomponenten.	Aktiv	falsch	
Zertifizierungskern [Com.snc.certification_Core]	Kernzertifizierungsstrukturen wie Filter und Vorlagen. Certification Core wird automatisch aktiviert, wenn eine dieser Anwendungen aktiviert wird: • Zertifizierung des gewünschten Status (standardmäßig aktiv) • Architektur-Compliance	Aktiv	falsch	• Com.Glide.list_v2 • Com.snc.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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Datenzertifizierung • IT Governance, Risk, and Compliance			
Change-Management: Genehmigungsrichtlinie [sn_chg_pol_APR]	Change-Management-Funktion, die beim Generieren und Konfigurieren von Genehmigungen mithilfe der Change-Genehmigungsrichtlinien hilft.	Aktiv	falsch	
Change-Management: ATF-Tests [com.snc.change_management.atf]	Dieses Plugin lädt ATF-Tests für Change-Management, wenn das Plugin „Change-Management – Statusmodell“ aktiv ist. Die Demodaten für dieses Plugin sind erforderlich, um diese ATF-Tests erfolgreich auszuführen.	Inaktiv	wahr	
Change-Management: CAB-Workbench [com.snc.change_management.cab]	Change-Management-Funktion, mit der CAB-Manager CAB-Meetings auf der NOW Platform planen, planen und verwalten können.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management.cab.f • com.snc.app.calendar • com.glide.service-portal • com.snc.app_common.service_porta • Com.Glide.Editor.tinymce
Change-Management: Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.cchc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Fälle automatisch zu identifizieren, die möglicherweise durch Change verursacht wurden.	Inaktiv	falsch	• com.snc.change_management.ml • Com.sn_customerservice
Change-Management: Change-Modell-Grundlagendaten [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Grundlagendaten für Change-Modelle, einschließlich Statusübergängen und unterstützenden Flows.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_management.chan • Com.Glide.Hub
Change-Management: Change-Modelle [com.snc.change_management.change_model]	Change-Modelle ermöglichen die flexible Konfiguration von Status und	Aktiv	falsch	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Übergangsmodellen für Change-Anforderungen.			
Change-Management – Change-Modellziel [com.snc.change_management.change_model.landing]	Umfasst die Anwenderoberfläche, die zum Erstellen von Change-Anforderungen basierend auf Change-Modellen verwendet wird.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.change_model
Change-Management: Grundlagendaten [com.snc.change_management.foundation]	Stellt die Change-Management-Grundlagendaten, neue Status und Prioritäten bereit.	Aktiv	wahr	com.snc.change_management
Change-Management – Change-bezogene Incidents (Wartungsmodus) [com.snc.change_management.icbc]	UI und Konfiguration für die klassische Umgebung „Change-bezogene Incidents“	Aktiv	falsch	com.snc.change_request
Change-Management – Change-Zeitplan [com.snc.change_management.soc]	Change-Zeitplan.	Aktiv	falsch	• Com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.c
Grundlagen von „Change Management – Change-Zeitplan“ [com.snc.change_management.soc.foundation]	Change-Management: Change-Zeitplan-Grundlagendaten.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.soc
Change-Management: Change-Erfolgspunktzahl [com.snc.change_management.change_success_score]	Change-Erfolgspunktzahl ist ein numerischer Ausdruck, der den Change-Erfolgsgrad für eine bestimmte Gruppe darstellt. Sie kann verwendet werden, um die Wahrscheinlichkeit eines zukünftigen Erfolgs zu bewerten und die erforderliche Change-Strenge zu bestimmen.	Aktiv		• com.snc.change_request • Com.snc.PA • com.snc.change_management.chan
Change Management - Collision Detector [com.snc.change.collision]	Die Konflikterkennung ist eine Funktion der Change-Management-Anwendung, die potenzielle Planungskonflikte basierend auf den	Aktiv	wahr	Com.snc.Maintenance_schedule

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Konfigurationselementen identifiziert, die im Umfang des Change oder des Anwenders oder der Gruppe enthalten sind, der bzw. die der Erfüllung eines Change zugewiesen ist.			
Change-Management: Farbauswahl [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Farbauswahl	Aktiv	falsch	
Change-Management - Core [com.snc.change_management]	Core-Change-Management-Plugin, von dem sowohl die Plugins „Change-Management-Statusmodell“ als auch „Standard-Change-Katalog“ abhängen. Dieses Plugin aktualisiert **Typ** Feld in Change-Anforderung mit den Werten **Normal** , **Standard** , Und **Notfall** . Der Wert Typ für vorhandene Change-Anforderungen wird aktualisiert: • Routine com.Glide.context_help-> Standard (Standard) • Umfassend -> Normal (normal) • Notfall -> Notfall (Notfall) Beim Erstellen einer Change-Anforderung werden Sie von einem Interceptor aufgefordert, den Typ des Change	Aktiv	wahr	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	anzugeben, den Sie erstellen möchten.			
Change-Management: Incident Intelligence [com.snc.change_management.ml.icbc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Incidents automatisch zu identifizieren, die möglicherweise durch Change verursacht wurden.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Change-Management: Massenaktualisierung des CI [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Change-Management-Funktion, mit der Change-Anforderer Updates vorschlagen und anwenden können, die einer Change-Anforderung zugeordnet sind, auf ein oder mehrere Konfigurationselemente im Umfang eines Change.	Inaktiv	falsch	• com.snc.change_management.state • com.snc.bestpractice.bulkchange
Change-Management – Predictive Intelligence Core (Wartungsmodus) [com.snc.change_management.ml]	Core-Plugin mit den allgemeinen Komponenten, die von den Funktionen von Change Management Intelligence verwendet werden.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
Change-Management: Risikobewertung [com.snc.change_management.risk_assessment]	Change-Management-Funktion, mit der Risikobewertungsfragebogen erstellt werden können und die erforderlich ist, um die Bewertung des mit einem angeforderten Change verbundenen Risikos voranzutreiben.	Inaktiv	wahr	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • Com.Glide.Assessment_Designer
Change-Management: Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	Change-Management-Funktion, mit der Standard-Change-Vorlagen in vorgeschlagen, genehmigt und veröffentlicht werden können ServiceNow Servicekatalog.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Change-Management: Statusmodell [com.snc.change_management.change_status_model]	Dieses Plugin stellt die aktuellen Change-Management-Statusmodelle für Standard-, Normal- und Notfall-Change-Typen bereit, die ursprünglich im Genf-Release veröffentlicht wurden.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
Change-Management: Erfolgswahrscheinlichkeit [com.snc.change_management.success_probability] (Neu in Tokyo)	Berechnet eine Wahrscheinlichkeit, die angibt, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass die Change-Anforderungen erfolgreich ohne Probleme abgeschlossen werden.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.change_succes
Change-Management-Übersicht – Homepage [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Aktiviert ein Dashboard „Change-Management-Übersicht“ im Anwendungsnavigator „Change-Management“.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht
Change-Management – Risk Intelligence (nur Wartung) [com.snc.change_management.ml.risk]	Change-Management-Funktion, die vorhandene Risikobewertungsfunktionen mit Predictive Intelligence ergänzt, um das Change-Risiko vorherzusagen.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.ml
Change-Management: Intelligence Für Standard-Change-Vorlagen [com.snc.change_management.ml.sctp]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Change-Cluster zu identifizieren, die Kandidaten für Standard-Change-Vorlagen sein können.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.ml
Change-Management-Workflows [Com.glideapp.Workflow.Change.Management]	Dieses Plugin aktiviert die Workflows, die die Change-Prozesse steuern, die mit den Change-Typen Notfall, Standard und Normal verknüpft sind, die im Genf-Release eingeführt wurden.	Aktiv	wahr	Com.glideapp.Workflow

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Change-Anforderung [com.snc.change_request]	Das Basis-Plugin für Change-Anforderungen, das die Kerntabellen für Change-Management enthält, einschließlich der Tabellen für Change-Anforderungen und Change-Aufgaben.	Aktiv	wahr	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Change-Anforderungskalender [com.snc.change_request.calendar]	Dieses Plugin aktiviert den Change-Konfliktkalender, der im Kingston-Release eingeführt wurde. Sie können eine Change-Anforderung und ihre potenziellen Konflikte anzeigen, sobald ein primäres Konfigurationselement, ein geplantes Startdatum und ein geplantes Enddatum in einer Change-Anforderung angegeben wurden.	Aktiv	falsch	com.snc.app.calendar
Kanal-Proxy [com.glide.channelproxy]	Enthält die Rolle „Business Stakeholder“, die die Anwender berechtigt, Datensätze in der gesamten Organisation zu genehmigen, anzuzeigen/zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass der Rolle „Business-Stakeholder“ eine Gebühr zugeordnet ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Inaktiv	falsch	com.glide.external.app
Prüfliste [com.glide.ui.checklist]	Bietet eine einfache Möglichkeit, den Fortschritt von Aufgaben nachzuverfolgen, ohne zusätzliche Datensätze zu erstellen, mithilfe von Prüflisten, die jedem Formular hinzugefügt werden können.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng • com.glide.rest.service

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
CI-Metriken und Korrektur – MECM-Adapter [sn_mecm_Adapter] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	wahr	Keine
CIDC-Spoke [Com.sn_cicd_Spoke]	Stellt Subflows und Aktionen zum Aufrufen der REST-API-Endpunkte der kontinuierlichen Integration bereit, die im Plugin „com.Glide.ContinuousDelivery“ enthalten sind.			
CIWF-UI-Komponenten [Com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Client-Transaktionszeiten [Com.Glide.Client_transaction]	Das Plugin „Client-Transaktion“ unterstützt die Nachverfolgung der Client-Rendering-Zeiten auf dem Server und richtet die Werte an den Servertransaktionszeiten aus.	Aktiv	falsch	
Cloud-Aktionsbibliothek [sn_itom_CAL] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwenden Sie die einsatzbereiten Aktionen und Subflows der Cloud-Aktionsbibliothek-Anwendung, um mit den Cloud-Ressourcen der Organisation zu interagieren. Die ITOM-Governance-Funktionen, z. B. Cloud Configuration Governance, verwenden diese Aktionen für den Betrieb.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • Com.Glide.Hub.action_STEP.script_ • com.snc.itom.license • Com.Glide.Hub.action_STEP.get_co • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.Hub.action_STEP.xmlpar • Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_Lizenzierung
Cloud-API [Com.snc.Cloud.api]	Cloud-API-Framework.	Inaktiv	falsch	• com.snc.core.automation • Com.Glide.ui.angular

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.Glide.ui.heisenberg • Com.snc.Discovery.Core
Verwaltung der Cloud-Konfiguration [Com.snc.config.mgmt]	Konfigurationsmanagement-Framework.	Inaktiv	falsch	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Governance für Cloud-Konfigurationen [com.sn.itom.ccg] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwenden Sie die Anwendung, um die Konfigurationseinstellungen von Cloud-Ressourcen in Ihrer Organisation anhand einer Reihe von Richtlinien zu überprüfen, um Verstöße zu identifizieren. Nachdem Sie den Verstoß identifiziert haben, verwenden Sie Fehlerkorrektur-Workflows, um ihn zu minimieren.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • Com.Glide.Hub.action_STEP.script_ • Com.Glide.Hub.action_STEP.get_co • com.snc.itom.license • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.Hub.action_STEP.xmlpar • Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_Lizenzierung • sn.itom.cal
Governance Der Cloud-Konfiguration: Inhaltspaket [com.sn.itom.ccg.cp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Basissystemrichtlinien, Subflows und Flow Designer-Aktionen für die Anwendung Cloud Configuration Governance bereit.	Aktiv	falsch	com.sn.itom.ccg
Abrechnung für Cloud-Einblicke [sn_clin_Billing] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Tools bereit, um die Abrechnungsdaten für die bereitgestellten Amazon Web Services (AWS)- und Microsoft Azure-Ressourcen herunterzuladen und die Daten in einem Dashboard zu visualisieren. Verwenden Sie Cloud-Einblicke-Abrechnung zusammen mit Cloud Provisioning and Governance, die nur für nicht domänengetrennte Instanzen ausgeführt werden.	Aktiv	falsch	• Plugin-Abhängigkeiten: ◦ Orchestration ◦ Com.snc.Cloud.api ◦ Com.snc.cmdb.scope ◦ com.itom.jutils ◦ Com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Anwendungsabhängigkeiten: ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_Core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_Azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_Spend_Core ◦ sn_cld_Ausgaben_aws ◦ sn_cld_spend_Azure ◦ sn_cld_Ausgaben_gcp
Bewertung Der Cloud-Migration [Com.sn_Cloud_Migration] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Planen, Organisieren und Nachverfolgen des Prozesses der Verlagerung Ihrer IT-Ressourcen und -Arbeitsauslastungen Ihres Unternehmens auf Cloud-Plattformen.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_Cloud_mig_Base • Com.sn_itom_Lizenzierung • Com.snc.Discovery
Cloud-Migrationsbasis [Com.sn_Cloud_mig_Base] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ein Basis-Plugin für die Anwendung „Bewertung der Cloud-Migration“.	Inaktiv	falsch	Keine
Arbeitsbereich für Cloud-Vorgänge [Com.Cloud_Operations_Workspace] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine umfassende Lösung zur Verwaltung der Cloud-Vorgänge Ihrer Organisation.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [Com.snc.Cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance – Integration mit AWS, Azure, VMware OOB und erweiterbar, um Unterstützung für neue Clouds hinzuzufügen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • Com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Zentral [Com.snc.Cloud.Core]	Cloud Provisioning and Governance Core: Discovery- und Ressourcenblöcke.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Discovery.Core • Com.snc.Cloud.api

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Cloud Provisioning and Governance: Google Cloud Connector [sn_CMP_gcp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Integration mit Google Cloud Platform.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance: Terraform-Connector [sn_CMP_terraform] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit zur Bereitstellung für AWS, Azure, VMware und IBM Cloud. Entwickeln Sie schnell, erfassen Sie Ihre IAC-Vorlage (Infrastructure as Code), und erstellen Sie eine ServiceNow Katalogelement in Minuten.	Aktiv	falsch	com.snc.cloud.mgmt
Cloudausgaben-Dashboard [sn_sam_cld_Ausgaben] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Dieses Plugin bietet Einblicke in SaaS-, IaaS- und PaaS-Ausgaben und Einsparungen	Aktiv	falsch	• Com.snc.Cloud.api • Com.snc.cmdb.scope • Com.snc.Discovery • com.itom.jutils • Com.sn_itom_opt_Lizenzierung • Com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • Com.sn_sam_saas
CMDB-ATF-Tests [Com.snc.cmdb.atf]	Stellt die Tests des CMDB Automated Test Framework (ATF) bereit.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
Dashboard für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen [sn_getwell] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Indikatoren Ihrer CMDB und Ihres Common Service Data Model (CSDM) sowie Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM ordnungsgemäß für eine optimale Nutzung konfiguriert sind und	Aktiv	falsch	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	potenzielle Risiken mindern.			
CMDB-Dashboard [Com.snc.cmdb.Dashboard]	Bericht über die gesamte CMDB und die zusammengefasste CI-Integrität auf Klassenebene.	Aktiv	falsch	• Com.snc.cmdb • Com.snc.PA • com.glideapp.canvas
CMDB-Gruppe [com.snc.cmdb.group]	Stellt Konfigurationselement-Gruppierungsfunktionen bereit.	Aktiv	falsch	
CMDB-Gruppen-Dashboard [com.snc.cmdb.group.dashboard]	Melden Sie die Integrität von CIs in CMDB-Gruppen in einem Dashboard.	Aktiv	falsch	• Com.snc.cmdb • Com.snc.PA • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
CMDB-Mainframe [Com.snc.cmdb.Mainframe]	Eines der Plugins im Erweiterten CMDB-Plugin, das für Mainframe-Konfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
CMDB-Funkkategorie [com.snc.cmdb.radio.category]	Eines der Plugins im erweiterten CMDB-Plugin, das für Funkkonfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
CMDB-Suche [Com.snc.cmdb_search]	Abfrage-ähnliche Suche in CMDB-CIs und -Beziehungen. Konvertiert eine Freiformatabfrage mit konfigurierbaren Synonymen und Stoppwörtern in eine ordnungsgemäß formulierte Abfrage in CMDB-Tabellen.	Aktiv	falsch	Com.snc.cmdb
CMDB-Telekommunikationskategorie [com.snc.cmdb.telecom.category]	Eines der Plugins im Erweiterten CMDB-Plugin, das für Telekommunikations-Konfigurationselemente verwendet wird.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
CMDB-Testgerät [Com.snc.cmdb.Test.Equipment]	Eines der Plugins im Erweiterten CMDB-Plugin, das für	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Konfigurationselemente von Testgeräten verwendet wird.			
CMDB-Mitarbeiterbereich [Com.cmdb-Workspace]	Aktiviert CMDB-Fähigkeiten im Mitarbeiterbereich.	Aktiv	falsch	com.snc.agent_workspace.itsm
CMS-Anwenderoberfläche: Servicemanagement Core [com.snc.service_management.core.cms]	Alle Content Management System-Elemente (Blöcke, Seiten und Menüs), die zum Verweis auf Core-IT-Selfservice-Anwendungen verwendet werden, sind in diesem Plugin enthalten. Es ist auch die Kerngrundlage für alle Service-Management-Anwendungen.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.cms • Com.Glide.cms.Extensions • Com.Glide.DB_images
CMDB-Arbeitsbereich [sn_cmdb_WS] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ein moderner Arbeitsbereich, in dem Sie die CMDB durchsuchen, CMDB-Integrität und CIs verstehen und auf allgemeine Tools zugreifen können	Aktiv	wahr	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search
Coaching [Com.sn_Coaching]	Das Coaching-Modul erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch die Nutzung von Coaching-Möglichkeiten (kritische Momente in einem Prozess), die bedingt konfiguriert werden können.	Aktiv	wahr	• com.snc.planned_task_v2 • Com.snc.Skills_Management • com.snc.organization_management
Codesuche [Com.Glide.Code-search]	Eine konfigurierbare Codesuche-API.	Aktiv	falsch	
Zusammenarbeit [Com.Glide.Collaboration]	Stillgelegt. Ersetzt durch das Connect-Plugin.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Connect
Zusammenarbeitsservices [sn_tcm_collab_Hook]	Bietet die Möglichkeit, über Slack zu kommunizieren. Die Anwendung integriert	Inaktiv	falsch	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	Zusammenarbeitstools mit ServiceNow. Sie können ein Tool für die Zusammenarbeit direkt aus Aufgabendatensätzen und als Kanal in Kommunikationsplänen verwenden. Sie können eine Konversation aus einem Aufgabendatensatz mit dem Zusammenarbeits-Tool Ihrer Wahl initiieren. Aktivieren Sie Zusammenarbeitsservices für Kommunikationspläne, um Slack oder Microsoft Teams als Echtzeit-Zusammenarbeits- und Kommunikationskanal vorab zu definieren.			
Kollisions-APIs [Com.Glide.Collision_Detektor]	APIs zur Vorhersage des Verhaltens der Upgrade-Engine in Bezug auf Anpassungen.	Aktiv	falsch	
Feldverschlüsselung [com.glide.now.platform.encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angehängten Dateien.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Encryption.Core
Spaltenstatistiken [Com.Glide.column_statistics]	Spaltenstatistiken, die zum Vorschlagen von Datenbankindizes verwendet werden.	Aktiv	wahr	
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen [Com.sn_ins_claim_cml] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Gewerbliche Ansprüche verarbeiten die Digitalisierung von der ersten Schadenmeldung (First Noss, FNOL) bis zur Abwicklung.	Aktiv	wahr	• Com.snc.csm_Contributor_user • sn_csm_Playbook (2,0.2) • sn_bom (1,8.0) • sn_ins_siu (1,0.0)
Services bei gewerblichen Versicherungen [Com.sn_ins_Policy_b2b]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen, bei der Lösung von mittelfristigen Policenänderungen und -Anforderungen von gewerblichen Kunden agil und reaktionsfähig zu sein.		Ja	• Com.sn_csm_Playbook • Com.snc.csm_Contributor_user • Com.sn_bom • Com.sn_bom_document • Com.sn_ins_uw_b2b

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Transportunternehmen können Versicherungsfälle mit intelligenten Geschäftsregeln nach dem Prämienwert priorisieren und manuelle Arbeit mit geringem Wert aus Versicherungswarteschlangen eliminieren.			
Underwriting bei gewerblichen Versicherungen [Com.sn_ins_uw_b2b]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen die sofortige Weiterleitung komplexer Serviceanfragen an Versicherer basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -Regeln. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.		Nein	• Com.snc.csm_Contributor_user • Com.sn_bom
Allgemeine ITSM-Serviceportal-Anwendungskomponenten [com.snc.app_common.service_portal]	Allgemeine Anwendungskomponenten für Serviceportal.	Aktiv	falsch	com.glide.service-portal
Communities [Com.sn_Communities]	Communities ermöglichen Kunden, miteinander zu interagieren und Wissen zu teilen. Es gibt keine strukturierte Möglichkeit, Wissen zu verbreiten oder Wissen aus Communities zu erfassen und es zu einem Teil des Kundenservice und des Kundenerfolgs zu machen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal • Com.sn_Communities_global • Com.snc.activity_Subscriptions • Com.snc.Gamification • Com.snc.csm_Unified_Theme • Com.snc.assignment_Workbench • com.glide.processor.ics
Communities-Demodaten [Com.sn_Communities_Demo]	Lädt Demodaten für die Community-Anwendung.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_Communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Unternehmenserweiterung [com.glide.company]	Fügt der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] Währungsspalten hinzu.	Aktiv	falsch	Com.Glide.currency

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Konfigurations-Compliance [snc_vulc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Ihre auswirkungsstarken konfigurationsbezogenen Sicherheitsschwachstellen frei und orchestriert ihre Behebung in häufig isolierten Bereichen für Informationssicherheit, IT-Betrieb und Geschäftsprozesse. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_support.common
Konfigurations-Compliance-Abhängigkeiten [snc_vulc_dep]	Systemabhängigkeiten, die für die Konfigurations-Compliance erforderlich sind. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		falsch	
Konfigurationsmanagement (CMDB Enterprise Edition) [Com.snc.cmdb.Enterprise]	Eine Sammlung von Modulen für spezialisierte Konfigurationselemente, z. B. Funkhardware, Testgeräte und Sprachsystem-Hardware.	Aktiv	falsch	Com.snc.cmdb
Configuration Management (CMDB) [Com.snc.cmdb]	Stellt Kernfunktionen für die Konfigurationsverwaltungsdatenbank bereit, einschließlich Enterprise-Hardware und Konfigurationselementbeziehungen.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.custom_Web_Service • Com.sn_cmdb_content • Com.snc.DB.Rotation • Com.Glide.ui.list_v3_components
Konfigurationsmanagement für bereichsbezogene Apps (CMDB) [Com.snc.cmdb.scope]	Aktiviert bereichsbezogenen Apps den Zugriff auf Identifizierungs-Engine-APIs.	Aktiv	falsch	Com.snc.cmdb.Enterprise
Connect	Bietet eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie mit Ihren Kollegen	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.live_Feed • Com.glideapp.live_common

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.Connect]	verbindet und E-Mails und statische Dokumente umgeht.			• Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.angularui • Com.Glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • Com.Glide.DB_Audio
Connect-Interaktions-UI [Com.Connect-Interaction-ui]	Anwenderoberflächenkomponenten zum Anpassen von Connect Support zur Verwendung der Interaktionstabelle als Quelle der Wahrheit.	Inaktiv	falsch	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • Com.Glide.Connect.Support • Com.Glide.Connect.ui_components
Verbinden Sie skriptfähige APIs [Com.Glide.Connect.scriptable]	Skriptfähige APIs für Connect.	Aktiv	falsch	
Service Portal-Widgets verbinden [com.glide.connect.sp_widgets]	Verbinden Sie Serviceportal-Widgets.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal • Com.Glide.Connect • Com.Glide.Connect.ui_components
Connect-Spoke für Flow Designer [com.glide.connect_v3plus.core.sh]	Die Connect-Spoke für Flow Designer bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie die Erstellung von Konversationen automatisieren, Anwender zu einer Konversation hinzufügen und Nachrichten an eine Konversation senden. Diese Aktionen funktionieren mit Connect API Version 3 und höher.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Connect.skriptbar
Connect-Support [com.glide.connect.support]	Basiert auf der Connect-Messagingplattform und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern des Supports, Endbenutzern mithilfe von Warteschlangen	Inaktiv	wahr	Com.Glide.Connect

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Unterstützung in Echtzeit zu bieten.			
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect Support-Komponenten zur Verwendung im Serviceportal hinzu.	Inaktiv	wahr	• com.glide.service-portal • Com.Glide.Connect.Support
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Stellt eine Homepage und alle Konfigurationsdatensätze bereit, die für die Analyse des Connect-Supports in der Berichterstellung erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht
Connect-Support-Weiterleitung [com.glide.connect.support.routing]	Plugin zum Aktivieren des Prozessors für die Weiterleitung von Connect-Supportanfragen an die entsprechende Chat-Warteschlange.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.matching_rule • Com.Glide.Connect.Support
Verbraucherserviceportal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Aktiviert das Verbraucherserviceportal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Serviceportal-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen Verbrauchern Informationen und Unterstützung bereitstellen kann.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal.customer-service-base • Com.Glide.Connect.anonymous_Sup
Contact Center-Integration Core [sn_ct_ctr_it_Core] (verfügbar im ServiceNow Store[var.Store-Name])	Mit diesem Plugin können Administratoren automatisch Daten aus einer CCaaS-Anwendung (Contact Center as a Service) einer Drittpartei importieren, um die externe Weiterleitung und die Integration von Drittpartei-Telefonie zu erleichtern.	Aktiv	wahr	• Spoke-Auswahl für Anwendung [sn_appss] • Externes Mitarbeitermanagement-Util-Paket [sn_external_Agent] • Com.Glide.cs.custom.Adapter • Com.Glide.Hub
Content Analytics [Com.sn_content_Analytics]	Content Analytics	Aktiv	falsch	Com.Glide.scope.Access.Restricted_caller

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Content Automation [com.sn_content_automation]	Inhaltsautomatisierungsfunktionalität.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_content_Delivery • Com.Glide.scope.Access.Restricted
Content Delivery [com.sn_content_delivery]	Content Delivery	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.DB_images • Com.Glide.scope.Access.Restricted • com.glide.service-portal
Content Experiences [com.sn_content_automation]	Richten Sie die Inhalte einer Kampagne ein, und lassen Sie sie mithilfe von mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln.	Aktiv	wahr	
Inhalts-Governance [sn_cg]	Content Governance bietet Kommunikationsmitarbeitern eine optimierte Methode, um die Erstellung von Inhalten für Content Publishing oder Content Experiences anzufordern.	Aktiv	wahr	Com.sn_content_Publishing_Store
Inhaltsmanagement [Com.Glide.cms]	Ermöglicht Administratoren das Erstellen anwenderdefinierter, gebrandeter Webanwenderoberflächen zusätzlich zu vorhandenen ServiceNow Instanz. Verwenden Serviceportal Für neue Entwicklung anstelle von CMS. Serviceportal Ist eine Alternative zu CMS mit einer optimierten Anwender-Experience und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal Und	Inaktiv	falsch	• Com.glideapp.Home • Com.Glide.Text_search • Com.Glide.DB_images

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Inhaltsmanagement und Serviceportal .			
Erweiterte Typen Für Inhaltsmanagement [Com.Glide.cms.types]	Eine Erweiterung für Inhaltsmanagement, die iFrames und Flash-Frames hinzufügt. Verwenden Serviceportal Für neue Entwicklung anstelle von CMS. Serviceportal Ist eine Alternative zu CMS mit einer optimierten Anwender-Experience und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal Und Inhaltsmanagement und Serviceportal .	Aktiv	falsch	• Com.Glide.cms.type.Flash • Com.Glide.cms.type.iFrame
Content Publishing [Com.sn_content_Publishing_Store]	Mit Content Publishing können Sie mit Ihren Mitarbeitern mithilfe verschiedener Methoden kommunizieren.	Aktiv	wahr	
Kontextrangliste [Com.Glide.sorting]	Unterstützung für Drag-and-Drop-Listen und Rangfolgedialogfelder. Mit der Kontextrangliste kann ein Anwender eine Sammlung von Datensätzen unabhängig von den Attributen dieser Datensätze sortieren. Die Kontextrangliste wird automatisch mit dem Plugin „SDLC – Scrum Process Pack“ aktiviert.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.list_v2
Kontextbezogene Hilfe [Com.Glide.context_help]	Stellt ein kontextbezogenes Hilfesystem bereit, das Links zu bestimmten Hilfeseiten bereitstellt. Diese Hilfeseiten können mit der Listen- oder Formularansicht einer	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	beliebigen Tabelle oder mit der Formularansicht eines bestimmten Datensatzes in einer Tabelle verknüpft werden.			
Kontextbezogene Rest-API der Hilfe [Com.Glide.context_help.Rest_api]	REST-API für das kontextbezogene Hilfesystem	Aktiv	falsch	• Com.Glide.context_help • Com.Glide.scripted_Rest_Services
Kontextsuche [Com.snc.contextual_search]	Zeigen Sie zugehörige Artikel oder Servicekatalogelemente in einem Formular oder Datensatzersteller an.	Aktiv	falsch	Com.snc.Application.JSON_Service
Kontextsuche: Intern [com.snc.contextual_search.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.	Aktiv	falsch	
Kontextsuche: Serviceportal [com.snc.contextual_search.service-portal]	Serviceportal-Komponenten für die Kontextsuche.	Aktiv	falsch	• Com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_porta
Kontextbezogene Sicherheit: Rollenverwaltung [Com.Glide.role_Management]	Bietet die Flexibilität und Macht zum Schutz von Informationen durch Steuerung der Lese-/ Schreib-/Erstellungs-/ Löschautorisierung.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.DB_View • Com.Glide.ui_page
Kontextbezogene Sicherheit: Rollenverwaltung V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Verhindert doppelte Einträge in sys_user_has_role für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte „inh_count“.	Aktiv	falsch	Com.Glide.role_Management
Kontextbezogene Sicherheit: REST-API für Rollenverwaltung V2 [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Verhindert doppelte Einträge in sys_user_has_role für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte „inh_count“.	Aktiv	falsch	• com.glide.role_management.inh_cou • Com.Glide.scripted_Rest_Services
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Core-Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)	Aktiv	wahr	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • Com.snc.PA • Com.snc.PA.Spotlight

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.sn_Coaching • Com.sn_cim_atf
Management Kontinuierlicher Verbesserungen – Automatisierte Tests [Com.sn_cim_atf]	ATF-Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)	Aktiv	wahr	
Vertragsmanagement [com.snc.contract_management]	Bietet die Möglichkeit, alle Arten von Verträgen zu verwalten.	Aktiv	wahr	Com.snc.Asset_Management
Vertragsmanagement: Formularlayouts und Verhalten [Com.snc.Contract_Management.Form_Layouts]	Bietet die Möglichkeit, das Layout des Vertragsmanagement-Formulars anzupassen.	Inaktiv	falsch	
Konversations-Branding-Einstellungen [com.glide.cs.branding]	Konversations-Branding-Einstellungen für Webchat-Client.	Aktiv	falsch	
Allgemeine Einstellungen für Konversationen [com.glide.cs.settings]	Allgemeine Konversationseinstellungen für Virtual Agent.	Aktiv	falsch	
Konversationsanalysen [sn_ci_Analytics] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ein Dashboard, das Ihnen hilft, die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Anwendern zu verbessern, indem Sie tiefe Einblicke in Konversationsdaten bieten, erkennen, welche Themen Anwender verwirren, und herausfinden, wo Anwender häufig an Servicemitarbeiter übertragen werden.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.Glide.Appsee
Konversationsintegration mit Alexa [Com.sn.va.alexa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Sprachschnittstelle von Amazon Alexa mithilfe der Virtual Agent-Themen.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Conversational Integration with LINE [sn_va_line]	Das Plugin hilft bei der Interaktion mit anfordernden Personen, die die LINE Messaging-App für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.cs.custom.Adapter • com.glide.hub.integration.runtime • Com.snc.ihub_Spoke_util_Pack • sn_Agent_initiiert
Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams [sn_va_Teams] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen, mit Microsoft Teams oder Servicemitarbeitern über die Microsoft Teams-Anwendung zu chatten.	Aktiv	wahr	
Konversationsschnittstellen: Diagnose [sn_ci_Diagnostics]	Das CI-Diagnosetool ist ein Framework, mit dem ein privilegierter Anwender (Administrator) mithilfe von Skripts und leistungsstarken VA-Themen eine Diagnose verschiedener Produkte durchführen kann.	Aktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot.lite
Virtual Agent-Themenvorschläge [sn_topic_Empfehlen]	Das Plugin hilft, vorgefertigte Virtual Agent-Themen zu identifizieren, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können.	Aktiv	falsch	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) [sn_va_whatsApp_twi]	Das Plugin ermöglicht die Kundeninteraktion über die WhatsApp Messaging-App.	Aktiv	wahr	• sn_twilio_Spoke • com.glide.hub.integration.runtime • Com.Glide.cs.custom.Adapter • sn_Agent_initiiert • Com.Glide.cobject • Com.Glide.Messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_IC] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Virtual Agent Bot Interconnect funktioniert als primärer Bot in einer vielfältigen Chat-Umgebung. Es kann Ihnen helfen,	Aktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endanwender zu erstellen. Virtual Agent Bot Interconnect bietet Ihren Endanwendern Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über verfügbar sind ServiceNow.			
Konversationsintegration mit Slack [sn_va_Slack] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen, über die Slack-Anwendung mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu chatten	Aktiv	falsch	
Konversationsintegration mit Workplace von Facebook sn_va_fb_Arbeitsplatz (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen, mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern zu chatten, indem Sie die Anwendung Workplace from Facebook verwenden.	Aktiv	falsch	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_Messenger (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern die Interaktion mit virtuellen und Servicemitarbeitern mithilfe der Facebook Messenger-Anwendung.	Aktiv	wahr	
Konversations-IVR mit Amazon Connect [Com.sn.va.amz.Connect] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern das Führen von Konversationen mit einem Bot über den Telefonkanal in einer interaktiven Sprachantwort.	Aktiv	falsch	Virtual Agent-API (sn_va_as_Service)
Virtual Agent-API sn_va_as_Service (Verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert jede Chat-Schnittstelle oder einen Bot mit Virtual Agent oder Mitarbeiterchat.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.cs.custom.Adapter • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.snc.ihub_Spoke_util_Pack • Com.sn_ext_Agent_Management_ut
Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen [Com.Glide.ci_Guided_Setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung zum Konfigurieren von Konversations-Schnittstellen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Guided_Setup • Com.Glide.Guided_Setup_config
Zielseite Für Konversationsschnittstellen [Com.Glide.cs.Landing_Experience]				
Einstellungen von Konversations-Schnittstellen [Com.Glide.cs.admin_Console]				
Conversational Messaging [Com.Glide.Messaging.awa]	Conversational Messaging			
Conversational SMS Integration with Twilio [Com.sn.va.sms.twilio] Wartungsmodus	Integration in SMS für erweiterte Arbeitszuweisung	Aktiv		
CORS-Unterstützung für REST API [Com.Glide.Rest.cors]	CORS-Unterstützung für REST API	Aktiv	falsch	
Kostenmanagement [com.snc.cost_management]	Verfolgt die Betriebskosten für Konfigurationselemente und aufgabenbezogene Aktivitäten, ordnet die Kosten Geschäftsverbrauchern zu und vergleicht die ist-Zuteilungen mit geplanten Budgets.	Inaktiv	wahr	Com.snc.Expense_line
Craft.io-Integration für Supplier Lifecycle Operations [Com.snc.sn_Supplier_Craft]	Bietet eine vorkonfigurierte Integration mit Craft.io. Craft.io ist eine Intelligence-Plattform für Lieferanten, die	Inaktiv	falsch	Com.snc.sn_Supplier_mgmt

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	validierte und umfassende Informationen über Lieferanten bietet, mit denen ein Unternehmen interagiert.			
Bereichsübergreifender Zugriff [Com.Glide.scope.Access]		Inaktiv	falsch	
Bereichsübergreifende Durchsetzung von App-Berechtigungen [Com.Glide.scope.Privilege]	System zum Erfassen und Erzwingen von bereichsübergreifenden Berechtigungen, die von bereichsbezogenen Apps verwendet werden	Aktiv	falsch	
CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte [com.snc.csm_proxy_contacts]	Ermöglicht Benutzern, die Interne einer Organisation sind, den Proxy-Fallkontakt im Namen von Kunden zu sein.	Inaktiv	wahr	Com.sn_customerservice
CSM-Auftragsmanagement [Com.sn_csm_order_mgmt]				
Unterstützung für CSS-Designs [Com.Glide.ui.Designs]	Bietet Unterstützung für CSS-Anpassungen der Anwenderoberfläche.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.ui.Themes.Core
CSS-Designunterstützung – UI 14 [Com.Glide.ui.Themes.doctype]	Stellt UI15-Designs bereit.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.Themes.Core
CTI-Demodaten für HRSD [Com.sn_HR_cti_Demo]	Stellt Demodaten der CTI-Softphone-Anwendung für HRSD bereit.	Inaktiv	falsch	• com.snc.cti • Com.sn_HR_Core
CTI Softphone [com.snc.cti]	Aktiviert die Twilio-Integration mit Notify und OpenFrame, um Softphone-Funktionen und Callcenter-Fähigkeiten bereitzustellen. Dazu gehören „Tätigen“, „Empfangen“, „Übertragen“, „Halten“ und „Stummschalten“. Anwendungen wie	Aktiv	wahr	• Com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kundenservice und Incident-Management bieten Demo-Workflows für CTI.			
Bonitätsbeurteilung [Com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM- und FSM-Grundlagen für konfigurierbaren Arbeitsbereich [Com.snc.uib.cwf_Workspace]	Unterstützt eine überarbeitete Version des Arbeitsbereichs des Kunden-Workflow-Mitarbeiters.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.App_Shell_aw • Com.snc.uib.Base_Agent_Workspac • com.snc.uib.cwf_workspace.integra
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace]	Unterstützt eine überarbeitete Version des Kunden-Workflow-Kundenservice-Management-Mitarbeiterbereichs.	Aktiv	wahr	• Com.snc.uib.cwf_Workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfwor • Com.snc.uib.Lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wfo_Workspa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine breite Palette von Funktionen wie Kanalmanagement, Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen im CSM Manager Workspace.	Aktiv	wahr	• Com.snc.Skills_Management • Com.snc.sre • Com.snc.PA.Customer_Service
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich suchen und verifizieren [Com.snc.uib.Lookup_verify]	Installiert Suchen und verifizieren Sie Artefakte für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, der Seiten, Macroponents, Daten-Broker usw. enthält und in verschiedenen Anwendungen freigegeben werden kann.	Inaktiv	wahr	Com.snc.sn_csm_Lookup_verify
Spezielle Bearbeitungsnotizen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich [Com.snc.uib.special_Handling_Notes]	Installiert spezielle Bearbeitungsnotizen-Artefakte für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, der Seiten, Macroponents, Daten-Broker usw. enthält und in verschiedenen Anwendungen freigegeben werden kann.	Inaktiv	falsch	
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht es Ihnen, Beitragenden zu	Aktiv	wahr	Com.snc.cs_Base_Extension

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.csm_Contributor_user]	ermöglichen, Fälle zu melden und zusammenzuarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sich selbst erstellt wurden.			
CSM-Abfrageregeln [Com.snc.csm_query_rules]	Plugin, das die Abfrageregeln für die CustomerService-Tabellen enthält.	Inaktiv	falsch	Com.snc.query_rules
Währungsunterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Aktiviert den Servicekatalog, um vollständig lokalisierte Währungen für Artikelpreise und Optionen zu unterstützen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.currency
Anwenderdefinierte URL [Com.snc.customurl]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um eine anwenderdefinierte URL für die Instanz einzurichten.	Inaktiv	falsch	com.snc.customurl.internal
Anwenderdefinierte URL: Intern [com.snc.customurl.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für geskriptete CustomURL-APIs.	Inaktiv	falsch	
Kunden-Communities [com.sn_customer_communities]	Ermöglicht es Ihnen, mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Interessenten in Kontakt zu treten, zu interagieren und mit ihnen zusammenzuarbeiten. Es ist nur für Kunden verfügbar, die für das Kundenservice-Management lizenziert sind.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_external_user_Register • Com.sn_Communities
Kundenprojektmanagement [Com.snc.csm_ppm]	Bietet die Möglichkeit, Projekte für einen Kundenaccount zu erstellen und zu verwalten, und gibt Endanwendern über das Portal Einblick in ihre Projekte. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Kundenservice“ und das	Inaktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Plugin „Projekt-Portfolio-Suite mit Finanzen“.			
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Ermöglicht Ihnen die Bereitstellung von Service und Support für externe Kunden über mehrere Kommunikationskanäle, z. B. E-Mail, Web und Telefon. Ein Fall wird erstellt, um das gemeldete Problem oder den angeforderten Service nachzuverfolgen, und Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen. Kundenservice-Mitarbeiter in Ihrer Organisation arbeiten an den Fällen und lösen Probleme.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Asset_Management • Com.snc.State_Flows • Com.Glide.Connect.Support • Com.Glide.Connect.Support.Routing • Com.snc.assignment_Workbench • Com.snc.cs_Base • Com.snc.Skills_Management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • Com.snc.Task_Relations • Com.snc.Task_activity • Com.snc.matching_rule • Com.sn_resolutionShape • com.sn_openframe • Com.sn_shn • Com.snc.contextual_search.Dynami • Com.sn_cs_Social
Customer Service Base Extension Entities [Com.snc.cs_Base_Extension]	Dieses Plugin bietet eine granulare Zugriffssteuerung über Beziehungen, Anwenderprofilattribute und Rollen.	Aktiv	falsch	Com.sn_customerservice
Kundenservicefall-Typen [Com.snc.csm_Case_types]	Ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Fallprozesse durch die Definition neuer Falltypen. Ein Falltyp stellt einen einzelnen Geschäftsprozess dar und ist eine Sammlung verschiedener Eingaben und Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Kundenanforderungen ausführt.	Inaktiv	wahr	Com.sn_customerservice

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Service-CTI-Demodaten [com.snc.customerservice_cti_demo]	Stellt Demodaten für die CTI Softphone-Anwendung bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [Com.snc.Haushalt]	Ermöglicht die Verwaltung des Kundenservice für Verbraucher, die demselben Haushalt angehören. Bietet die Möglichkeit, die Mitglieder eines Haushalts und die Beziehungen zwischen ihnen zu definieren.	Aktiv	wahr	Com.snc.cs_Base_Extension
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	Inaktiv	falsch	Com.sn_customerservice
Customer Service Management-Demodaten [com.snc.customerservice.demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung „Kundenservice-Management“ bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workben • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • Com.snc.kb_Product_entitlements • Com.snc.publications_Demo • Com.snc.shn_Demo • Com.snc.csm.Auftrag • Com.snc.csm_fsm_Integration
Customer Service Management für Bestellungen [com.snc.csm.order]	Erweitert die Kundenservicemanagement-Anwendung, um auftragsbezogene Probleme durch Integration in	Inaktiv	wahr	Com.sn_customerservice

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Auftragsmanagementsysteme zu unterstützen, um Kundenanforderungen zu erstellen und zu lösen.			
Kundenservice Mobile [com.sn_csm_mobile]	Aktiviert die mobile Benutzeroberfläche für das Customer Service Management.	Inaktiv	falsch	Com.sn_customerservice
Kundenservice-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.nlu]	Aktiviert CSM Virtual Agent-Konversationen.	Aktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App
Kundenserviceportal [com.glide.service-portal.customer-portal]	Aktiviert das Kundenserviceportal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Serviceportal-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen Kunden Informationen und Support bereitstellen kann.	Inaktiv	falsch	com.glide.service-portal.customer-service-base
Customer Service – Integration mit sozialen Medien [com.sn_cs_social]	Integration von Kundenservice Social, fügt derzeit entsprechende Datenschemaänderungen hinzu, die für Social Media-Integrationsszenarien erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	
Customer Service-Speicher [com.snc.customer_service.spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Anwendern die Automatisierung der Erstellung von Kundenservicefällen und der Aktualisierung vorhandener Fälle.	Inaktiv	falsch	Flow Designer – Installationsprogramm (com.Glide.Hub)
Customer Service Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	CSM Virtual Agent-Konversationen	Aktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Aktiviert Account-, Kontakt-, Partner-, Partnerkontakt- und Verbraucherinformationen aus dem Kundenservice für das Außendienst-Management.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.work_Management • Com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Kundenservice mit Anforderungsmanagement [com.sn_cs_sm_request]	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Request Management. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Anforderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.	Aktiv	wahr	Com.sn_customerservice
Kundenservice mit Servicemanagement [com.sn_cs_sm]	Bietet eine Integration zwischen Customer Service Management und den Anwendungen Incident, Problem und Change Management. Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Incident-, Problem- und Change-Datensätzen aus einem Kundenservicefall.	Aktiv	wahr	Com.sn_customerservice
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	Inaktiv	falsch	Com.sn_customerservice
Dashboard für Bewertung und Umfrage [Com.snc.assessment_Core.Dashboards]				
Dashboard für Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Datenarchivierung [com.glide.auxdb]	Bietet die Möglichkeit, eine Teilmenge von Daten aus großen Tabellen in das Datenarchiv zu	Aktiv	falsch	Com.snc.DB.replicate

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verschieben. Typische Kandidaten sind ITIL-Verlaufsdokumente wie Incidents, die im letzten Jahr geschlossen wurden, die Funktionalität unterstützt jedoch auch die Archivierung von nicht-ITIL-Dokumenten.			
Datenklassifizierung [Com.Glide.Data_classification]		Aktiv	wahr	
Datenzertifizierung [Com.snc.certification_v2]	Aktiviert die Zertifizierung von Daten auf Feldebene, entweder geplant oder bei Bedarf.	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.list_v2 • Com.snc.certification_Core
Daten-Discovery-APIs [Com.Glide.Data_Discovery]	Stellt die APIs zur Erkennung vertraulicher Daten bereit.	Aktiv	falsch	
Datenfilterung [Com.Glide.Data_Filtration] (Neu in Tokyo)	Steuert den Zugriff auf Tabellen und Datensätze basierend auf Betreffattributen bei Leseabfragen.	Inaktiv	falsch	Keine
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich [Com.Glide.Data_Lookup]	Ermöglicht Administratoren das Definieren von Regeln, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Plugin ersetzt die Prioritätssuche vollständig. Jede anwenderdefinierte Logik, die in der Business-Regel „CalculatePriority“ definiert ist, muss manuell in die neue Prioritätsdatensuchdefinition übersetzt werden.	Aktiv	wahr	
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich für Servicekatalog [com.glide.data_lookup.catalog]	Ermöglicht Administratoren die Durchführung von Datensuchen nach Variablen auf Basis von Einträgen von Servicekatalogelementen, für angeforderte Elemente	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • Com.Glide.Data_Lookup

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und für Katalogaufgaben, während ein Anwender die in Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.			
Datenrichtlinie 2 [Com.Glide.Data_policy_2]	Definiert obligatorische oder schreibgeschützte Anforderungen für Tabellenfelder.	Aktiv	falsch	
Datenstrukturen [Com.snc.dataStructure]	Stellt Elementtypen bereit: DataStructure und DataObject für Fluggewichtsdaten, die intern als JSON gespeichert und über die DataStructure-API verwendet werden können.	Aktiv	falsch	
Migration Der Datenbankspalte Außerhalb Der Zeile [Com.Glide.DB.Offrow_Migration]	UI-/Skriptelemente, mit denen kompatible Spalten aus der Reihe verschoben werden können.	Inaktiv	falsch	
Datenbankrotation [Com.snc.DB.Rotation]	Bietet die Möglichkeit, große Tabellen in kleinere, besser verwaltbare Tabellen aufzuteilen. â€“ diese kleineren Tabellen enthalten einen bestimmten Datenzeitraum, und die Tabelle mit den ältesten Daten wird fortlaufend gelöscht.	Aktiv	falsch	
Datenbankrotation mit Standardtabellen [Com.snc.DB.Rotation_default_tables]	Fügt Standardtabellen Datenbankrotationsfunktionen hinzu.	Aktiv	falsch	Com.snc.DB.Rotation
Datenbankspeicher für Audiodateien [Com.Glide.DB_Audio]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Audiodateien in der Datenbank und das Verweisen auf HTML.	Aktiv	falsch	
Datenbankspeicher für Bilder [Com.Glide.DB_images]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Bildern in der Datenbank und das Verweisen auf HTML.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Datenbankspeicher für Videodateien [Com.Glide.DB_Video]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Videodateien in der Datenbank und das Verweisen auf HTML.	Aktiv	falsch	
Datenbankansichten [Com.Glide.DB_View]	Ermöglicht Ihnen das Definieren von Tabellenverknüpfungen zu Berichtszwecken.	Aktiv	falsch	
Datenbankansichten für Servicemanagement [com.snc.service.db_views]	Vordefinierte Datenbankansichten für Servicemanagement.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.DB_View • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • Com.Glide.metrics
Datentabellen 1.1.0 Komponenten [Com.Glide.ui.ng.datentabellen]	Datentabellen 1.1.0 Komponenten	Inaktiv	falsch	
Standardmäßiges Finanzmanagement-Kostenmodell [Com.snc.Financial_Management_Artefakte]	Stellt ein vorkonfiguriertes Kostenmodell und Artefakte bereit, damit Finanzanalysten Ausgabendaten zusammenstellen und Berichte generieren können. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	wahr	Com.snc.Financial_Management
Delegierte Entwickleranwenderverwaltung [Com.sn_dd_user_admin]	Delegierte Entwickleranwenderverwaltung.	Aktiv	falsch	
Delegierte App-Entwicklung	Unterstützung der kontrollierten	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.delegated_development]	Entwicklung durch Anwender, die nicht über vollständige Administratorrechte verfügen.			
Experience für delegierte Anforderungen (Wartungsmodus) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Aktiviert delegierte Anforderungen für Katalogelemente und aktiviert den Variablentyp „angefordert für“ und das Feld „angefordert für“ in „angefordertes Element“	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.reques
Wiederherstellung löschen [com.glide.delete_recovery]	Bietet die Möglichkeit, einzelne gelöschte Elemente wiederherzustellen, einschließlich aller zugehörigen kaskadierten gelöschten Elemente.	Aktiv	falsch	
Wiederherstellung Löschen: Teilweise Rückgängigmachung Des Löschvorgangs [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	Erweitert das Plugin „Wiederherstellung löschen“, um das teilweise Aufheben der Löschung von Datensätzen als einer Transaktion zu unterstützen.	Aktiv	falsch	com.glide.delete_recovery
Bedarfskern [com.snc.demand_core]	Demand Core-Plugin hilft bei der Planung und Organisation , Und Bedarfe mit grundlegenden Funktionen verwalten.	Aktiv	falsch	
Demand-Management [com.snc.demand_management]	Hilft bei der Erfassung des Bedarfs und stellt Tools zum Screening, Bewerten und Priorisieren bereit. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • Com.snc.Timeline_Visualization • Com.snc.Blasendiagramm_Workber
Abschreibung [com.snc.depreciation]	Kernabschreibungsfähigkeiten	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Designer Allgemein [Com.Glide.ui.ng.dc]	Stellt allgemeine Komponenten bereit, die von Designern wie dem Formulardesigner und dem Quiz-Designer benötigt werden.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.Tablet.Design • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.Themes.doctype
Zertifizierung Des Gewünschten Status [Com.snc.certification_desired_State]	Wertet Datensätze aus, um festzustellen, ob sie einem gewünschten Status entsprechen, ob geplant oder bei Bedarf.	Aktiv	wahr	Com.snc.certification_Core
DevOps [sn_devops] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Dateneinblicke, beschleunigt Change und erhöht die Transparenz Ihrer DevOps-Umgebung.			
DevOps Config [sn_devops_config] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet und validiert Konfigurationsdaten in Ihrer DevOps-Umgebung mit einem einzigen System.	Aktiv	falsch	sn_cdm
DevOps-Einblicke [sn_devops_Insights] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zeigt die Ergebnisse Ihres gesamten DevOps-Prozesses in einem datengesteuerten Dashboard an.			
DevOps-Integration mit Rally [sn_devops_Rally] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Integration mit Broadcom Rally, um Daten wie Projekte, User Stories und Fehler aus dem Rally-Tool in DevOps Change-Beschleunigung verfügbar zu machen. Sie können diese Rally-Planungsobjekte dann Commits und Pipelines zuordnen, um die vollständige Nachverfolgbarkeit und Beschleunigung von Changes zu gewährleisten.	Aktiv	falsch	Com.sn_devops
DevOps-Util [Com.snc.sn_devops_util]	Dient als Schnittstelle zum Aufrufen globaler APIs von DevOps.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Tokyo)				
DHTMLX-Gantt-Bibliothek [Com.snc.dhtmlx.gantt]	DHTMLX-Gantt-Bibliothek.	Inaktiv	falsch	
DHTMLX-Zeitplaner-Bibliothek [Com.snc.dhtmlx.Scheduler]	DHTMLX-Zeitplaner-Bibliothek.	Aktiv	falsch	
Diagnoseüberwachung [Com.Glide.Monitor.Diagnostics]	Bietet erweiterte Diagnoseüberwachung für jeden Knoten in einem ServiceNow Instanz.	Aktiv	falsch	
Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern [Com.Glide.dictionary_override]	Ermöglicht das Überschreiben bestimmter Wörterbuchwerte für erweiterte Tabellenelemente. Mit diesem Plugin kann beispielsweise der Standardwert für das Feld Zugewiesen an in der Incident-Tabelle von dem Standardwert abweichen, der für das Feld Zugewiesen an in der Tabelle Aufgabe angegeben ist.	Aktiv	falsch	
Muster für Discovery und Service-Mapping [Com.sn_itom_pattern] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt zusätzliche Discovery- und Service-Mapping-Muster bereit.	Aktiv	falsch	Keine
Discovery für operative Technologie [Com.sn_otsm_Discovery]				
Download-Proxy Für Verteilung [Com.Glide.dist_Download_Proxy]	Proxy zum Herunterladen einer Verteilung. Dieses Plugin wird automatisch aktiviert, wenn der MID-Server aktiviert ist, um die REST-Anforderungen für Dateidownloads zu verarbeiten, die ein MID-	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Server an die Instanz sendet.			
Document Intelligence-Administration [Com.snc.docIntel_admin] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bessere Verwaltungs-Experience für Document Intelligence.	Aktiv	falsch	• Document Intelligence (sn_DocIntel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Dokumentservice [Com.sn_bom_document]				
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Erstellen von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, um Standardbriefe oder -Dokumente zu generieren. Automatisiert und vereinfacht den Prozess zum Ausfüllen, Signieren und Überprüfen eines Dokuments online.			
Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen die Verwendung der Adobe Sign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus generiert werden ServiceNow Dokumentvorlagen.	Aktiv	wahr	Keine
Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen die Verwendung der DocuSign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus generiert werden ServiceNow Dokumentvorlagen.	Aktiv	wahr	Keine
Dokumentkonfiguration [Com.Glide.doc.config]	Bietet eine Funktion zum Erstellen einer Inhaltsverzeichniskonfiguration (die Inhaltsverzeichnisse hinzufügt) und einer Dokumentkonfiguration wie Seitenzahlen zu einem PDF-Dokument, das aus einem HTML-Dokument generiert wird. Das Plugin bietet	Aktiv	falsch	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Funktionen zur einfachen Navigation durch die PDF-Datei mithilfe von „Tabelle“ zu „Inhalt“ und „Dokumentkonfiguration“.			
Domänensupport: Installationsprogramm Für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp.extensions.installer]	Aktiviert die Domänentrennung für Cloud Provisioning and Governance. Instanzen, die die Domänentrennung aktivieren, sollten dieses Plugin verwenden. Zusätzlich zur Funktionalität des Domänen-Support-Plugins installiert dieses Plugin Domänen-Support – Domänenerweiterungen, die weitere Erweiterungen der Domänentrennung für alle Domänenkunden einschließlich Managed Service Providern enthalten. Wenn das Domänen-Support-Plugin bereits aktiv ist, wird der Inhalt des Plugins „Domänenunterstützung – Domänenerweiterungen“ nicht in der Instanz installiert.			
Dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Dynamische zugehörige Datensätze bieten Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf relationale Informationen basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes. Der Administrator kann zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren, die die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern steigern, indem Daten im Kontext für die Aktion verfügbar gemacht werden, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführt.			

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Dynamische Planung [com.snc.dynamic_scheduling]	Dynamische Planung für Servicemanagement-Anwendungen mit Unterstützung für Massenaufgabenempfehlungen und intervallbasierte automatische Zuweisung.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
Dynamische Übersetzung [Com.Glide.Dynamic_Translation]	Fügt die Möglichkeit hinzu, den angegebenen Text mithilfe externer Anbieter für maschinelle Übersetzung aus der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übersetzen.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Dynamische Übersetzung für Virtual Agent [Com.Glide.cs.Dynamic.Translation.Virtual_Agent] (Neu in Tokyo)	Aktiviert die dynamische Übersetzung für Virtual Agent.	aktiv	falsch	• Com.Glide.Dynamic_Translation • Com.Glide.Dynamic_Translation.va_
Spoke Für Dynamische Übersetzung [Com.Glide.Dynamic_Translation.Spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Texte aus einer Sprache in andere Sprachen übersetzt und die Sprache des angegebenen Texts erkannt werden können.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub • com.glide.hub.integration.runtime
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone_number]	Stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um internationale Anrufe erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.	Aktiv	wahr	
E-Mail: OAUTH-Support für IMAP und SMTP [Com.Glide.email.oauth]	Unterstützung für XOAUTH- und XOAUTH2-E-Mail-Authentifizierung.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.email_Accounts • com.snc.platform.security.oauth
E-Mail: Unterstützung für die E-Mail-Verarbeitung durch die Microsoft Graph API [glide.email.graph]	Verarbeitet eingehende E-Mails mit der Microsoft Graph API.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.email_Accounts • com.snc.platform.security.oauth • Com.Glide.email.oauth

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Tokyo)				
E-Mail-Zugriffsbeschränkung [Com.Glide.email_Access_restriction]	Ermöglicht bedingte Überschreibungen der ACL-E-Mail-Tabelle	Aktiv	falsch	
E-Mail-Accounts [Com.Glide.email_Accounts]	Ermöglicht Ihnen das Definieren von E-Mail-Accounts und -Einstellungen in einzelnen Datensätzen.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Adressfilter [Com.Glide.email_address_Filter]	APIs und Datenstrukturen für die Filterung von E-Mail-Adressen	Aktiv	falsch	
Automatische Anwendererstellung Per E-Mail [Com.Glide.email_createuser]	Legt „Glide.email.create_userid_from_email=true“ fest, damit die Anwender-ID neu erstellten Anwendern mit der E-Mail-Adresse des Anwenders übereinstimmt, wenn die automatische Anwendererstellung aktiviert ist. Erweitert auch die Spalte sys_user.user_name auf 100 Byte, um längere Anwender-IDs basierend auf E-Mail-Adressen aufzunehmen.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Client [Com.Glide.email_Client]	Ermöglicht Ihnen das Senden von E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz	Aktiv	falsch	Com.Glide.email_address_Filter
E-Mail-Client-Vorlage [Com.Glide.email_Client_template]	Vorlage definiert Standardinhalte für den E-Mail-Client.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Zusammenfassung [Com.Glide.email_digest]	E-Mail-Zusammenfassung	Aktiv	falsch	• Abonnementbasierte Benachrichtigungen • Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen • com.glide.notification.preference.se
E-Mail-Filter [Com.Glide.email_Filter]	Filtert E-Mails je nach Header und Betreff in verschiedene Postfächer	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	oder Junk. Ignoriert alle E-Mails, die eine VCAL-Einladung enthalten.			
Plugin „Vorschau Der E-Mail-Benachrichtigung“ [Com.Glide.email_Notification_preview]	Ermöglicht Ihnen die einfache Vorschau von ServiceNow E-Mail-Benachrichtigung, ohne die Benachrichtigung zu senden. Auf diese Weise können Sie eine Vorschau von Benachrichtigungen zum Designzeitpunkt anzeigen.	Aktiv	falsch	
Skript für E-Mail-Benachrichtigungen für Ergebnisse der Kontextsuche [Com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Stellt ein Skript für die Einbettung kontextbezogener Suchergebnisse basierend auf bereit Predictive Intelligence Zusätzliche Ressourcen und Suchressourcen in E-Mail-Benachrichtigungen.	Inaktiv	falsch	
E-Mail-Aufbewahrung [Com.Glide.email_Retention]	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mails bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Mailbox • com.glide.auxdb
E-Mail-Dienst [com.glide.email.service]	Definiert javascript und REST API zum Senden von E-Mails.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Mailbox
E-Mail-Abonnement Kündigen [Com.Glide.email_unsubscribe]	Fügt die Möglichkeit hinzu, einen Link zum Abbestellen in Benachrichtigungen einzubeziehen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.email_ordered_processin • com.glide.notification.subscription
E-Mail/SMS-Trennung [Com.Glide.email_sms_Separation]	Trennung des Sendens von SMS und E-Mail durch Hinzufügen einer Spalte zur E-Mail-Tabelle. Verhindert, dass SMS-Nachrichten das Senden von E-Mail-Nachrichten verlangsamen und umgekehrt. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird das Senden von E-Mails während der Aktivierung gestoppt. Bei Systemen mit großen E-Mail-Tabellen kann dies	Aktiv	falsch	com.glide.notification

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Stunden dauern und wird nicht empfohlen.			
Eingebettete Hilfe [Com.Glide.Embedded_help]	Stellt einem Anwender auf einer UI-Seite gezielte Hilfeinhalte bereit. Administratoren können anwenderdefinierte eingebettete Hilfe erstellen, um Anwender bei bestimmten Geschäftsprozessen innerhalb einer Organisation zu unterstützen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.hopscotch
Eingebettete Hilfe für ServiceNow Flow Designer [Com.Glide.Hub.Flow_Designer_Embedded_help]	Dieses Plugin ist für den eingebetteten Hilfebereich in Flow Designer vorgesehen. In Quebec gibt es einen Hilfebereich, mit dem Anwender leicht auf die Dokumentation in Flow Designer zugreifen können, ohne zur Dokumentationswebsite navigieren zu müssen.	Aktiv	falsch	
Mitarbeiter-Center [Com.snc.Employee_Center]				
Mitarbeiter-Center: Core [Com.snc.Employee_Center_Core]				
Mitarbeiter-Center – Pro [Com.snc.Employee_Center_pro]				
Mitarbeiter-Center – Pro [Com.sn_ex_Employee_Center_pro]	Employee Center Pro	Falsch	Inaktiv	Com.sn_HR_Service_Portal
Integration des Mitarbeiter-Centers mit Zoom [Com.snc.sn_ex_ec_zm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Integration des Mitarbeiter-Centers mit Zoom.	Aktiv	wahr	sn_ex_sp

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Management von Mitarbeiterdokumenten [Com.sn_Employee_document_Management]	Ermöglicht es Ihnen, eine große Anzahl von Mitarbeiterdokumenten effizient zu verwalten. Bietet Speicherplatz und ein Ablagesystem, mit dem Sie Dokumente einfach abrufen und definieren können, wer vertrauliche Dokumente anzeigen kann und wann Dokumente gelöscht werden sollen. **Wichtig:** Zur Verwendung der Mitarbeiter-Dokumentverwaltung muss das Plugin „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ lizenziert und aktiviert sein.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Dokumentbetrachter • Com.Glide.scope.Access.Restricted
Integration von Mitarbeiterbeziehungen mit NAVEX EthicsPoint [sn_HR_navex_ep] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus NAVEX EthicsPoint in ab ServiceNow Plattform, die es einem HR-Mitarbeiter ermöglicht, von einem aus an Mitarbeiterbeziehungsfällen zu arbeiten ServiceNow Instanz.	Aktiv	falsch	Keine
Mitarbeiter-Servicecenter [com.sn_hr_service_portal]	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.Connect.Support • Com.Glide.Connect.sp_Widgets • Com.sn_content_Delivery • Com.sn_content_Automation • Com.Glide.va.sp_Widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.a
EMR-Hilfe [sn_ind_rmt_help] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Vereinfacht und optimiert den Prozess zur Übermittlung ServiceNow IT-Serviceanfragen im Zusammenhang	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.Encryption • Com.sn_ind

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	mit einem System für elektronische Krankenakte (EMR).			
Verschlüsseltes Workflow-Scratchpad [Com.snc.verschlüsselt_Scratchpad]	Verschlüsselte Scratchpad-Unterstützung für Workflow-Kontext und Workflow-Ausführungsaktivitäten.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Workflow • Com.Glide.Encryption
Verschlüsselungskern [Com.Glide.Encryption.Core]	Allgemeine Skripts und Logik zwischen Edge Encryption und Encryption Support.	Inaktiv	falsch	
Verschlüsseltes Workflow-Scratchpad [Com.snc.verschlüsselt_Scratchpad]	Verschlüsselte Scratchpad-Unterstützung für Workflow-Kontext und Workflow-Ausführungsaktivitäten.	Inaktiv	falsch	• Com.glideapp.Workflow • Com.Glide.Encryption
Engine-Basierte Benachrichtigungen [Com.Glide.email_Engine_notifs]	Container für Engine-basierte E-Mail-Benachrichtigungen. Enthält eine Reihe von Standard-E-Mail-Benachrichtigungen. Nur bei neuen z-Boots installiert.	Aktiv	falsch	
Erweiterter Webservice-Provider – Allgemein [Com.Glide.Web_Service_Provider_v2]		Aktiv	falsch	Com.Glide.Web_Service_Provider
Enterprise Asset Management [Com.sn_eam] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine umfassende End-to-End-Lösung für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von nicht-IT-Assets, bietet einen umfassenden Einblick in den Asset-Bestand, minimiert kostspielige Ausfallzeiten und maximiert die Nutzungsdauer von Assets.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_eam_Core • com.snc.procurement • Com.sn_itam_recomm • Com.snc.Asset_Management • sn_cmdb_ci_class • Com.sn_itam_common • Com.sn_ent • Com.sn_Risk_Heatmap
Management von Environmental, Social und Governance [Com.sn_esg]	Bietet Funktionen zum Sammeln, Verwalten und Melden von ESG-Daten und -Aktivitäten (Environmental, Social and Governance)	Aktiv	wahr	• Com.sn_grc • Com.sn_grc_Workspace • Com.sn_Compliance

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	für Organisationen, einschließlich Investoren, Kunden und Aufsichtsbehörden.			• Com.snc.Goal_Framework • Com.sn_grc_metric
Elektronische Signatur [com.snc.esign]	Ermöglicht das elektronische Signieren von Dokumenten auf Desktop- und Mobilgeräten. Unterzeichner können mit ihren Anmeldeinformationen, als Bestätigung oder als eingegebene oder gezeichnete E-Signatur signieren.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Signaturepad • Com.snc.document_Management • Com.snc.Dokumentbetrachter
ERP Customization Mining [Com.snc.uib.sn_erp_Mining] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung von ERP Customization Mining, um anwenderdefinierte Anwendungskandidaten für das Neuplatformieren zu identifizieren.	Aktiv	wahr	• Com.snc.sn_erp_Integration • com.glide.platform_ml
ERP-Canvas [Com.snc.sn_erp_Integration] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert den Zugriff auf Remotetabellen für ERP Customization Mining.	Aktiv	falsch	Com.Glide.script.vtable
ESS-Portal (in Inhaltsmanagement implementiert) [Com.Glide.cms.Extensions]	Content Management-Anwendung des ESS-Portals. Demodaten enthalten das tatsächliche ESS-Portal. Verwenden Serviceportal Für neue Entwicklung anstelle von CMS. Serviceportal Ist eine Alternative zu CMS mit einer optimierten Anwender-Experience und ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal Und Inhaltsmanagement und Serviceportal .	Aktiv	wahr	Com.Glide.cms
Inhalt Der Mobile-Schnittstelle Für Ereignismanagement	Inhalt Des Inhalts Der Mobilen Ereignismanagement-Schnittstelle.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.em-mobile-App]				
Ereignismanagement-Metrik-Explorer [Com.sn-em-metric-Explorer]				
Ereignismanagement-Übersicht – Homepage [Com.glideapp.Report.em]	Ereignismanagement-Übersicht – Homepage	Inaktiv	falsch	• Com.glideapp.Bericht • com.glideapp.itom.snac
Ereignisstatistiken [Com.Glide.stats.Event]	Ereignisstatistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats
Nachweisverwaltung [Com.sn_evidence_Management]	Ermöglicht Ihnen das Sammeln, Kategorisieren, Aufbewahren und Sichern von Nachweisen, die in Fällen verwendet werden können, die die Erfassung und Überprüfung von Artefakten für eine Untersuchung erfordern.	Aktiv	wahr	
Unterstützung des Ausführungsplans für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Servicekatalog-Ausführungspläne.	Aktiv	wahr	Com.Glide.Execution_Plan
Kostenzeile [Com.snc.Expense_line]	Kernkostenzeilentabelle, die die Kostennachverfolgung ermöglicht. Integriert in Asset-Management, CMDB, Kostenmanagement und Vertragsmanagement.	Aktiv	falsch	
Erweiterte CMDB [Com.snc.extended_cmdb]	Stellt spezialisierte Konfigurationselemente bereit, z. B. Funkhardware, Testgeräte und Sprachsystem-Hardware.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
Plugin „externer Inhalt für KI-Suche“ [Com.Glide.ais.external_content]	Ermöglicht die Erfassung externer Inhalte in die KI-Suche.	Aktiv	falsch	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Utah)				
Externer Dateidatenspeicher [Com.sn.extern.Dateien]	Speichert Informationen zu Dateien in Systemen von Drittparteien und bietet Aktionen zum Verwalten der Informationen.			
Facility Service Management-Clo [Com.snc.Facilities_Service_Automation]	Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern, Anforderungen nach ihrem Standort zu melden und nachzuverfolgen. Zum Anzeigen von Anforderungen auf einem Stockwerksplan ist das Plugin Facility Visualization Workbench (com.snc.Facilities_Service_Automation.fvw) erforderlich. Integrationsdateien, die installiert werden, wenn Facility Visualization Workbench (com.snc.Facilities_Service_Automation.fvw) ebenfalls installiert ist. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
Facility Service Management CMS-Portal (nur Wartungsmodus) [Com.snc.Facilities_Service_Automation.cms]	Ermöglicht das Starten von Facility Service Automation und anderen Service Management-Anwendungen über eine einzige CMS-Seite. Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern, Anforderungen nach ihrem Standort in einem Stockwerksplan zu melden und nachzuverfolgen.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Facility_Service_Automatio • com.snc.service_management.core.

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Facility Service Management Mobile (nur Wartungsmodus) [Com.snc.Facilities_Service_Automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten für Facility Service Management.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Facility_Service_Automatio • com.snc.service_management_m
Feldnormalisierung [Com.snc.field_Normalization]	Bietet Unterstützung für die Bereinigung von unordentlichen Daten durch Normalisierung und Transformation.	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.vars • Com.Glide.System_Update_Set
Außendienst – Erweiterte Teilebeschaffung [Com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, mehrere Teile anzufordern und zu beschaffen. Service Desk-Mitarbeiter können mobile Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen gestellt werden.	Inaktiv	wahr	Com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing
Außendienst-Kapazitätsmanagement [Com.snc.fsm_Capacity_Management]	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität für Gruppen und Außendienstmitarbeiter.	Aktiv	falsch	Com.snc.work_Management
Außendienst-Auftragnehmermanagement [com.snc.fsm_contractor_management]	Ermöglicht das Outsourcen von Außendienstaufgaben. Auftragnehmerunternehmen können Außendienstmitarbeitern Aufgaben zuweisen und sie können an zugewiesenen Aufgaben arbeiten	Aktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • Com.snc.outsourced_Service_Provi
Team-Management für Field Service	Hilft Organisationen, den gleichen Satz von Ressourcen	Aktiv	wahr	Com.snc.work_Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.fsm_Crew_Scheduling]	wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen. Dies vereinfacht den Planungsprozess und ermöglicht es Außendienstmitarbeitern, einheitlicher zusammenzuarbeiten.			
Außendienst-Management [Com.snc.work_Management]	Bietet Unterstützung für die Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.	Inaktiv	falsch	• com.snc.service_management.core • Com.sn_shn • Com.snc.assignment_Workbench • Com.snc.Central_Dispatch • Com.snc.wo_Signature_Pad • Com.snc.wm_Fragebogen • Com.snc.Dynamic_Scheduling
Außendienst-Management – Verwaltung Der Zugriffszeiten [Com.snc.fsm_Access_hours]	Ermöglicht die Verwaltung der Zugriffszeiten für Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	falsch	Com.snc.work_Management
Außendienst-Management CMS-Portal [Com.snc.work_Management.cms]	Ermöglicht das Starten von Außendienst-Automatisierung und anderen Servicemanagement-Anwendungen über eine einzelne CMS-Seite.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.work_Management • com.snc.service_management.core.
Außendienst-Management – Empfehlungen Für Intelligente Aufgaben [Com.snc.fsm_Task_Recommendations]	Bietet Funktionen zum Empfehlen von Aufgaben für die Zuweisung an Außendiensttechniker sowie zum Verwalten von Kriterien, die für Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung verwendet werden können.	Aktiv	falsch	Com.snc.work_Management,com.snc.Task_F
Außendienst-Management – Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich [Com.snc.uib.fsm_Dispatcher_Workspace]	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten zur Unterstützung von Dispatcher-Flows im Mitarbeiterbereich bereit.	Aktiv	falsch	• Com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace • Com.sn_fsm_components

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Konfigurierbarer Außendienst-Management-Arbeitsbereich [Com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace]	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM im Mitarbeiterbereich bereit.	Aktiv	falsch	• Com.snc.uib.cwf_Workspace • Com.snc.work_Management
Field Service Management – Kunden-Experience [com.snc.fsm_customer_experience]	Kunden mit relevanten Updates zu gemeldeten Problemen ansprechen	Aktiv	falsch	• Com.snc.csm_fsm_Integration • com.snc.notify.twilio_direct
Field Service Management Demo Data [com.snc.work_management.demo]	Demodaten für das Außendienst-Management, das die Domänen Medizin und Telekommunikation abdeckt. HINWEIS: Durch die Installation dieses Plugins werden neue Konfigurationselementtabellen und -Beziehungen zur Datenbank hinzugefügt.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • Com.snc.wo_Signature_Pad
Field Service Management Geolocation Demo Data [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung Außendienst-Management.	Inaktiv	wahr	com.snc.work_management.demo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Fügt der mobilen Benutzeroberfläche das Field Service Management-Menü hinzu.	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_management_m • Com.snc.work_Management
Flow Designer-Flows Für Außendienst-Management-Planung [Com.snc.sn_App_fsm_Scheduling_Flows] (Neu in Utah)	Aktualisiert den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Auslastung zu maximieren, wenn während der Schicht ein ungeplantes Ereignis auftritt.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.work_Management • Com.snc.Dynamic_Scheduling • Com.snc.Agent_schedule
Field Service – Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	Erstellen Sie Fragebogen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.	Inaktiv	falsch	
Außendienstkarte [Com.snc.fsm_Map]	Zeigt die Versandzuordnung zum Anzeigen von Service Desk-	Aktiv		Com.snc.work_Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Mitarbeitern, Aufgaben und Mitarbeiterrouten an.			
Außendienst-Management-Mitarbeiterbereich [Com.snc.Agent_Workspace.fsm]	Ermöglicht Außendienstanwendern die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben mit dem FSM-Mitarbeiterbereich. Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Mitarbeiterbereich“ (com.Agent_Workspace).			
Mehrtägige Aufgabenplanung Für Außendienst [Com.snc.fsm_Multiday_Tasks]				
Außendienst: Signaturpad [com.snc.wo_signature.pad]	Erstellen Sie PDFs für geschlossene Arbeitsaufträge, die den Namen und die Signatur des Kunden und eine Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeit enthalten.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.pdf_Generator • Com.snc.Signaturepad
Außendienst-Ressourcenplanung [Com.snc.fsm_resource_Scheduling] (Neu in Utah)	Ermöglicht das Setup von gemeinsam genutzten Geräten wie Kränen und Baggern, die als planbare Ressourcen eingerichtet werden können.	Aktiv	wahr	Com.snc.fsm_Crew_Scheduling
Außendienst-Spoke [com.snc.field_service.spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Anwendern die Automatisierung der Erstellung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben sowie der Aktualisierung vorhandener Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben.	Inaktiv	falsch	Flow Designer – Installationsprogramm (com.Glide.Hub)
Außendienst-Aufgabenbündelung [Com.snc.fsm_Task_Bundle] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwaltung von gebündelten Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	falsch	Com.snc.work_Management

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Außendienst-Gebietsplanung [Com.snc.fsm_Territory_Planning] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht die Definition und Verwaltung von Gebieten für Außendienst-spezifische Anwendungsfälle. Durch die Verwendung des Außendienst-Gebietsmanagements mit Arbeitsaufträgen und Ressourcen können Kunden sicherstellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nur für Außendienstmitarbeiter mit einem übereinstimmenden Gebiet geplant werden.	Aktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • Com.snc.Territory_Planning
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	Aktiviert die Integration des Außendienst-Managements mit der Projektmanagement-Anwendung. Dieses Plugin aktiviert das Projektmanagement-Plugin, das möglicherweise zusätzliche Lizenzen erfordert.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • com.snc.financial_planning_pmo
Außendienst mit Projektmanagement-Demo [com.snc.wm_ppm_demo]	Demodaten für die Integration des Außendienst-Managements mit der Projektmanagement-Anwendung.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Außendienst mit Support für Servicestandorte [Com.snc.fsm_Service_Locations]	Ermöglicht das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus dem WO, WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht unter den gespeicherten Standorten vorhanden ist.	Aktiv	wahr	Com.snc.work_Management,com.sn_fsm_co
Automatisierung des Finanzabschlusses [sn_fcms]	Reduzieren Sie das Abschlussrisiko mit intelligenter Aufgabenautomatisierung	Inaktiv	wahr	• sn_fin • sn_fcms_intg • Com.Glide.scope.Access.Restricted
Allgemeine Finanzarchitektur [Com.sn_fin]	Verwaltet primäre Daten wie Enterprise Resource Planning (ERP)-Quellen,	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Fiskalkalender • Com.snc.fin_dep

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	juristische Personen, Buchungsperioden usw.			• Com.Glide.scope.Access.Restricted • Com.Glide.Web_Service_insert_mul
Finanzen: ERP-Integration [Com.sn_fcms_Integrations] (Beginnend mit Utah Release, Finanzen – ERP-Integration wird in ERP-Integrations-Framework umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Integrationsunterstützung zwischen der ServiceNow-Plattform und gängigen ERP-Systemen.	Inaktiv	falsch	
Finanzdienstleistungs-Management [Com.snc.Finance_Service_Automation] (Nur Wartungsmodus) Geplant für Einstellung im März 2025 oder Ende der Abonnementlaufzeit	Verwaltet Finanzanforderungen und ermöglicht Anwendern, diese Anforderungen zu melden und nachzuverfolgen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
Finanzservicemanagement Mobile [Com.snc.Finance_Service_Automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten für Finance Service Management.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Finance_Service_Automat • com.snc.service_management_m
Finanzkosten [com.snc.service_charging]	Ermöglicht Finanzanalysten und Geschäftsbereichsbesitzern das Messen und Anzeigen von Gebühren basierend auf dem tatsächlichen Verbrauch von Services. Erhalten Sie Einblicke in Ihre Services und die Nutzung dieser	Inaktiv	wahr	com.snc.itfm_core

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Services durch jede Abteilung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.			
Modellierungs-Engine [Com.snc.Financial_Management]	Ermöglicht Finanzanalysten die Zusammenstellung von Ausgabendaten, die Erstellung von Kostenmodellen und die Generierung von Berichten, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	wahr	• com.snc.itfm_core • Com.snc.Financial_Planning • Com.snc.Cost_Management • com.snc.service_charging
Finanzmanagement für APM [Com.snc.Financial_Management_for_apm]	Aktiviert die Integration von Finanzmanagement mit Anwendungs-Portfoliomanagement und stellt vorkonfigurierte Kostenmodelle bereit.die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Aktiv	falsch	Com.snc.Financial_Management
Finanzmanagement für CSM [Com.snc.Financial_Management_for_csm]	Plugins für Kundenservice-Management und Außendienst-Management bieten die Integration mit der Finanzmanagement-Anwendung. Diese Plugins fügen	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Financial_Management • Com.sn_customerservice

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Kostenzuteilungen für die CSM- und FMS-Anwendungen sowie Dashboards und Berichte hinzu. Finanzadministratoren können diese Kostenzuteilungen in der Finanzmanagement-Workbench verwenden, um Ausgaben zuzuordnen, nachzuverfolgen und zu melden.			
Finanzmanagement für FSM [Com.snc.Financial_Management_for_fsm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement mit Außendienst-Management, indem vorkonfigurierte Kostenmodelle und ein Dashboard bereitgestellt werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Financial_Management • Com.snc.work_Management • Com.snc.PA • Com.snc.PA.fm.fsm
Finanzmanagement für SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement mit Service-Portfoliomanagement, indem vorkonfigurierte Kostenmodelle bereitgestellt werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Aktiv	wahr	• Com.snc.Financial_Management • Com.spm_owner_Workspace

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Finanzplanung [Com.snc.Financial_Planning_default_Definition]	Stellt eine vorkonfigurierte Finanzplandefinition und alle zugehörigen Artefakte bereit, mit denen Finanzanalysten Kosten planen, Prognosen erstellen und tatsächliche Ausgaben vs. Geplante Ausgaben bewerten können. Bei der Planung werden eine Vielzahl von Elementen in Ihrer Infrastruktur berücksichtigt, einschließlich Assets, Arbeit und Konfigurationselemente in der CMDB. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	wahr	Com.snc.Financial_Planning
Financial Services Operations: Core [Com.sn_bom]				
Finanzservices – Geschäftskunden-Lebenszyklusvorgänge [Com.sn_bom_clo_b2b]				
Financial Services Business Deposit Operations [Com.sn_bom_deposit_b2b] (Neu in San Diego)	Anwendung spezifisch für Geschäftseinlagenvorgänge mit Schwerpunkt auf der Erstellung, Betreuung und Schließung von Einlagenkonten und ist Teil des Produkts Financial Services Operations.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.csm_Contributor_user • sn_csm_Playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [Com.sn_bom_compl]				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Financial Services Know Your Customer [Com.sn_bom_kyc]				
Finanzservices Privatkunden – Lebenszyklusvorgänge [Com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services – Vorgänge Bei Privaten Einlagen [Com.sn_bom_deposit_b2c] (Neu in San Diego)	Anwendung spezifisch für private Einlagenvorgänge mit Schwerpunkt auf der Erstellung, Betreuung und Schließung von Einlagenkonten und ist Teil des Produkts Financial Services Operations.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.csm_Contributor_user • sn_csm_Playbook • sn_bom • sn_bom_document
Remote-Tabellen Für Finanzservices (Neu in San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [Com.sn_bom_Treasury]				
Geschäftskalender [com.snc.fiscal_calendar]	Ermöglicht das Generieren und Verwalten verschiedener Arten von Geschäftskalendern, die in verschiedenen Finanzanwendungen verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Dynamic_operands.datetime
Festes Asset [Com.snc.fixed_Asset]	Nachverfolgung von Kernanlagen	Aktiv	falsch	
Festkosten	Festkosten	Aktiv	falsch	Com.Glide.metrics

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.fixed_costs]				
Flow-Client [Com.Glide.Hub.Flow.Client]	Die clientseitige API für die Interaktion mit Flows, Subflows und Aktionen	Aktiv	falsch	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Flow Designer: Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer: Designer	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.suite
Flow Designer: Engine-Reporting-Dashboard [Com.Glide.Hub.Flow_Reporting.Dashboard]	Flow Engine-Reporting PA-Dashboard für Flow Designer.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub.Flow_Reporting • Com.Glide.Dashboards
Flow Designer: Flow Engine [Com.Glide.Hub.Flow_Engine]	Flow Designer-Laufzeitkomponenten.	Aktiv	falsch	
Flow Designer: Flow Engine-Reporting [Com.Glide.Hub.Flow_Reporting]	Flow Engine-Reporting-Komponenten.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub.Flow_Engine • Com.glideapp.Dashboards
Flow Designer: Installationsprogramm [Com.Glide.Hub]	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• Flow Designer: Flow Engine • Flow Designer: Flow Engine-Reporting • Com.Glide.Hub.Flow_Reporting.Das • Ausgehende Nachverfolgung • Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll • Flow Designer-Aktionsschritt: Skript • Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD • com.glide.hub.action_step.notificati • Flow Designer-Aktionsschritt – CORE • com.glide.hub.action_step.service_c • com.glide.hub.designer_backend.mo

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail • Flow Designer-Aktionen Auf Systemebene • Connect-Spoke für Flow Designer • Flow Designer: Designer • Com.Glide.Hub.action_STEP.email_H • Com.Glide.Hub.action_STEP.Look_u • App-Abhängigkeits-Client
Flow Designer-Aktionsschritt – CORE [Com.Glide.Hub.action_STEP.Core]	Aktionsschritt: Core-Vorgänge in GlideRecord.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD [Com.Glide.Hub.action_STEP.Crud]	Aktionsschritt: CRUD-Vorgänge in GlideRecord.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail [com.glide.hub.action_step.email]	Aktionsschritt für E-Mails.	Aktiv	falsch	• com.glide.email.service • Com.Glide.Hub.action_STEP.templa
Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll [com.glide.hub.action_step.log]	Aktionsschritt: Protokoll.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
Flow Designer-Aktionsschritt: Benachrichtigung [com.glide.hub.action_step.notification]	Aktionsschritte für Benachrichtigungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.notification • Com.Glide.Hub.action_STEP.templa
Flow Designer-Aktionsschritt: Nutzlastgenerator [Com.Glide.Hub.action_STEP.Payload]	Aktionsschritt: Nutzlastgenerator	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
Flow Designer-Aktionsschritt: Skript	Aktionsschritt: Skript.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.Hub.action_STEP.script]				
Flow Designer-Aktionsschritt: Servicekatalog [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	Aktionsschritt: Servicekatalog.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
Flow Designer-Aktionsschritt-Vorlage [Com.Glide.Hub.action_STEP.template]	Aktionsschritt-Vorlage – Designzeitkomponenten.	Aktiv	falsch	
Flow Designer-Aktionsauslöser [Com.Glide.Hub.Flow_Trigger]	Aktionspläne, die einen Auslöser (Datensatz, E-Mail, REST) einer Aktion zeigen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.Flow_Engine
Flow Designer-Back-End [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.action_step.log • Com.Glide.Hub.action_STEP.script • Com.Glide.Hub.action_STEP.Crud • Com.Glide.Hub.action_STEP.email • com.glide.hub.action_step.notificati • Com.Glide.Hub.action_STEP.Core • com.glide.hub.designer_backend.mo • Com.Glide.Hub.action_type.System
Flow Designer-Modell [com.glide.hub.designer_backend.model]	Datenmodell und REST-API zur Darstellung von Prozessplänen als Flows, Aktionen und Schritte.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Element_Mapping • Com.Glide.Hub.Flow_Engine • Com.Glide.Hub.Flow_Trigger • Com.Glide.Hub.Flow_Reporting • Com.Glide.Hub.action_STEP.templa
Flow Designer-API für skriptfähigen Plan Runner [com.glide.hub.scriptable_plan_runners]	Die APIs sind erforderlich, um Flows, Subflows und Aktionen über das Skript auszuführen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub.Flow_Engine
Flow Designer-Unterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Servicekatalog-Flow-Designer	Aktiv	wahr	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Flow Designer-Aktionen Auf Systemebene	Aktionstypdefinitionen für Funktionen auf	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.model

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.Hub.action_type.System]	niedriger Ebene wie Glide Record-Vorgänge.			
Flow-Vorlagengenerator [Com.sn_Flow_template] (Neu in San Diego)				
Formulardesigner [Com.Glide.ui.ng.fd]	Formulardesigner	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng.dc • Com.Glide.ui.Tablet.Design • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.Themes.doctype
Formularpersonalisierung [Com.Glide.ui.Personalize_Form]	Ermöglicht Anwendern das Personalisieren des Layouts für jede Formularansicht.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace [Com.snc.Agent_Workspace_fsm]	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Mitarbeiterbereich.	Inaktiv	falsch	Com.Agent_Workspace
FSM-Schichtplanung [Com.snc.sn_fsm_Shift_schdl] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Verwaltung der Funktionen der Schichtplanung für Mitarbeiter für das Außendienst-Management Personaloptimierung.	Aktiv	wahr	• Com.snc.sn_wfo_cfg_WS • Com.sn_Shift_Planning_Host • Com.snc.uib.Agent_Shift_Planning • Com.snc.Skills_Management • Com.snc.Skill_Determination • Com.snc.sn_wfo_Skill_Review • Com.Glide.Dynamic_Translation
FSM-Team-Leistungsmanagement [Com.snc.sn_fsm_Team_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet die Teamleistungsfunktionen für das Außendienst-Management Personaloptimierung.	Aktiv	wahr	• Com.snc.sn_fsm_Shift_schdl • Com.sn_Team_perf • Com.snc.PA • com.snc.pa.insights • Com.snc.PA.Spotlight • Com.snc.work_Management_PA
FSO Prozessoptimierung – Inhaltspaket [sn_bom_po]	Stellt Prozessoptimierungsfunktionen für Financial Services Operations-Anwendungen bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_Process_Optimization • sn_bom

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				
Vollkalenderbibliothek [Com.snc.Fullendar]	Vollkalenderbibliothek v2.5.0.	Inaktiv	falsch	
Geografischer Standort [Com.snc.Geolocation]	Verwendet Google Maps, um Anwender nachzuverfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Reisezeiten zu finden. Das System sucht Anwender anhand von Breiten- und Längengradinformationen, die von ihren Mobilgeräten bereitgestellt werden.	Inaktiv	falsch	
GitHub-Spoke [Com.sn.github.Spoke]	Die GitHub-Spoke für IntegrationHub stellt Aktionen bereit, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie GitHub-Aufgaben automatisieren.			
Gitlab-Spoke [Com.sn.gitlab.Spoke]	Die GitLab-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie Gitlab automatisieren.			
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Glide-Konversationsserver.	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.Connect.Support • com.glide.cs.branding • Com.Glide.cs.live_Agent_settings • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App
Glide Conversation Server-Adapter [com.glide.cs.adapter]	Glide Conversation Server-Adapter	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.Glide.external.App

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.channelproxy • Com.snc.bot_install_ui
Glide-Metadaten [Com.Glide.metadata]	Unterstützung von Core-Metadaten.	Aktiv	falsch	
Glide-Metadaten Löschen [Com.Glide.metadata_delete]	Core-Metadaten löschen Support.	Aktiv	falsch	• Com.snc.metadata • Com.snc.metadata_Tree
Glide Logging Framework-Erweiterungen [com.glide.log]	Enthält Erweiterungen für Glide-Protokollierungs-Framework und Skript-API.	Aktiv	falsch	Keine
Glide-Benachrichtigungsübersetzung [com.glide.notification.translation] (Neu in Tokyo)	Fügt die Möglichkeit hinzu, mehrsprachige E-Mails basierend auf den Empfängereinstellungen zu senden.	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Aktiviert das Virtual Agent-Framework und die anderen erforderlichen Plugins.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot.lite • Com.Glide.cs.custom.Adapter • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discover
Glide Virtual Agent Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Aktiviert die Lite-Version der Virtual Agent-Bot-Plattform und andere erforderliche Plugins.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.Glide.va.sp_Widgets • Com.Glide.cs.Adapter • com.glide.cs.settings • Com.Glide.cs.topics • com.glide.service-portal.agent-chat • Com.Glide.cs.topic_Blocks • Com.snc.Conversation_Builder

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Globale Anwendungsdateiverwaltung [Com.snc.global_App_files]	UI-Komponenten und Dienstprogramme zum Verwalten von Anwendungsdateien im globalen Bereich.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.scripted_Rest_Services • Com.Glide.ui.ng
Ziel-Framework [sn_gf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die strategische Planung und hilft beim Definieren und Erstellen strategischer Prioritäten und beim Zuordnen von Zielen für die Organisation. Diese Anwendung erleichtert Personas wie Strategiebeauftragten, SRO, ePMO und Portfoliomanagern die Verfolgung der Strategieausführung, indem Arbeits- und Planungselemente wie Bedarf, Projekt und Portfolio den definierten Zielen zugeordnet werden.	Aktiv	falsch	Keine
Ziel-Framework für SPM [sn_gfa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, den Zielfortschritt in Echtzeit zu überwachen, indem der ist-Wert der Ziele aus einer beliebigen Quelle im automatisiert wird ServiceNow AI Platform.	Aktiv	wahr	sn_gf
Google Kalender-Spoke [Com.sn.gendar.Spoke]	Die Google Calendar-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie Google Kalender automatisieren.			
Google Maps-Plugin [Com.glideapp.google_Maps]	Ermöglicht die Anzeige von Google Maps im Produkt als Kartenseiten.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Granulare Delegierung [com.glide.granular_service_delegation]	Delegieren Sie bestimmte Zuweisungen und Genehmigungen für einen bestimmten Zeitraum an einen anderen Anwender.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
GraphQL-Schema für Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit.	wahr	falsch	com.glide.graphql
GraphQL-Schema für Wissen in Anwendungsportfoliomanagement für Kontextsuche [com.snc.knowledge3.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchquellen wie Knowledge bereit	wahr	falsch	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit-Management [Com.sn_Audit]	Die Anwendung GRC: Audit-Management bietet einen zentralen Prozess für interne Audit-Teams, um den gesamten Audit-Lebenszyklus zu automatisieren. Projektgesteuerte Audits ermöglichen Auditoren, Interaktionen schnell einzugrenzen, Feldarbeit durchzuführen, Kontrollnachweise zu sammeln und Audit-Beobachtungen nachzuverfolgen.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_grc • Com.Glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: Audit-Management-Arbeitsbereich [sn_Audit_Workspace]				
GRC: Geschäftskontinuitätsmanagement – Komponenten [sn_bcm_components]	Stellt seismische Komponenten für die Anwendung „Business Continuity Management“ bereit			
GRC: Geschäftskontinuitätsmanagement – Core [sn_bcm]	Bietet Funktionen zum Konfigurieren der Kerndaten und des Arbeitsbereichs, die für die Geschäftskontinuitätsmanagement-Anwendungen erforderlich sind.			
GRC: Geschäftskontinuitätsplanung [sn_bcp]	Bietet Funktionen für Geschäftskontinuitätsmanagement-Teams zum Erstellen, Überprüfen und Genehmigen von Geschäftskontinuitäts-			

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Notfallwiederherstellungsplänen.			
GRC: Geschäftsauswirkungsanalyse [sn_bia]	Stellt strukturierte Workflows für Geschäftskontinuitätsmanagement-Teams bereit, um die Auswirkungen einer Störung kritischer Ressourcen wie Geschäftsprozesse, Anwendungen und Standorte zu bewerten.			
GRC: Krisenmanagement [sn_Recovery]	Bietet Funktionen für Geschäftskontinuitätsmanagement-Teams, um Geschäftskontinuitätspläne während Planübungen und tatsächlichen Krisenereignissen zu aktivieren.			
GRC: Compliance UCF [Com.sn_comp_ucf]	Das Plugin „GRC: Compliance UCF“ ist ein Add-on, das GRC: Richtlinien- und Compliance-Management mit der Möglichkeit zum Herunterladen regulatorischer Inhalte und allgemeiner Steuerungen aus dem Unified Compliance Framework (UCF) bietet.	Inaktiv	falsch	Com.sn_Compliance
GRC: Mobil [Com.sn_grc_mobile]	Es gibt zwei GRC-Kernanwendungen, die in der GRC Mobile-App angezeigt werden: Richtlinien- und Compliance-Management und Risikomanagement. Es gibt zwei GRC-Kernanwendungen, die in der GRC Mobile-App angezeigt werden: Richtlinien- und Compliance-Management und Risikomanagement.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.sg , com.Glide.sg.Agent_native_Client
GRC: Performance Analytics-Integration [Com.sn_grc_PA]	GRC: Performance Analytics-Integration ermöglicht Risiko- und Compliance-Managern die kontinuierliche	Inaktiv	falsch	Com.sn_grc

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Überwachung wichtiger Risiko- und Kontrollindikatoren mithilfe der erweiterten Berichterstellungsfunktionen von Performance Analytics.			
GRC: Richtlinien- und Compliance-Management [Com.sn_Compliance]	Die Anwendung GRC: Richtlinien- und Compliance-Management bietet einen zentralen Prozess für die Erstellung und Verwaltung von Richtlinien, Standards und internen Kontrollverfahren, die externen Vorschriften und Best Practices zugeordnet sind. Die Anwendung bietet strukturierte Workflows für die Identifizierung, Bewertung und kontinuierliche Überwachung von Steuerungsaktivitäten.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: Predictive Intelligence [Com.sn_grc_pred_intel]	Ermöglicht Kunden die Verwendung der Algorithmen für maschinelles Lernen für eine Vielzahl von GRC-Anwendungsfällen wie Problemzuweisung. Dieses Plugin erfordert möglicherweise eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • Com.sn_grc
GRC: GRC-Profilabhängigkeiten [com.snc.grc_profile_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der GRC-Profilanwendung erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [Com.sn_grc_reg_Change]	Mit der Anwendung „Regulatory Change Management“ können Sie den bevorstehende regulatorische Changes überprüfen, ihre Auswirkungen	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • Com.Glide.Hub.action_STEP.sftp

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	bewerten und Risiko- und Compliance-bezogene Changes implementieren, um die allgemeine regulatorische Compliance sicherzustellen.			• Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime
GRC-Integration mit Thomson Reuters Regulatory Intelligence [Com.sn_grc_int_tr]	Verwenden Sie die Anwendung GRC-Integration mit Thomson Reuters Regulatory Intelligence, um die Thomson Reuters - Plattform zu integrieren und die Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI)-Feeds in zu nutzen ServiceNow Instanz.	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Erweitertes Risikomanagement [Com.sn_Risk_Advanced]	Als Entscheidungsträger können Sie auf jeder Ebene des Unternehmens aktuelle Informationen zur Risikolage Ihrer Organisation anzeigen. Verknüpfen Sie Zwischenrisikobeschreibungen mit Risiken sowie Risikobeschreibungen auf Unternehmensebene. Ihr Risikomanagementteam kann einen Rollup von Risikobeschreibungen und -Punktzahlen bereitstellen, vom granularsten Risiko bis zur höchsten Risikobeschreibung auf Unternehmensebene. Darüber hinaus können Sie als Risikomanager Risikoereignisse überwachen, sie mit vorhandenen Risiken verknüpfen, Ursachenanalysen durchführen und alle Korrekturaufgaben nachverfolgen.	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: DevOps-Accelerator [Com.sn_grc_devops]	Ordnet die Kontrollziele, die aus Vorschriften, Standards und	Aktiv	falsch	Keine

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	Frameworks wie CIS-Steuerungen, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS usw. gezogen werden, der DevOps-Richtlinie als Code Engine (PACE) zu. Diese Richtlinien werden vom DevOps Config-Richtlinieninhaltspaket bereitgestellt. Dadurch können Compliance- und DevOps-Manager die Compliance der Kontrolle vorbeugend überwachen, Echtzeiteinblicke in Nachweise der PACE-Richtlinienausführung erhalten und Ausnahmeverwaltung ermöglichen.			
GRC: Risk Management [Com.sn_Risk]	Die Anwendung GRC: Risikomanagement bietet einen zentralen Prozess zur Identifizierung, Bewertung, Reaktion auf und kontinuierlichen Überwachung von Unternehmens- und IT-Risiken, die sich negativ auf den Geschäftsbetrieb auswirken können. Die Anwendung bietet auch strukturierte Workflows für die Verwaltung von Risikobewertungen, Risikoindikatoren und Risikoproblemen.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_grc • com.snc.risk_asmt
GRC: Risikomanagement-Abhängigkeiten [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der GRC-Risikomanagement-Anwendung erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire Integration [Com.sn_sig_asmt]	Das Plugin „GRC: SIG-Fragebogen-Integration“ installiert den Fragebogen „Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG)“ zur Verwendung mit der Anwendung „GRC:	Inaktiv	wahr	• com.snc.assessment_core • Com.sn_vdr_Risk_asmt • Com.snc.sig_asmt_Core • Com.snc.document_Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Risikomanagement für Lieferanten“.			
GRC: Vendor Risk Management [Com.sn_vdr_Risk_asmt]	Die Anwendung GRC: Vendor Risk Management ermöglicht es Stakeholdern des Risikomanagements, Risiken im gesamten Lieferanten-Ökosystem zu identifizieren, zu bewerten und zu verwalten.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_comp_asmt • Com.snc.Vendor_Core • Com.sn_grc • Com.snc.vdr_Risk_asmt_Designer • Com.snc.Vendor_Portal
GRC: Abhängigkeiten des Lieferantenrisikomanagements [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der GRC-Anwendung „Risikomanagement für Lieferanten“ erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc_profile_dep • Com.snc.vdr_Risk_asmt_Designer • Com.snc.Vendor_Core • Com.snc.sig_asmt_Core • com.snc.assessment_core • Com.snc.document_Management • Com.snc.Vendor_Portal
GRC: Virtual Agent [Com.sn_grc_Virtual_Agent]	GRC:Virtual Agent bietet Chat-Bot-Funktionalität für allgemeine GRC-Vorgänge.			
GRC: Workbench [Com.sn_grc_Workbench]	Die GRC-Workbench verwendet CMDB-Informationen, um die vor- und nachgelagerten Beziehungen in allen Anwendungen anzuzeigen. Diese Beziehungen ermöglichen eine konsistente Risikozuordnung und -Modellierung im gesamten Unternehmen. Die GRC-Workbench funktioniert nicht mit Legacy GRC.	Inaktiv	falsch	Com.sn_grc
Services bei Gruppenlebensversicherungen [Com.sn_ins_Group_Life] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Gruppenlebensversicherungsmanagement.	Aktiv	wahr	Com.snc.csm_Contributor_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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Guided Application Creator [Com.Glide.sn-Guided-App-Creator]	Ermöglicht Anwendern das Einrichten anwenderdefinierter Geschäftsanwendungen, die sofort einsatzbereit sind.	Aktiv	falsch	Com.sn_appcreator
Geführte Entscheidungen (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions]	Aktiviert das Framework und die Ausführungs-Engine zum Erstellen von geleiteten Entscheidungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.decision_table • Com.snc.Guided_decisions_guidanc • Com.Glide.Hub
Geführte Entscheidungen – Anleitung (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Aktiviert das Framework zum Erstellen einer Orientierungshilfe für geleitete Entscheidungen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub • Com.snc.Guided_decisions_guidanc
Geführte Entscheidungen – Globale Entitäten des Leitfadens (nur Wartungsmodus) [Com.snc.Guided_decisions_guidance_global]	Dieses globale Plugin wird abhängig von der Anleitung für geführte Entscheidungen geladen, um auf globale Entitäten zuzugreifen.	Aktiv	falsch	
News-Integration für Supplier Lifecycle Operations [Com.snc.sn_Supplier_News] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ruft aktuelle Nachrichten und andere Artikel aus bevorzugten Nachrichtenkanälen ab. Es gibt eine vorkonfigurierte Integration mit Microsoft Bing mit dieser Anwendung verfügbar.	Inaktiv	falsch	Keine
Guided Decision - Next Best Action [com.snc.next_best_action]	Empfiehlt relevante Aktionen wie geführte Entscheidungen für einen bestimmten Kontext. Mit dem Plugin können Sie Regeln definieren, um Next Best Actions zu empfehlen.	Aktiv	falsch	Com.sn_next_BEST_action_list
Geleitete Entscheidungen für Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Guided_decisions • Com.snc.Guided_decisions_guidanc • com.glide.playbook_experience.con
Guided Decisions Experience [sn_GA_exp]	Ermöglicht Kunden die Verwendung von geführten Entscheidungen mit Playbooks,	Inaktiv	falsch	Com.snc.Guided_Decision

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	empfohlenen Aktionen und anderen Funktionen.			
Konfiguration des geführten Setups [Com.Glide.Guided_Setup_config]	Bietet Kunden eine Konfiguration für den Inhalt des geführten Setups.	Aktiv	falsch	
Geführtes Setup für CMDB [Com.snc.cmdb.Guided_Setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung zum Konfigurieren von CMDB. Erforderlich Core-UI.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Guided_Setup • Com.snc.cmdb
Geführtes Setup für Performance Analytics [Com.snc.PA.Guided_Setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen zum Konfigurieren von Performance Analytics. Erforderlich Core-UI.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Guided_Setup • Com.snc.PA • Com.glideapp.Dashboards
Geführtes Setup für ServiceNow Flow Designer [Com.Glide.Hub.Flow_Designer_Guided_Tours]	Eine geführte Tour, die Anwender anweist, wie sie mit der Erstellung eines Flows beginnen.	Aktiv	falsch	
Framework Für Geführtes Setup [Com.snc.Guided_Setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen zur Konfiguration ServiceNow Anwendungen.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.ui_components • Com.Glide.scripted_Rest_Services • Com.Glide.Embedded_help • Com.Glide.scoped_Analytics_Frame
Designer für geführte Tour [Com.Glide.sn_Tourbuilder]	ServiceNow Guided Tour Designer, auch bekannt als GTD, ist eine vereinfachte Möglichkeit, eine geführte Tour zu erstellen. Es bietet eine anwenderfreundliche Drag-and-Drop-Schnittstelle, um schnell geführte Touren zu erstellen, ohne Code zu schreiben. Sie können Schritte hinzufügen, löschen, ändern und neu anordnen sowie die Tour testen, indem Sie eine Vorschau anzeigen.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Geführte Touren [Com.Glide.Guided_tours]	Eine geführte Tour bietet eine Führung durch ein Verfahren auf einer UI-Seite. Administratoren können anwenderdefinierte geführte Touren entwickeln, um Anwender bei bestimmten Geschäftsprozessen innerhalb einer Organisation zu unterstützen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.hopscotch • Com.Glide.Embedded_help
Hardware Asset Management (nur Wartungsmodus) [Com.sn_hamp]	Hardware Asset Management Professional konzentriert sich auf die Förderung der Automatisierung und verbindlicher Standardpraktiken für die Verwaltung physischer Hardware-Assets während des gesamten End-to-End-Asset-Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Disposition.	Aktiv	falsch	Com.sn_hwnorm
Hardwaremodellnormalisierung [Com.sn_hwnorm]	Die Hardware-Normalisierung ist eine Netto-neue App, die für eingeschränkten Zugriff im Orlando-Release geplant ist. Mit dieser Funktion können Kunden mit dem ITAM-Hardware-Normalisierungs-Plugin standardisierte Inhalte erhalten, um Datensätze für IT-Hardwarehersteller, -Modelle und -Modelllebenszyklen zu normalisieren.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.model • Com.Glide.Data_Services_Canonica • Com.sn_Glidequery
Incident-Management für den Arbeitsschutz [sn_ohs_im]	Ermöglicht Organisationen, Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern im Zusammenhang mit Arbeitsschutz aufzuzeichnen, zu	Aktiv	wahr	• Plugins-Abhängigkeit: ◦ Com.snc.App_Shell_aw ◦ Com.snc.uib.Base_Agent_Worksp

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	untersuchen und zu melden.			◦ com.glide.playbook_experience.co ◦ Com.Glide.Pad.license • Store-App-Abhängigkeit: ◦ sn_wsd_Core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_PA ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Arbeitsschutz-Incident-Management OSHA-Inhaltspaket [Com.snc.sn_hs_im_osha] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt OSHA-Berichtsfunktion (Occupational Safety and Health Administration) hinzu Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung.	Aktiv	wahr	
Health Log Analytics Core [com.glideapp.itom.occultus]	Wichtige Komponenten für die bereichsbezogene Health Log Analytics-Anwendung.		falsch	• com.glide.indexed-docstore.es • Com.snc.clotho • com.itom.jutils • com.glide.services • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
Health Log Analytics Viewer [Com.sn-log-Viewer]				
Strenge Sicherheitseinstellungen [Com.Glide.High_Security]	Aktiviert eine Umgebung mit hoher Sicherheit, einschließlich Systemeigenschaften und Zugriffssteuerungen mit hoher Sicherheit.	Aktiv	falsch	Com.Glide.role_Management
Verlaufssätze [Com.Glide.history_Set]	Verwaltet die Tabellen „sys_history_Set“ und „sys_history_line“, um Audit-, E-Mail- und Beziehungsdaten eines Datensatzes in	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	einem Tabellenformat anzuzeigen.			
Verlaufswalker [Com.Glide.history_Walker]	Bietet Skriptzugriff auf History Walker	Aktiv	falsch	
Hilfetool Zur Einstellung Der Homepage [sn_Home_page_depr]				
Homepage-Splash-Seite [Com.glideapp.Home.Splash_page]	Stellt eine Begrüßungsseite für Homepages bereit. Nach der Anmeldung wechseln Anwender nicht zu „Home.do“, sondern zu einer Begrüßungsseite, auf der sie die Startseitentransaktion abbrechen können. Dies ist nützlich, wenn das Laden von Homepages lange dauert.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Home

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Wichtig: Die Funktionalität in Homepages, die Informationen aus Ihrer Instanz anordnet, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, wird in Dashboards für neue Instanzen gefunden. Auf aktualisierten Instanzen mit Next Experience Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität. Verwenden Sie Hilfetool zur Einstellung der Homepage Um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren. Weitere Informationen finden Sie unter: • Dashboards im Analytics Center . • Arbeiten mit reaktionsfähigen			

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Hopscotch [Com.Glide.ui.hopscotch]	Hopscotch ist ein Framework, mit dem Entwickler ihren Seiten einfach Produkttouren hinzufügen können. Hopscotch akzeptiert ein Tour-JSON-Objekt als Eingabe und stellt eine API bereit, mit der der Entwickler das Rendern der Touranzeige und die Verwaltung des Tourfortschritts steuern kann. Weitere Informationen zu Hopscotch und der API finden Sie unter http://linkedin.github.io/hopscotch.	Aktiv	falsch	
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams [sn_now_Teams_HR] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Integration bietet eine breite Palette von Servicebereitstellungsfunktionen in Microsoft Teams, um die HR-Anforderungen von Mitarbeitern zu lösen. Mitarbeiter können Antworten auf Fragen erhalten, über aktuelle Nachrichten und Ereignisse auf dem Laufenden bleiben, Probleme melden und offene HR-Fälle mit Erfüllern besprechen.	Inaktiv	falsch	• sn_HR_va • sn_now_Teams
Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors [sn_HR_sf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Synchronisiert Mitarbeiteraufgaben, damit Mitarbeiter ihre Aufgaben von beiden Systemen aus anzeigen und abschließen können.	Aktiv	falsch	• sn_successfactors • sn_HR_integr_fw • Com.sn_HR_Core
Inhaltspaket für HRSD-Prozessoptimierung [Com.sn_HR_Process_Optimization] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für HRSD-Prozesse bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_Process_Optimization • Com.sn_HR_Core
HTML-Bereinigung	Bereinigt automatisch HTML-Markup in allen	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.htmlsanitizer]	HTML-Feldern, um unerwünschten Code zu entfernen und so vor Sicherheitsbedenken wie Cross-Site-Skripting-Angriffen zu schützen.			
Human Resources-Anwendung: Core-CMS [Com.snc.HR.Core.cms] (Nur Wartungsmodus)	Bietet Fall- und Wissensmanagement für HR. Standardisiert die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -anforderungen und bietet gleichzeitig Einblick in die Menge und Art der eingehenden Fälle. **⚠ Warnung:** Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin Human Resources Application: Core nicht aktiviert haben. Dieses Plugin ist eine neue HR-Anwendung, die einige Funktionen in Human Resources-Anwendung „Core“ dupliziert. Wenn Sie Fragen zu diesem Plugin haben, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Manager. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.glide.country • Com.Glide.DB_images • Com.snc.appview • Com.snc.document_Management • Com.snc.Knowledge3 • Com.snc.pdf_Generator • Com.snc.sc_catalog_Manager • Com.snc.Signaturepad • Com.snc.Skills_Management • Com.snc.Task_activity • Com.snc.matching_rule • Com.snc.HR.scope_Security
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	HR-Integration bietet die Möglichkeit zur Integration mit mehreren HR-Systemen von Drittanbietern für die bereichsbezogene	Inaktiv	wahr	Com.Glide.scope.Access.Restricted_caller

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Version von HRSM. HR-Integration sendet HR-Profilinformationen aus HRSM an eine HR-Anwendung einer Drittpartei und ruft HR-Profilinformationen aus einer HR-Anwendung einer Drittpartei an HRSM ab.			
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Aktiviert **Lebenszyklus-Ereignis** Modul für HR. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet Mitarbeitern und Personen, die den Prozess verwalten, eine umfassende Mitarbeiter-Journey-Experience wie Onboarding oder Elternzeit	Inaktiv	wahr	• Com.sn.HR.Core • Com.sn_HR_Service_Portal
Bereichsbezogene Human Resources-App: Lebenszyklusereignisse für Enterprise [Com.sn_HR_Lifecycle_enthelene]	Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ können Sie das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events automatisieren, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_HR_Lifecycle_Events • Com.sn_HR_Core • Com.sn_HR_Service_Portal • com.sn_hr_onboarding • Com.snc.businessroles
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Aktiviert das Mobile-Modul für HR. In Kombination mit dem Plugin „Mobile Employee Experience Native Application“ werden Elemente im Zusammenhang mit HR in der nativen mobilen Anwendung angezeigt.	Aktiv	wahr	• com.glide.mobile-employee • Com.sn_HR_Core
Scoped App für Human Resources: Mobile Employee Onboarding [Com.sn_HR_Onboarding]	Ermöglichen Sie Ihren neuen Mitarbeitern, Onboarding-Aufgaben abzuschließen, Fragen zu stellen und relevante Inhalte mit der neuen	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Mobile Onboarding-Anwendung anzuzeigen.			
Bereichsbezogene Human Resources-App: Elternweg [Com.sn_HR_parental_Journey]	Aktiviert die Mitarbeiter-Journey für Elternzeit. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet Mitarbeitern und Personen, die den Prozess verwalten, eine Vollservice-Erfahrung in der Elternzeit. **Wichtig:** Zur Verwendung der Elternzeit müssen die Plugins „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ und „bereichsbezogene App für Human Resources: Lebenszyklusereignisse“ lizenziert und aktiviert werden	Aktiv	wahr	Com.sn_HR_Lifecycle_Events
Bereichsbezogene Human Resources-App: Sicherheit [Com.sn.HR.scope_Security]	Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Bereichsbezogene Human Resources-App: Das Core-Plugin erfordert dieses Plugin.	Inaktiv	falsch	com.glide.service-portal
Scoped App in Human Resources: Service Portal [com.sn.hr.service_portal]	Bietet Mitarbeitern einen zentralen Ort, um schnell und einfach alle benötigten HR-Services zu erhalten.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_HR_Core • Com.Glide.Connect.Support
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [Com.sn_HR_Virtual_Agent]	Aktiviert eine Konversations-Bot-Plattform, um Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer Messaging-	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.sn_HR_Core • com.glide.cs.chatbot • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Schnittstelle für HR bereitzustellen. **Wichtig:** Zur Verwendung von Virtual Agent für HR müssen die Plugins „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ und „Glide Virtual Agent“ lizenziert und aktiviert sein.			• Com.sn_HR_Service_Portal • Com.Glide.va.sp_Widgets
Bereichsbezogene Human Resources-App: Arbeitsbereich [sn_HR_Agent_Workspace]	Aktiviert eine konfigurierbare Service Desk-Anwendung, die Service Desk-Mitarbeitern eine integrierte und grafisch intuitive Anwender-Experience für HR bietet. **Wichtig:** Zur Verwendung des Mitarbeiterbereichs für HR muss das Plugin „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ lizenziert und aktiviert sein.		falsch	• Com.Agent_Workspace • Com.snc.sn_Lookup_and_verify_cor • Com.sn_HR_Core
IBM License Compliance für Software Asset Management [Com.sn_samp_ibm_lic] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Integration zwischen dem Software Asset Management-Herausgeberpaket für IBM und der Anglepoint Elevate-Plattform. Mit dieser Integration können Sie die IBM-Lizenzierung direkt nachverfolgen und verwalten, ohne in das IBM License Metric Tool (ILMT) oder BigFix Inventory integrieren zu müssen.	Inaktiv	falsch	Com.sn_samp_Master_WS
Services für Einzellebensversicherungen [Com.sn_ins_indiv_Life]	Verwaltung der Einzellebensversicherungspolice.	Aktiv	wahr	• Com.snc.csm_Contributor_user • sn_csm_Playbook (2,0.2)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				• sn_bom (1,8.0) • sn_ins_indiv_uw (1,0.1)
Indoor Mapping [sn_Map_Core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Funktionen zum Erstellen, Visualisieren und Integrieren digitaler Karten in verschiedene ServiceNow Produkte und Anwendungsfälle.	Aktiv	wahr	sn_wsd_Indoor_Map
Prozessmanager Industrie [Com.sn_otsm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Teams die Zuordnung und Visualisierung der Modelle für Industrieanlagen und des zugehörigen Produktionsprozesses in einzelnen Einrichtungen.	Aktiv	Falsch	• Com.sn_mfg_common • Com.sn_cmdb_ci_class • Com.sn_isa_model
Industrial Workspace – Allgemein [Com.sn_mfg_common] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt allgemeine Komponenten bereit, die in industriellen Prozessen und verwendet werden Operational Technology Produkte.	Aktiv	True	Com.snc.cmdb.Workspace
Komponente für Interaktionsteuerung [sn_int_Control] (verfügbar im ServiceNow Store[var.Store-Name])	Dieses Plugin ermöglicht die Integration einer Contact Center-Plattform in den konfigurierbaren ServiceNow-Arbeitsbereich. Dieses Framework bietet eine Reihe von Steuerungen für native Sprachanrufe.	Aktiv	falsch	• Spoke-Auswahl für Anwendung [sn_appss] • Contact Center-Integration Core [sn_ct_ctr_it_Core] • Externes Mitarbeitermanagement-Util-Paket [sn_external_Agent] • OpenFrame [sn_openframe] • OpenFrame-UXB-Komponente [sn_openframe_uxb] • sn-Timer [sn_Timer] • Com.Glide.cs.custom.Adapter

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.Glide.Hub • com.sn_openframe
Anlagenmodell nach ISA [Com.sn_isa_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erstellt die Datengrundlage ISA-95 Anlagenmodell, die für erforderlich ist ServiceNow Operational Technology Lösung.	Aktiv	True	com.snc.cmdb.integration_util
Automatische Problemlösung für HR [Com.snc.HR.issue_Auto_Resolution] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Organisationen die Bereitstellung von Antworten nahezu in Echtzeit auf Routineanfragen und nicht kritische Mitarbeiteranfragen mithilfe von Selfservice-Inhalten, die bereits von der Organisation definiert wurden. Mitarbeiter können Hilfe in ihrer eigenen natürlichen Sprache über den Kanal anfordern, der für sie praktisch ist, und innerhalb des Zeitrahmens, der sich für sie als effektiv anfühlt.	Aktiv	falsch	Com.sn_HR_Core
Anwendung „ITAM Health Check“ [Com.sn_itam_Health_chk] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Führt Software Asset Management-Konfigurationsscans durch, um Probleme mit der Konfiguration zu bestimmen, die sich auf die Ergebnisse der Software-Lizenz-Compliance auswirken könnten. Darüber hinaus können Sie Empfehlungen zur Behebung der Probleme erhalten und anschließend Aufgaben für eine erfolgreiche Lösung erstellen.	Aktiv	falsch	Com.snc.samp

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
IntegrationHub ETL [Com.sn_int_Studio] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Anwenderoberfläche zum Konfigurieren von Vorlagen zum Erfassen von CMDB-Daten aus Drittparteiquellen.	Aktiv	wahr	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
ITSM Erfolgs-Dashboard [Com.snc.success_Dashboard_itsm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet IT-Führungsteams und Prozessverantwortlichen Einblicke, um die Leistung und Verbesserung ihrer ITSM-Implementierung anhand der von definierten KPIs zu messen ServiceNow.	Aktiv	falsch	• Com.snc.PA.Premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [Com.sn_jny] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Managern und Mitarbeitern die Teilnahme an umfassenden, kollaborativen Journeys vom Onboarding bis zum Offboarding und alles dazwischen.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_HR_Core • Com.sn_HR_Lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien) [com.snc.i18n.brazilian.portuguese]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Brasilianisches Portugiesisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Tschechisch [Com.snc.i18n.czech]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Tschechisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Niederländisch [Com.snc.i18n.niederländisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Niederländisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Finnisch [Com.snc.i18n.finnisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Finnisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Französisch – Kanada-Übersetzungen	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.i18n.french-canada]	Bietet Französisch: Kanadisch.			
I18N: Übersetzungen auf Französisch [com.snc.i18n.french]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Französisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Deutsch [Com.snc.i18n.german]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Deutsch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Hebräische Übersetzungen [Com.snc.i18n.hebräisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Hebräisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Ungarisch [Com.snc.i18n.ungarisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Ungarisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Internationalisierung [Com.Glide.i18n]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt die Elemente bereit, die zum Übersetzen einer Instanz ohne vorab geladene Übersetzung erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.System_Import_Set • Com.glideapp.Knowledge.i18n2
I18N: Übersetzungshelfer für Internationalisierung [Com.Glide.i18n.Translation.Helper]	Module und Importsatzzuordnungen zum Zusammenführen aller Sprachen in einer Tabelle für die Übersetzungswartung.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Italienisch [com.snc.i18n.italian]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Italienisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Japanisch [Com.snc.i18n.japanese]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Japanisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
I18N: Plugin für Wissensmanagement-Internationalisierung v2 [Com.glideapp.Knowledge.i18n2]	Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird dieses Plugin automatisch aktiviert. Dieses Plugin hilft beim Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines artikels in verschiedenen Sprachen, sodass Übersetzungen beim Erstellen und Anzeigen von Artikeln einfach verwaltet werden können.	Inaktiv	falsch	• Com.glideapp.Knowledge3 • Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Koreanisch [Com.snc.i18n.koreanisch]	Koreanische Übersetzungen	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Polnisch [Com.snc.i18n.polish]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Polnisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch [Com.snc.i18n.portugiesisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Portugiesisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Russisch [com.snc.i18n.russian]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Russisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (vereinfacht) [com.snc.i18n.chinese]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Vereinfachtes Chinesisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Spanisch [Com.snc.i18n.spanisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Spanisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Thailändisch	Ein Internationalisierungs-Plugin für	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.i18n.thai]	Sprachinternationalisierung. Stellt Thailändisch Bereit.			
I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell) [Com.snc.i18n.traditional_chinese]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Bietet Traditionelles Chinesisch.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Türkisch [Com.snc.i18n.türkisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für Sprachinternationalisierung. Stellt Türkisch Bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.i18n
IBM License Compliance für Software Asset Management [Com.sn_samp_ibm_lic]				
Integration von IBM Watson Assistant [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic]	Ermöglicht dem IBM Watson Assistant-Thema die Ausführung einer IBM Skill (Konversation), die in IBM Watson mit der Assistant V1 API erstellt wurde. Das Thema wird im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.	Inaktiv	falsch	
Integration mit IBM Watson Assistant V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic]	Aktiviert die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um eine Dialog-Skill (Konversation) auszuführen, die in IBM Watson mit der Assistant V2-API erstellt wurde. Die Themen werden im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.	Inaktiv	falsch	
IBM Watson Translator Service-Spoke [Com.Glide.ibm_Translation_Spoke]	Mit IBM Translation Services können Sie Text aus einer Sprache in eine andere übersetzen und die Sprache des Texts erkennen.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihrer Anforderungen, Ressourcen, Portfolios	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_portfolio_suite • Com.snc.Financial_Planning

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Projekte und bietet vollständige Transparenz von der Idee bis zur Ausführung. Agile Management und Testmanagement helfen Ihnen, Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern. Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Ideen mit vollständiger Transparenz von der Ideenübermittlung bis zur Ausführung. Arbeiten Sie mit dem Ideeneinreicher und anderen Stakeholdern zusammen, um Ideen mit dem größten Potenzial zu identifizieren und sie in verschiedene Arbeitsentitäten zur Ausführung umzuwandeln.			• Com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback
Incident [com.snc.incident]	Stellt Basisfunktionen für das Incident-Management bereit.	Aktiv	wahr	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm_incident.o
Incident-Management: ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Stellt ATF-Tests für das Incident-Management bereit.	Aktiv	wahr	
Innovationsmanagement-Dienstprogramm [com.snc.innovation_management_util]	Bietet die Möglichkeit, eine Arbeitsentität wie Bedarf/Projekt aus einer Idee zu erstellen.	Aktiv	falsch	
Demo Incident-Zuweisungs-Workbench [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Intelligente Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung durch dynamische Übereinstimmungsregeln/-kriterien.	Inaktiv	wahr	• com.snc.contact_management • Com.glideapp.live_Feed_document • Com.Glide.Phone_number
Incident-Kommunikationsmanagement [Com.snc.iam]	Ermöglicht Krisenmanagern die Verwaltung der Kommunikation bei schwerwiegenden Problemen, um alle beteiligten Anwender per SMS, Telefonkonferenzen,	Inaktiv	falsch	Com.snc.assignment_Workbench

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	E-Mail-Abonnements und Live-Feed zusammenzubringen.			
Incident-Management: ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Stellt ATF-Tests für Incident-Management bereit.	Aktiv	wahr	
Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents [com.snc.incident.mim]	Bietet einen empfohlenen Prozess zur Reaktion auf Incidents für die Verwaltung von Incidents einen geschäftskritischen Incident mit vordefinierten Kommunikationsplänen für Incidents und einer Workbench für verschiedene Aspekte des Prozesses, einschließlich Kommunikation, Zusammenarbeit und Postmortem.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage
Incident-Management-Benachrichtigung [com.snc.incident_notification]	Stellt Benachrichtigungsfunktionen für Incident-Management bereit.	Aktiv	falsch	
Incident-Management Best Practice – San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Incident-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Stellt Die Incident-Übersicht-Homepage Bereit.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht
Felder „Incident-Lösung“ [com.snc.incident_resolution_fields]	Fügt Hinzu **Gelöst** Und **Gelöst von** Felder für die Incident-Tabelle, ähnlich wie **Geschlossen** Und **Geschlossen von** , Wird mit einer Business-Regel ausgefüllt, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird.	Aktiv	falsch	
Incident-Updates [com.snc.incident.updates]	Incident-Updates-Plugin: Enthält alle Updates für das Incident-Basis-Plugin.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Indexvorschlag [com.glide.index_suggestion]	Schlagen Sie Datenbankindizes für langsame Abfragen vor.	Aktiv	falsch	Statistiktools, Spaltenstatistiken
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	Mit der Anwendung „Ideenmanagement“ können Ideenmanager Ideen auf Organisationsebene verwalten.	Inaktiv	falsch	com.snc.comments_and_feedback
Innovationsmanagement: ATF-Tests [com.snc.innovation_management.atf]	Innovationsmanagement: ATF-Tests bieten Testfälle und Testläufe, die in der Innovationsmanagement-Anwendung ausgeführt werden können.	Inaktiv	falsch	
Einfügen mehrerer Webservices [Com.Glide.Web_Service_insert_multiple]	Aktiviert mehrere Einfügungen für die Direct SOAP-API.	Inaktiv	falsch	
Instanz-Sicherheitszentrum [com.glide.instance_sec_center]	Dieses Plugin aktiviert das Portal des Instanz-Sicherheitszentrums. Suchen Sie im linken Navigationsmenü nach Instanzsicherheitszentrum.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa.instance_sec_dash • Com.snc.PA.sp.Widget • com.glide.service-portal.esm
Instanzübergreifende Datenreplikation [Com.Glide.idr]	Repliziert Datensätze von einer Instanz in eine oder mehrere andere Instanzen.	Inaktiv	falsch	
Instanzsynchronisierungs-Connector [sn_instance_Sync_Connector]				
Instanzsynchronisierungs-Connector – Core [com.snc.instance_sync_connector_core]	Plugin „ITSM Instance Sync Connector Core“, das die Möglichkeit bietet, das Integration Hub Process Sync Framework zu aktivieren und zu nutzen.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.process.sync
Integration: Allgemeine Komponenten [com.snc.integration.common]	Stellt allgemeine Skripts für Integrationen bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.System_Import_Set • Com.Glide.Web_Service_Provider • Com.Glide.System_property_Categ

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration: JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Bietet Integration über JDBC.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Web_Service_Application • Com.glideapp.Agent • com.snc.integration.common
Integration: Multifaktor-Authentifizierung [com.snc.integration.multifactor.authentication]	Dieses Plugin zum Einrichten der Multifaktor-Authentifizierung für die Instanz.	Aktiv	falsch	
Integration: Erweiterte Anwenderoberfläche für Single Sign-on für mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inaktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng.Guided_Flow • com.snc.integration.sso.multi.install
Integration: Single Sign-On-Installationsprogramm Für Mehrere Anbieter [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Verwenden Sie dieses Plugin anstelle des Plugins „Integration – Single Sign-on für mehrere Anbieter“, um die Single Sign-on-Funktion für mehrere Anbieter zu aktivieren. Das Single Sign-on-Plugin für mehrere Anbieter ermöglicht es Organisationen, sich mithilfe von SAML bei mehreren IDPs (Identity Providern) zu authentifizieren. Es unterstützt auch die Authentifizierung mit mehreren Digest-Konfigurationen.	Inaktiv	falsch	
Integration – Tivoli Enterprise Console (TEC) 2,0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Bietet Version 2,0-Integration mit Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inaktiv	falsch	• com.snc.integration.common • Com.Glide.Web_Service_Application • Com.glideapp.Agent
Integration – Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Bietet Integration mit Verizon eBonding.	Inaktiv	falsch	• com.snc.integration.common • Com.Glide.custom_Web_Service • Com.Glide.static_WSDL • Com.Glide.custom_Web_Service • Com.glideapp.ecc_retry_Policy

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
IntegrationHub – Remote-Prozesssynchronisierung [com.glide.hub.process.sync]			falsch	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • com.glide.hub.integration.runtime • Com.Glide.Hub.Flow_Designer_intro
IntegrationHub – Lizenz für Remote-Prozesssynchronisierung [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	A ServiceNow AI Platform Das Abonnement für die Remote-Prozesssynchronisierung ermöglicht die Verwendung der Remote-Prozesssynchronisierung mit anwenderdefinierten Tabellen und Plattformtabellen. **Hinweis:** Verwendung der Remote-Prozesssynchronisierung für anwenderdefinierte Apps oder Tabellen, die von einem ausgehen ServiceNow Die erstellte Anwendung erfordert, dass Anwender sowohl die Anwendung erweitert als auch abonniert haben ServiceNow AI Platform Remote-Prozesssynchronisierung.		falsch	
Integrationen: Framework Für Externe Authentifizierung [Com.Glide.external.App]		Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Intent Discovery [sn_nlu_Discovery] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erkennt Anwenderabsichten aus Ihren Incidents und Fällen , Oder -Anforderungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Interaktionsprotokollierung, -Weiterleitung und -Warteschlange [com.glide.interaction]	Interaktionsprotokollierung, -Weiterleitung und -Warteschlange.	Inaktiv	falsch	
Interaktionsmanagement [com.glide.interaction]	Aktiviert das Interaktionsmanagementsystem	Aktiv	falsch	
Interaktive Analyse [com.glideapp.interactive_analysis]	Interaktive Analyse	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Home.Herausgeber • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.ng.amb • Com.Glide.ui.ng.Form_Elements
Interview-Vorlagen [Com.sn_Interview_Templates]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Interviewvorlagen, die konsistent und effizient für die Verwendung in Untersuchungen sind.	Aktiv	wahr	Com.sn_component_Interview_Templates
Investitionsfinanzierung [sn_invst_pln] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Planen und Verwalten von Investitionen, indem Sie Investitionsentitäten Mittel zuweisen, z. B. Geschäftsbereichen, Produkten, Teams usw.			
Investitionsfinanzierung: ATF-Tests [com.snc.investment_planning.atf]	Investitionsfinanzierung: ATF-Tests bieten Testfälle und Testanzüge, die in der Anwendung „Investitionsfinanzierung“ ausgeführt werden können.	Aktiv	falsch	Com.snc.Financial_Planning_pmo.atf
Investitionsplanung [com.snc.investment_planning]	Ermöglicht eine kontinuierliche und flexible Investitionsplanung für die Finanzierungsentitäten basierend auf ihren	Aktiv	falsch	• com.snc.app.grid • Com.snc.App.Widgets • Com.snc.Fiskalkalender • com.snc.planned_task_v2

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen für die Finanzierung und Defenzierung einer Entität von oben nach unten und unten nach oben.			
Investitionsplanung für PPM [com.snc.investment_planning_pmo]	Ermöglicht eine kontinuierliche und flexible Investitionsplanung für PPM-Finanzierungsentitäten basierend auf ihren Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen für die Finanzierung und Defenzierung einer Entität von oben nach unten und unten nach oben.	Inaktiv	falsch	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo
Auf dem IP-Adressbereich basierende Authentifizierung [Com.snc.ipauthentifikator]	Steuert den Zugriff auf eine Instanz basierend auf der IP-Adresse.	Aktiv	falsch	
ISC-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [Com.Glide.isc_nlu]	Aktiviert Natural Language Understanding(NLU) Inhaltspaket für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.isc_virtualagent
Virtual Agent-Konversationen für ISC [Com.Glide.isc_virtualagent]	Aktiviert Virtual Agent Inhaltspaket für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Automatische Problemlösung [com.glide.cs.auto_resolution]	Fängt Incidents ab, die über das Serviceportal oder eine E-Mail übermittelt werden, und bietet Ihren Endanwendern die Möglichkeit, Virtual Agent bei der Suche nach einer Lösung zu unterstützen.	Inaktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Hinweis: Aktivieren Sie das Glide Virtual Agent-Plugin, um diese Funktion zu aktivieren.			
IT Asset Management Mobile [Com.sn_itam_mobile]	Der Bestandsmanager kann Assets am Dock empfangen und erstellen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.sg • com.glide.sg.offline
ITBM-Sicherheit [com.snc.itbm_security]	Allgemeines Plugin zur Verwaltung der Sicherheit in IT Business Management-Plugins.	Aktiv	falsch	
IT-Data Mart [com.snc.it_data_mart]	Speichert die Informationen, die die Anwendung „IT Finance“ verwendet, um Ausgaben bestimmten Konten und Segmenten im Hauptbuch zuzuordnen.	Inaktiv	wahr	
Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams [sn_now_Teams_it] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Integration ermöglicht es Mitarbeitern, direkt in Microsoft Teams mit dem IT Service Desk zu interagieren. Mitarbeiter können Fragen stellen, Probleme melden, Services anfordern und mit einem virtuellen oder Live-IT-Service Desk-Mitarbeiter chatten, um Probleme zu lösen.	Inaktiv	falsch	• sn_now_Teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Artikeldesigner-Unterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Servicekatalogelement-Designer.	Aktiv	wahr	com.glideapp.servicecatalog
Geführtes Setup für ITOM [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Metadaten des geführten Setups für ITOM.	Aktiv	falsch	Com.snc.Guided_Setup
ITSM- und PA-Demodaten [com.snc.itsm_pa.demo]	Demodaten für Incident, Problem, Change, Aufgaben-SLAs, Business-Services, Serviceangebot,	Inaktiv	wahr	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Servicezusagen und Performance Analytics.			• Com.snc.sla • Com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
ITSM CSDM Best Practice – Quebec [com.snc.best_practice.itsm.csdm.quebec]	ITSM CSDM Best Practices für Quebec enthält Best Practice-Konfigurationen zur Unterstützung des Common Service Data Model (CSDM). Dieses Plugin enthält eine Business-Regel, die die Zuweisungsgruppe für den Incident, das Problem und die Change-Anforderung basierend auf dem Feld „Supportgruppe“ im CI oder Serviceangebot ausfüllt.	Inaktiv	falsch	
Geführtes Setup für ITSM [com.snc.guided_setup.metadata.itsm]	Enthält Metadaten für das geführte Setup für ITSM. Dieses Plugin ist für ServiceNow Nur interne Nutzung.	Aktiv	falsch	Com.snc.Guided_Setup
ITSM Mobile Agent [Com.sn_itsm_mobile_Agent]	Neue überarbeitete ITSM Mobile Experience für Incident-Management und Rufbereitschaft.	Aktiv	falsch	
ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.nlu]	Dieses Plugin enthält NLU-Modelle, die in verwendet werden Virtual Agent Themen für ITSM – Zugehörige Anwendungsfälle.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM Prozessoptimierung – Inhaltspaket (nur Wartungsmodus) [Com.sn_itsm_Process_opt_cp]	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die ITSM-Prozesse bereit.	Aktiv	falsch	
ITSM-Rollen: Change-Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	Dieses Plugin ist im Plugin „ITSM-Rollen“ enthalten. Dieses Plugin fügt die Rollen sn_Change_read und	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sn_Change_write hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Change-Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.			
ITSM-Rollen: Incident-Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	Dieses Plugin ist im Plugin „ITSM-Rollen“ enthalten.dieses Plugin fügt die Rollen „sn_Incident_read“ und „sn_Incident_write“ hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für das Incident-Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	falsch	
ITSM-Rollen: Problem-Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Dieses Plugin wird mit dem Plugin „ITSM-Rollen“ geladen.	Inaktiv	falsch	
ITSM-Rollen: Anforderungsmanagement [com.snc.itsm.roles.request_management]	Dieses Plugin fügt sn_Request_read und sn_Request_wirte hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für das Anforderungsmanagement aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	falsch	
ITSM – Freigegebener VA-Themenblöcke [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Enthält vorgefertigte wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für allgemeine Aktionen wie das Bestellen aus dem Katalog und das Durchsuchen der Knowledge Base.			
ITSM-Spoke [com.snc.itsm.spoke]	Mit dieser Spoke können Flow Designer Flows und Aktionen automatisieren und erstellen, die ITSM zugeordnet sind	Aktiv	falsch	Com.Glide.Hub

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ITSM Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.virtualagent]	Enthält vorgefertigte Konversationsthemen für ITSM-bezogene Anwendungsfälle.	Aktiv	wahr	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
ITSM Virtual Agent-Konversationsthemen Lite (Wartungsmodus) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Schreibgeschützte Konversationen für grundlegende ITSM-Selfservice-Anwendungsfälle, einschließlich Eröffnung von Incidents, Überprüfung des Status, Durchsuchen der Knowledge Base, Senden von Anforderungen und Überprüfung auf Ausfälle.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot.lite • Com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks
ITSM-Arbeitsbereich [com.snc.agent_workspace.itsm]	Bietet Ihnen die Funktionalität von ITSM-Mitarbeiterbereich. Das Plugin ist standardmäßig für neue und vorhandene Anwender verfügbar. Das Plugin „ITSM Workspace“ aktiviert auch das Plugin „ITSM Workspace-Zielseiten“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).	Aktiv	falsch	• Com.Agent_Workspace • com.glideapp.servicecatalog.worksp • Com.snc.Agent_Empfehlen • com.snc.agent_workspace.itsm.land
ITSM Workspace-Zielseiten [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Stellt Zielseiten für ITSM-Mitarbeiterbereich bereit – Standardversion.	Inaktiv	wahr	
ITSM Workspace-Zielseiten – Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Stellt Zielseiten für ITSM-Mitarbeiterbereich bereit – Premium-Version.	Inaktiv	wahr	Mitarbeiterbereich, Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards
JDBC-Schritt für ServiceNow IntegrationHub [Com.Glide.Hub.action_STEP.jdbc]	Aktiviert den JDBC-Schritt in Flow Designer, mit dem Sie eine wiederverwendbare Aktion zum Senden von SQL-Befehlen an eine relationale Datenbank erstellen können.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
JS-Codeabdeckung – Debugging [Com.Glide.js.Coverage]	Debug-Dienstprogramm, das Abdeckungsdaten für serverseitiges Javascript erfasst.	Inaktiv	falsch	• com.glide.sessiondebug • Com.Glide.snc_Code_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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
JSDebugger [Com.Glide.Glide-js-Debugger]	ServiceNow Debugger für serverseitige Skripts.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Glide-js-Debugger-api
JSON-Serviceanfrage-/Antwortmodell [Com.snc.Application.JSON_Service]	Kernkomponenten und Helfer für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält JSON- und XML-Transporte für die Unterstützung von NG und GlideAjax. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.	Aktiv	falsch	
KCS-Integration für Incident-Management [com.snc.incident.knowledge]	Bietet die Integration von Incident-Management mit den Funktionen des erweiterten Wissensmanagements.	Inaktiv	wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer
Keylines-Business-Service-Zuordnungen [Com.snc.keylines_bsm_Map]	Eine interaktive und grafische Oberfläche zur Visualisierung von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und ihren Beziehungen. Bietet Filterfunktionen zum Verwalten der angezeigten Daten, sodass der Anwender die Ansicht im Kontext seiner Rolle konfigurieren kann. Zusätzliche Fähigkeiten ermöglichen die Anzeige zugehöriger Aufgaben wie Incidents, Probleme, Changes und Zertifizierungsaufgaben.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.diagrammer • Com.glideapp.bsm_map2
Knowledge-API [sn_km_api]	Bietet die Möglichkeit, die am häufigsten angezeigten und empfohlenen Wissensartikel zu suchen, anzuzeigen und abzurufen.	Inaktiv	falsch	
Wissensblöcke [Com.snc.Knowledge_Blocks]	Dieses Plugin fügt Wissensmanagement eine erweiterte Bearbeitungsfunktion hinzu, mit der Anwender wiederverwendbare	Aktiv	wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Inhaltsblöcke erstellen können, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Diese Funktion ermöglicht es, einen großen artikel zu haben und bestimmte Anwender nur Teile dieses artikels anzuzeigen.			
Wissensfähigkeiten in UI Builder [Com.snc.uib.Knowledge]	Aktiviert konfigurierbare Wissensmanagement-Artefakte (Seiten, Datentransformationen und GraphQL-Abfragen) in UI Builder.	Aktiv	falsch	
Wissensmanagement Core [Com.glideapp.Knowledge]	Installiert die Kernelemente des Wissensmanagements, die verwendet werden, um die Arbeit anderer wissensbezogener Plugins zu ermöglichen, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • Com.snc.DB.Rotation • Com.glideapp.live_Feed_v2 • Com.glideapp.Report.Knowledge.Ov
Wissensdokument [Com.snc.Knowledge_document]	Fügt dem Plugin „verwaltete Dokumente“ wissensbasierte Funktionalitäten hinzu. Sie können einen wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Überarbeitung aktualisieren.	Inaktiv	falsch	Com.snc.document_Management
Wissensmanagement: Integration Externer Inhalte [Com.snc.Knowledge.external_Integration]	Fügt der Wissensmanagement-Anwendung Suchfunktionen für externe Inhalte hinzu. Nach der Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie des externen Inhalts in ServiceNow Als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-	Inaktiv	wahr	• com.snc.core.automation.connectio • Com.snc.Knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.insta

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierrechte verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.			
Wissensmanagement: Mobile Anfordernde Person [com.glideapp.knowledge.mobile.requestor]	Dies ist ein Wartungs-Plugin, das zum Aktivieren der Funktionen der mobilen Anforderer für Wissensmanagement verwendet wird.	Inaktiv	falsch	• Com.glideapp.Knowledge • Com.Glide.script.vtable • Com.Glide.mobile-Employee.Webview • com.glide.mobile-employee.search
Wissensmanagement: Serviceportal [Com.snc.Knowledge_serviceportal]	Stellt Wissensmanagement-Funktionen im Serviceportal bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.service-portal.esm • Com.snc.Knowledge3
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Dieses Plugin fügt Wissensmanagement erweiterte Funktionen wie Versionssteuerung und Abonnements hinzu. Alle Knowledge Bases müssen Knowledge v3 sein. Verwenden Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced Installer“, um es zu aktivieren.	Inaktiv	falsch	Com.snc.Knowledge3
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Verwenden Sie dieses Plugin, um das Knowledge Advanced-Plugin zu installieren. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren/upgraden, werden Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Knowledge Advanced-Plugin erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, sehen Sie sich die Fehler in den Plugin-	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Aktivierungsprotokollen an, und befolgen Sie die Anweisungen, um sie zu beheben. Sobald alle Probleme behoben sind, führen Sie dieses Plugin erneut aus, um Knowledge Advanced zu installieren.			
Wissensmanagement V3 [Com.snc.Knowledge3]	Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein Upgrade von Eureka oder früher durchführen.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.ng • Com.glideapp.Knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • Com.snc.contextual_search • Com.snc.DB.Rotation • Com.glideapp.live_Feed_v2 • Com.glideapp.Report.Knowledge.Ov
Wissensmanagement-Wiki-Support [Com.glideapp.Knowledge2.wiki]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Unterstützung von Wissensartikeln vom Typ Wiki zu aktivieren.	Aktiv	falsch	• com.glide.wiki • Com.glideapp.Knowledge2
Plugin „Wissensmanagement – KCS-Fähigkeiten“ (com.snc.Knowledge_kcs_Capabilities) [Com.snc.Knowledge_kcs_Capabilities]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Verwendung von KCS-Rollen (kcs_Capabilities, kcs_Publisher und kcs_Candidate) zu aktivieren und die Metadatenfelder für den KCS-artikelstatus (Governance und Konfidenz) zu verwenden.	Inaktiv	falsch	
Wissensübersicht [Com.sn_Knowledge_overview] (Neu in Tokyo)	Ein Dashboard zum Nachverfolgen von Wissensanalysen in Echtzeit.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Report.Knowledge.Ov • Com.glideapp.Knowledge • Com.glideapp.Dashboards
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen [com.snc.kb_product_entitlements]	Wissensproduktberechtigungen – ermöglicht Kundenserviceadministratoren, den Zugriff auf Kunden basierend auf Produkten	Inaktiv	falsch	Com.sn_customerservice

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu beschränken, für die sie berechtigt sind.			
Wissensmanagement: Add-in für Microsoft Word [Com.snc.Knowledge.rns_Word]	Aktiviert die Erstellung von Inhalten in Microsoft Word und Veröffentlichung als Wissensartikel mit einem Word-Add-in.	Inaktiv	falsch	• com.servicenow_now_kb_office_add • Com.glideapp.Knowledge • Com.sn_Outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_Composer]	KPI Composer ist eine Anwendung zum Entwerfen von KPIs und Dashboards mithilfe von Leistungsmessmethoden.	Aktiv	falsch	
Integration des Arbeitsbereichs „KPI-Details“ [Com.snc.PA.kpi_Details_WS_intgn]	Performance Analytics – KPI-Details ermöglicht es dem Anwender, mehr für einen bestimmten KPI zu erkunden. Dieses Plugin wird zur Integration der Komponente „sn-kpi-Details“ in den Arbeitsbereich verwendet.	Aktiv	falsch	• Com.Agent_Workspace • Com.Workspace_Core
LDAP-Support – Erweiterte UI [Com.Glide.ldap.ui]		Inaktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng.Guided_Flow • Com.Glide.ldap
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung [sn_lg_OPS] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitarbeitern in der Organisation, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und ihren Fortschritt nachzuverfolgen, während Anwender in der Rechtsabteilung mit entsprechenden Rollen an der Lösung dieser Anforderungen arbeiten können.	Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.checklist • com.snc.planned_task_v2 • Com.Workspace_Core • sn_ex_emp_fd
Management von Rechtsangelegenheiten [sn_lg_matter] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht es Ihnen, Anfragen an die Rechtsabteilung abzuschließen, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von Begleitdokumenten und zum Nachverfolgen	Inaktiv	falsch	sn_lg_OPS

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wichtiger Meilensteine erfordern.			
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mit können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die sich aus Mitarbeitern mit konkurrierenden Interessen oder Loyalitäten ergeben können.	Inaktiv	falsch	sn_lg_OPS
Untersuchungen durch die Rechtsabteilung [sn_lg_Untersuchen] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen, den Prozess für die Untersuchung interner Beschwerden zu optimieren.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • sn_lg_matter
Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten [sn_lg_Forensik] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen die Verarbeitung digitaler forensischer Anforderungen für Daten-Discovery im Zusammenhang mit Verwahrungs- und nicht-Verwahrungsdatenquellen, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • sn_lg_matter
Legal Simple Contracts [sn_lg_Contracts] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitarbeitern, rechtliche Anforderungen zu stellen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_Stock_cp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Lagervorausschulungsanforderungen, die der Aktienvorausschulungsrichtlinie des Unternehmens entsprechen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • Com.snc.Fiskalkalender
Legal Virtual Agent Conversations [sn_lg_va]	Stellt vordefinierte Konversationsthemen bereit, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die juristische Services benötigen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • com.glide.cs.chatbot

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				
Legal Mobile [sn_lg_mobile] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen, und Rechtsanwälte können diese Anforderungen auf ihren Mobilgeräten bearbeiten.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • Com.Glide.sg.Agent_native_Client • Com.Glide.sg
Center für Rechtsangelegenheiten [sn_lg_Workspace] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitgliedern der Rechtsabteilung, rechtliche Probleme zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu behandeln.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • sn_lg_WS_Comps
Center für Rechtsangelegenheiten Komponenten [sn_lg_WS_Comps] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Seismische Komponenten für das Center für Rechtsbeistand.	Inaktiv	falsch	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_PA] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Einblicke in rechtliche Vorgänge, um datengesteuerte Entscheidungen für Ihre Rechtsabteilung zu treffen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_OPS • Com.snc.PA • com.snc.pa.premium
Rechtspraxisanwendungen – Core [Com.sn_lg_lpa_Core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet vorgefertigte juristische Workflows mit konfigurierbaren Aufnahmeformularen, Prozess-Flows, Dispositions-Repository, Analytics und Integrationen mit Drittanbietertools.	Inaktiv	falsch	Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_OPS)
Legal Service Management (nur Wartungsmodus), geplant für die Einstellung nach dem 1. Februar 2023 [Com.snc.legal_service_automation]	Verwaltet Rechtsangelegenheiten und ermöglicht Anwendern das Melden und Nachverfolgen von Angelegenheiten. Zur Aktivierung	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Legal Service Management Mobile [Com.snc.legal_Service_Automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten für Legal Service Management.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.legal_Service_Automation • com.snc.service_management_m
Gleichzeitige Sitzungen begrenzen [com.glide.limit.concurrent.sessions]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um gleichzeitige interaktive Sitzungen in der Instanz zu begrenzen.	Inaktiv	falsch	
Link-Generator [Com.snc.linkGenerator]	Aktiviert den Link-Generator, mit dem Sie Deep-Links in einem HR-Formular erstellen können, um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen. Sie können URLs generieren, um Inhalte, Wissensartikel und Kataloge zu verwalten oder auf Social Media oder Erfüllungsanforderungen zuzugreifen	Inaktiv	wahr	
Liste v2 [Com.Glide.list_v2]	Aktualisiert die Anzeige von Listen, die eine Bereinigungs-UI, hierarchische Listen und zugehörige Listen enthalten, die in Formulare eingebettet sind.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Tiny_url • Com.Glide.ui_list_Edit_with_Form • Com.Glide.DB_context_menu
V3-Komponenten auflisten [Com.Glide.ui.list_v3_components]	Stellt Komponenten bereit, die für List v3 erforderlich sind, einschließlich REST-Endpunkte und Winkelkomponenten.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.list_api • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.ng.amb • Com.Glide.ui.ng.Form_Elements • Com.Glide.ui.ng.Filter • com.glideapp.report.charting_v2

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Einstellungen Für Servicemitarbeiter-Konversation [Com.Glide.cs.live_Agent_settings]	Einstellungen Für Servicemitarbeiter-Konversation	Aktiv	falsch	com.glide.interaction
Live-Feed [Com.glideapp.live_Feed_v2]	Stellt eine aktualisierte Anwendung zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in bereit ServiceNow Instanz.	Aktiv	wahr	• Com.glideapp.live_Feed • Com.glideapp.ui_components
Live-Feed [Com.glideapp.live_Feed]	Bietet einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einem ServiceNow Instanz.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.custom_Web_Service • Com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Live-Feed-Dokument – Aufgaben verfolgen (Incident, Change usw.) [Com.glideapp.live_Feed_document]	Mit können Sie Ihre Aufgabenkonversationen und Kommentare von verwalten **Mein Feed** Oder eine Dokumentgruppe.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.live_Feed
Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework]	Ein Framework zum Verwalten von Lokalisierungs-Workflows auf der gesamten Plattform und den Produkten. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Localization_Framework. • Com.Glide.Localization_Framework. • Com.Glide.Localization_Framework. • com.glide.localization_framework.se • Com.Glide.i18n
Lokalisierungs-Framework für Servicekatalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Ermöglicht die Übersetzung von Katalogelementen mit dem Lokalisierungs-Framework. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Localization_Framework
Thema „Lokalisierungs-Framework für Virtual Agent“ [Com.Glide.Localization_Framework.va]	Aktiviert die Übersetzung des Virtual Agent-Themas mithilfe des Lokalisierungs-Frameworks. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das	Aktiv	falsch	Com.Glide.Localization_Framework

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Plugin Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.			
Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Verbessert die vorhandene Erfahrung bei der Übersetzung der Artefakte in einer Instanz, indem die meisten manuellen Aufgaben im Lokalisierungsprozess automatisiert werden.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.integrations • Com.Glide.Localization_Framework • Com.Glide.Localization_Framework. • Com.Glide.Localization_Framework. • Com.Glide.Localization_Framework. • com.glide.localization_framework.se
Macroponent-Katalogelement für UIB [com.glideapp.servicecatalog_macroponent]	Komponente für UI Builder Für Katalogelement und Datensatzersteller.		falsch	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_conn • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_ • com.devsnc_sn_catalog_request_fo
Magellan-Navigator [Com.Glide.ui.magellan_Navigator]	Stellt einen neu gestalteten Anwendungsnavigator für bereit Core-UI. Kombiniert standardmäßige Navigationsfunktionen, anpassbare Favoriten und kürzlich aufgerufene Elemente in einer einzigen reaktionsfähigen Steuerung.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.magellan_Navigator_ap • Com.Glide.ui.doctype • Com.Glide.ui.ng
Wartungszeitpläne [Com.snc.Maintenance_schedule]	Verknüpft Konfigurationselemente mit Wartungszeitplänen. Die Wartungszeitpläne werden anhand der geplanten Daten für Changes überprüft, und diejenigen, die außerhalb des Wartungszeitplans angezeigt werden, werden so markiert.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Zeitpläne • Com.snc.cmdb

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Management schwerwiegender Probleme [Com.sn_majorissue_mgtdyn]	Eine Reihe von Funktionen, die zur Verwaltung von kundenorientierten Kommunikations- und Lösungsprozessen für häufige Probleme verwendet werden.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_customerservice • Com.sn_publications • Com.snc.Task_communication_Man
Verwaltete Dokumente [Com.snc.document_Management]	• Leicht • HSE-basierte Lösung für die Verwaltung elektronischer Dokumente in Ihrem ServiceNow Instanz. Um die Veröffentlichung in der Knowledge Base zu ermöglichen, aktivieren Sie das Plugin „Wissensdokument“.	Inaktiv	wahr	
Manager-Hub [sn_mh] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erhöht den Selfservice von Managern und die proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für das bereitgestellt werden, was am dringendsten und wichtigsten ist, um den Teamerfolg zu fördern. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.	Aktiv	wahr	Com.snc.Employee_Center_pro
Manager Workspace [Com.snc.Manager_Workspace] (Nur Wartungsmodus)	Manager Workspace App Core Shell.Installieren Sie [SN] Manager Workspace oder CSM Manager Workspace, um die Module abzurufen	Aktiv	wahr	Com.snc.wfo
Marketing-Service Management [Com.snc.Marketing_Service_Automation]	Verwaltet Marketinganforderungen und ermöglicht	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Nur Wartungsmodus) geplant für Einstellung nach dem 1. Februar 2023	Anwendern, diese Anforderungen zu melden und nachzuverfolgen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Marketing Service Management Mobile [Com.snc.Marketing_Service_Automation_m]	Verwaltet mobile Marketing Service Management-Komponenten.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Marketing_Service_Autom • com.snc.service_management_m
Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams [sn_now_Teams_ext] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert ServiceNow Soll direkt in ein Microsoft Teams-Meeting eingebettet werden, das von einem schwerwiegenden Incident gestartet wurde.	Inaktiv	falsch	sn_Notify_msteams
Zusammenführungs-Tool [Com.Glide.ui.mergetool]	Anwenderoberfläche zum Ausführen von Zusammenführungen zwischen zwei Nutzlasten.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.snc_Code_Editor
Metadaten Quellcodeverwaltung [Com.Glide.Source_Control]	Die Integration der Quellcodeverwaltung gilt und bestätigt Änderungen in einem externen Repository.	Aktiv	falsch	Com.Glide.System_Update_Set
Metadatenstruktur [Com.snc.metadata_Tree]	Hierarchische Darstellung von Metadaten.	Aktiv	falsch	Com.snc.Apps_file
Metadefender-Integration [Com.snc.Threat.Metadefender]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.snc.threat.intelligence
Metrikdefinition [Com.Glide.metrics]	Bietet eine einfache, deklarative Möglichkeit, Metriken zu definieren und die Definitionen vom System nachzuverfolgen und zu speichern.	Aktiv	wahr	Com.Glide.Zeitpläne

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
MetricBase [Com.snc.clotho]	Speicherung und Verarbeitung von Zeitreihendaten.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Highcharts • Com.Glide.Hub.Flow_Trigger
MetricBase-Demo [com.snc.clotho.demo]	Beispiel für Zeitreihendaten, die Sie verwenden können, um die MetricBase-Funktionalität zu erkunden.	Inaktiv	wahr	Com.snc.clotho
Microsoft AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Die AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Gruppen, Computern und Objekten in AD automatisieren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.designer_backend.mo • Com.Glide.Hub.action_STEP.powers
Microsoft AD-Spoke für Passwortzurücksetzung [Com.snc.password_Reset.ms.ad.Spoke]				
Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	Die Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Anwenderverwaltung umfasst die Anwendung von Lizenzen, die zur Anwenderbereitstellung in Office 365 führen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.designer_backend.mo • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest
Microsoft Azure AD-Spoke für Passwortzurücksetzung [Com.sn.password_Reset.ad.Spoke]	Die bereichsbezogene Azure AD-App zur Passwortzurücksetzung bietet eine vorgefertigte Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern in Azure AD, wodurch das Zurücksetzen und	Aktiv	falsch	• Com.sn.Azure_ad.Spoke • Com.glideapp.password_Reset • Com.sn.password_Reset.ah

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Ändern des Passworts ermöglicht wird.			
Microsoft Azure Translation-Spoke [Com.Glide.microsoft_Translation_Spoke]	Mit Microsoft Übersetzungsservices können Sie Text aus einer Sprache in eine andere übersetzen und die Sprache des Texts erkennen.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Microsoft-Integrationen – Core [sn_now_Teams] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bereichsbezogene Anwendung für Store-Release der Microsoft Teams-Integration mit ServiceNow.	Inaktiv	falsch	• com.glide.channelproxy • Com.Glide.cs.Adapter • com.glide.hub.designer_backend.mo • Com.snc.msteams.App.Core • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • com.glide.hub.integration_runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_Hook • sn_now_Azure • sn_va_Teams
Microsoft OneDrive-Spoke [Com.sn.onedrive.Spoke]	Enthält ein Datenmodell, das für die Integration mit Drittanbieter von Dokumentservices erforderlich ist.	Aktiv	falsch	
Spoke für Microsoft OneDrive-Dokumentservices [Com.sn.documents.onedrive]	Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen, und führen Sie Kopier-, Löschungs-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in aus ServiceNow Instanz. Diese Integration ist bidirektional: Änderungen werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der Instanz berücksichtigt.	Aktiv	falsch	• Com.snc.multiprovider_documents • Com.sn.onedrive.Spoke • Com.sn.Azure_ad.Spoke
Microsoft SharePoint-Spoke [sn_sp_Spoke]	Ermöglicht dem Integration Hub die Verbindung mit SharePoint.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.cobject • Com.Glide.Hub.Dynamic_input • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				• Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.glide.hub.integration.runtime
MID-Server [Com.glideapp.Agent]	Der MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als Windows-Service oder UNIX-Daemon ausgeführt wird. Der MID-Server erleichtert die Kommunikation und das Verschieben von Daten zwischen ServiceNow Plattform und externe Anwendungen, Datenquellen und Services.	Aktiv	falsch	Com.Glide.custom_Web_Service
Verteilter MID-Server-Cluster [Com.snc.Agent.Distributed.Cluster]	Aktiviert den Typ des verteilten MID-Server-Clusters für Operational Intelligence.	Inaktiv	falsch	Com.snc.sa.metric
Signaturkonfiguration des MID-Server-Key-Management-Frameworks [Com.glideapp.Agent.kmf_config]	Erstellt KMF-Signaturkonfigurationsdatensätze für MID-Server-Tabellen.		falsch	
Mobile Analytik [com.glide.mobile.analytics]	Sucht nach neuen mobilen Anwendungen, die registriert werden sollen, und synchronisiert Mobile Analytics-Instanzeinstellungen mit ServiceNow Server und bietet Anwendern Zugriff auf das Mobile Analytics-Dashboard. Dieses Plugin fügt die Rollen mobile_Analytics_admin und mobile_Analytics_Viewer hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceproxy
Mobile App Builder [sn_mab]	A ServiceNow builder für native mobile Anwendungen.	Aktiv	falsch	sn_mab_api

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				
Mobile App Builder-API [sn_mab_api] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine API für den Support mobiler Anwendungen mit Zugriff auf Konfigurationen mobiler Anwendungen.	Aktiv	falsch	Keine
Mobile Card Builder [sn_mobile_Card_bui] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine interaktive Elementansicht, eine Anzeigevorlage und ein in Mobile Studio integriertes Konfigurations-Generator-Tool.	Aktiv	falsch	Keine
Mobile Mitarbeiter – Meine Assets [com.glide.mobile-employee.myassets]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und Datensätze zum Erstellen der Ansicht „meine Assets“, die in der nativen Anwendung „Mobile Employee Experience“ verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.Glide.mobile-Employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv	falsch	
Mobilgerät-ITIL und Servicemanagement [com.snc.itil_mobile]	Anwendungen und Module für ITIL und Servicemanagement.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Bezeichnungen • com.glide.mobile
Mobile Standortnachverfolgung [Com.Slide.sg.location.Tracking] (Neu in Utah)	Aktiviert die Verwendung der aktionsbasierten Standortnachverfolgung. Diese Nachverfolgungsoption startet und stoppt die Nachverfolgung basierend auf den vom Anwender ausgeführten Aktionen. Die manuelle Nachverfolgungsoption ist nicht von der Installation dieses Plugins abhängig.	Aktiv	falsch	• com.snc.geolocation • Com.Glide.sg
Mobile SDK [Com.snc.mobile_sdk]				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile Studio [Com.Glide.sg-Studio]	Plugin für Mobile Studio	Aktiv	falsch	Com.Glide.sg
Mobile Anwenderoberfläche [com.glide.ui.m]	Anwenderoberfläche für Mobilgeräte mit iOS 6+ oder Android 4+ mit dem Chrome-Browser. Bietet nahezu vollständige Produktfunktionalität. Fügt dem Anwendungsnavigator in der Standard-UI eine mobile UI-Anwendung des Systems hinzu, um die mobile UI zu konfigurieren.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.Wiki • Com.Glide.Bezeichnungen • Com.Glide.DB_images • Com.Glide.ui.font_icons • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.zepto • Com.Glide.ui.Tablet.Design • Com.Glide.ui.recent_selections • Com.Glide.ui.table_title • com.snc.platform.security.oauth • Com.Glide.ui.magellan_Navigator_ap • Com.Glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobiles Publishing [Com.Glide.sn-mobile-whitelabel]	Mobilew-Plugin zur Verarbeitung von anwenderdefinierten App-Branding-Anforderungen, -Status und -Veröffentlichungen.	Inaktiv	falsch	
Modellverwaltung [Com.snc.model]	Ermöglicht Ihnen das Verwalten und Verwalten von Modellkategorien, Modellen, Suites und gebündelten Modellen.	Aktiv	wahr	
Modellierungs-Engine [Com.snc.Financial_Management]	Ermöglicht Finanzanalysten die Zusammenstellung von Ausgabendaten, die Erstellung von Kostenmodellen und die Generierung von Berichten, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren	Inaktiv	wahr	• com.snc.itfm_core • Com.snc.Financial_Planning • Com.snc.Cost_Management • com.snc.service_charging

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	ServiceNow Account-Team für Details.			
Modellierungs-Engine: ATF-Tests [Com.snc.Financial_Management.atf]	ATF-Tests für Modellierungs-Engine	Inaktiv	falsch	Com.snc.Financial_Management_model
Dokumentenservices-Framework für mehrere Anbieter [Com.snc.multiprovider.documents] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Ihrem Team die Zusammenarbeit in Echtzeit und das Hinzufügen von Versionen, Speichern, Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Dokumente hochladen.	Aktiv	falsch	Keine
Mutex-Statistiken [Com.Glide.stats.Mutex]	Mutex-Statistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats
Meine Assets [Com.snc.Asset_myAssets]	Bietet Anwendern Selfservice-Zugriff auf ihre eigenen Assets, Verträge und Anforderungen.	Aktiv	falsch	Com.snc.Asset_Management
Feld-Editor für Name-Wert-Paare [com.glide.ui.name_values_editor]	Fügt einen detaillierten Editor für Feldtypen für Name-Wert-Paare hinzu.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.ng
Natural Language Query [com.snc.nlq]	Übersetzt Äußerungen in natürlicher Sprache in Suchabfragen, um Daten schnell zu finden und zu filtern.	Inaktiv	falsch	com.glide.platform_ml
Next Best Action for Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	Bietet Konfigurationen und Funktionen für Next Best Action und Guided Decision, die für den Kundenservice spezifisch sind.	Aktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • Com.snc.next_BEST_action
BSM der nächsten Generation [Com.snc.ng_bsm]	BSM der nächsten Generation (NG-BSM) basierend auf D3 und Angular. Bietet eine erweiterte, moderne interaktive grafische Oberfläche zur Visualisierung von Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und ihren Beziehungen. Stellt	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.heisenberg

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Filterfunktionen bereit, um die angezeigten Daten zu verwalten und zugehörige Informationen für CIs anzuzeigen, z. B. Ereignisse, Incidents, Probleme und Changes.			
NG Common für die geführte Flow-Experience [Com.Glide.ui.ng.Guided_Flow]	Allgemeine Winkelkomponenten für die geführte Flow-Experience.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.ui.Tablet.Design • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.Themes.doctype
NG Shared Components [Com.Glide.ui.ng]	Stellt Bibliotheken und Services bereit, die Plugins mit Angular gemeinsam sind.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.angularui • Com.Glide.ui.ng.amb
NLU Active Learning: Eigenschaften [com.glide.nlu.active_learning.properties]	Installiert die erforderlichen Eigenschaften für NLU Active Learning.	Aktiv	falsch	com.glide.nlu
Allgemeines NLU-Modell [com.glide.nlu.model]	Das Plugin „NLU Common Model“ enthält häufig verwendete Musterentitäten, die importiert und in jedem NLU-Modell im NLU-Modellgenerator verwendet werden können. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNow Bestimmte Musterentitäten wie INT, RITM werden verfügbar gemacht.	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Benutzeräußerung/ einen bestimmten Satz verstehen.	Aktiv		

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
NLU-Workbench: Erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.advanced] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt der NLU-Workbench zusätzliche Funktionen hinzu, einschließlich NLU-Konfliktprüfung, NLU-Batch-Tests und NLU-Modellleistung.	Aktiv	falsch	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_Discovery (Store)
NLU-Workbench: Core [com.glide.nlu]	Core-NLU. Installiert die erforderlichen Tabellen, damit Sie die mit dem NLU-Modellgenerator erstellten NLU-Modelle beibehalten können	Aktiv	falsch	
Notify-Connector für Microsoft Teams [sn_Notify_msteams] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erweitert die Notify-Anbieter, indem eine Microsoft Teams-Besprechung direkt aus einem beliebigen Aufgabendatensatz verwaltet und initiiert wird.	Inaktiv	falsch	• com.snc.notify • sn_now_Azure • sn_msteams_com_spk
Normalisierungsdatenservices-Client [Com.Glide.Data_Services_Canonicalization.Client]	Trägt zur Aufrechterhaltung der Konsistenz bei, indem sichergestellt wird, dass Datensätze für ein bestimmtes Unternehmen mit demselben Namen auf dieses Unternehmen verweisen.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
Konfiguration Der Normalisierungsdatenservices [Com.Glide.Data_Services_Canonicalization.config]	Konfiguration Der Normalisierungsdatenservices.	Aktiv	falsch	Com.snc.Guided_Setup
Benachrichtigungseinstellungen-Service [com.glide.notification.preference.service]	Definiert javascript und REST API zum Konfigurieren von Benachrichtigungseinstellungen.	Aktiv	falsch	com.glide.notification
Anwenderoberfläche Für Benachrichtigungseinstellungen [com.glide.notification.preference.ui]	Definiert die Anwenderoberfläche für die Registerkarte Benachrichtigungen im Menü „Systemeinstellungen“.	Aktiv	falsch	Gemeinsam genutzte NG-Komponenten, com.glide.notification.subscription, Benachrichtigungssystem-Push-Add, com.glide.notification.preference.service
Benachrichtigungssystem-Push-Add [com.glide.notification.push]	Fügt dem Benachrichtigungssystem Unterstützung für Push-	Aktiv	falsch	• com.glide.notification • Com.Glide.Push

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Benachrichtigungen hinzu.			
Benachrichtigen [com.snc.notify]	Bietet leistungsstarke Plattformfunktionen für Workflow-gesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten, die es ermöglichen, flexible IVR-Systeme (Interactive Voice Response) zu erstellen, die praktisch alles erledigen können. Erfordert den Twilio-Treiber und einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS- und Sprachfunktionen.	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.Phone_number • com.snc.notify.twilio
Notify-Twilio Direct-Treiber [com.snc.notify.twilio_direct]	Bietet Notify Unterstützung für Twilio. Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS-/Sprach-Funktionen.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sn_context • com.snc.notify
Now Experience Analytics [com.snc.now-experience-analytics]				
NowMQ v2 Messaging-API [com.snc.nowmq_v2]	Bietet eine einfach zu verwendende Warteschlange mit Funktionen wie Prioritäten, Abschluss-FIFO, anwenderdefinierte status und Back-End-Neukonfiguration oder -Migration ohne Clientänderungen.	Aktiv	falsch	com.snc.nowmq_v2_apis
Feldverschlüsselung Enterprise [com.glide.now.platform.encryption]	Feldverschlüsselung Enterprise Aktiviert die Feldverschlüsselung mit dem Schlüssel-Lebenszyklusmanagement des NIST Best Practice Key Management Framework (KMF) und dem Schlüsselschutz FIPS 140-2-L3 HSM zusammen mit den automatisierten		falsch	• com.glide.kmf.global • Com.Glide.Encryption

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Schlüssel- und Datenmigrationsaufträgen.			
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	Die Implementierung von OAuth 2,0 zur Unterstützung der Tokengewährung und -Authentifizierung.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Zertifikate • com.snc.platform.security.oauth.leg
OAuth 2,0-Legacy (nicht aktivieren. „OAuth 2,0“ verwenden) [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Legacy-Implementierung von OAuth 2,0. Installieren Sie stattdessen com.snc.platform.security.oauth.	Aktiv	falsch	
ODBC Commons [com.glide.odbc.commons]	ODBC Commons.	Aktiv	falsch	
Omni-Experience: Standardfunktionssatz [sn-OE-sfs] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält mehrere Konversations-Schnittstellen-Anwendungen, einschließlich Administratorkonsole für Konversations-Schnittstellen, Diagnoseinhalt für erweiterte Arbeitszuweisung und Sidebar.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.cs.Collab com.glide.cs.chatbot.lite • Com.sn.ace_Framework
Omni-Channel-Rückruf [sn_omni_Callback] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt neue Plattformfähigkeiten hinzu, die andere aktivieren ServiceNow Anwendungen zum Anzeigen oder Ankündigen von Rückrufoptionen für Anwender.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • Com.Glide.cs.custom.Adapter • Com.snc.appointment_booking
Omni-Channel-Rückruf für Kundenservice-Management [Com.sn_Omnichannel_Callback] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erweitert die Omni-Channel-Rückruffähigkeiten zur Unterstützung von CSM-spezifischen Anwendungsfällen. Dies umfasst die Unterstützung von Kunden-Experience, Service Desk-Mitarbeiter-Experience und CSM-Datenmodellen.	Aktiv	falsch	• com.sn.omnichannel.callback • Com.sn_customerservice
Rufbereitschaft: Mobile Push-Benachrichtigungen				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.sn_on_call_m_notif]				
Rufbereitschaft: Inhaltspaket für PA und Berichte [Com.snc.on_call.par.contents]	• Dashboards • Inhaltspaket für Berichte und Performance Analytics für Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationen	Aktiv	falsch	• Com.Glide.script.vtable • Com.snc.on_call_Rotation
Bereitschaftsplanung [com.snc.on_call_rotation]	Bietet die Möglichkeit, Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationsbäume zu erstellen. Beim Erstellen eines Incident wird die Eskalation dynamisch an eine Bereitschaftsressource weitergeleitet. Mit „On Call“ können Sie verschiedene Rufbereitschafts-Zeitpläne pro Prozess und Zuweisungsgruppe konfigurieren und erstellen. Wenn Sie das Notify-Plugin verwenden, können Ressourcen SMS- und Spracheskalationen verwenden, um mit der Eskalation zu interagieren, um Incidents zu bestätigen usw.	Inaktiv	wahr	• Com.Glide.Zeitpläne • com.glide.notification • Com.Glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • Com.snc.Fullendar
OpenFrame [com.sn_openframe]	Eine Schnittstelle zur Integration externer Kommunikationssysteme mit ServiceNow. Im Umfang dieses Plugins ist ein UI-Frame enthalten, der in allen ServiceNow-Bildschirmen zugänglich und verfügbar ist.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.ui.ng
Openframe-Integrations-App [Com.sn_openframe_Integration]	Enthält Datensätze zur Unterstützung des UIB-Frameworks.	Inaktiv	falsch	
Operational Intelligence [Com.snc.sa.metric]	Operational Intelligence bietet die Möglichkeit, operative Metrikdaten zu erfassen, dann	Aktiv	falsch	• com.glideapp.itom.snac • Com.snc.sa.Mid.Webserver

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu untersuchen und zu analysieren und Anomalien zu identifizieren und anzuzeigen.			• Com.snc.clotho • Com.Glide.Highcharts • Com.snc.Agent.Distributed.Cluster • Com.Glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • Com.oi-scope-App,
Operational Intelligence: Bereichsbezogene WS-App [Com.oi-scope-App]	Operational Intelligence: Bereichsbezogene App für Arbeitsbereich für verschiedene Anwenderoberflächen.	Aktiv	falsch	com.glide.graphq
Change-Management für operative Technologie [Com.sn_OT_chg_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ingenieuren die Implementierung von Changes an Assets und Produktionsprozessen für operative Technologien.	Aktiv	falsch	• CMDB-CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class) • Anlagenmodell nach ISA (com.sn_isa_model) • Manager für operative Technologie (com.sn_OT_Foundation)
Incident-Management für operative Technologie [Com.sn_OT_INC_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Herstellern die Verwaltung von OT-Geräte-Incidents vom offenen bis zum Abschluss.	Aktiv	falsch	• CMDB-CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class) • Anlagenmodell nach ISA (com.sn_isa_model) • Manager für operative Technologie (com.sn_OT_Foundation)
Operational Technology Manager [Com.sn_OT_Foundation] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Herstellern, OT-Daten aus mehreren Quellen zusammenzufassen, um eine solide Datengrundlage für OT-Umgebungen zu schaffen.	Aktiv	Falsch	• Com.sn_mfg_common • Com.sn_cmdb_ci_class • Com.sn_isa_model • Com.sn_otsm_sgc • Com.sn_datagrid

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Bestellleitfaden – Sequenzielle Erfüllung [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Verarbeitung Von Bestellten E-Mails [Com.Glide.email_ordered_processing]	Ermöglicht das Anordnen von Aktionen für eingehende E-Mails und das programmgesteuerte Anhalten der Verarbeitung.	Aktiv	falsch	
Organisationserweiterung [com.snc.organization_extension]	Stellt Entitäten für Ziele, Unternehmensstrategie und Geschäftsbereichsstrategie bereit.	Aktiv	wahr	
Organisationsmanagement [com.snc.organization_management]		Aktiv	falsch	
Ausfallnummerierung [Com.snc.Outage_numbering]	Dieses Plugin führt eine neue eindeutige Bezeichnerspalte für die Ausfalltabelle ein. Dieses Plugin wird automatisch für alle Instanzen aktiviert, mit Ausnahme derjenigen, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht, wenn Sie ein Zahlenpräfix für diese Tabelle haben.	Aktiv		
Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen [Com.Glide.email_outbound]	Aktiviert ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen.	Aktiv	falsch	
Protokoll ausgehender HTTP-Anfragen [Com.Glide.outbound_http_log]	Protokoll der ausgehenden HTTP-Anforderung	Aktiv	falsch	
Ausgehende Nachverfolgung [Com.Glide.outbound_Tracking]	Nachverfolgung ausgehender Anforderungen.	Aktiv	falsch	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages	Outlook Actionable Messages	Aktiv	falsch	com.snc.platform.security.oauth

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.sn_ms_oam]				
Ausgelagerter Kundenservice (nur Wartungsmodus) [Com.snc.outsourced_Service_Provider]	Aktiviert das Onboarding ausgelagerter Service Provider (OSP)-Organisationen. Ein Unternehmen kann OSPs einbeziehen, um externen Kunden aus Gründen wie regionalem Support, verschiedenen Sprachen, saisonaler Verfügbarkeit usw. Kundenservice zu bieten.	Aktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • Com.snc.outsourced_Service_Provi
Übersichtsseiten [Com.Glide.ui.overview_help]	Framework für Übersichtsseiten.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.angular
Paketaufruf-Entfernungstool [Com.Glide.script.Packages_call_removal]	Scannt Skripts für Paketaufrufe an ServiceNow Java-Klassen, schlägt Änderungen vor, um sie durch alternative skriptfähige Namen zu ersetzen, und erleichtert die Skriptänderungen. Paketaufrufe an ServiceNow Java-Klassen werden schließlich in Zukunft nicht mehr zulässig sein ServiceNow Release, und dieses Dienstprogramm hilft bei der Vorbereitung einer Instanz dafür.	Inaktiv	falsch	
PA-Dashboard für NLU-Modellgenerator [com.glide.nlu.pa]	Das Plugin „NLU-Modellgenerator PA“ verfolgt die Leistung von NLU-Modellen, die in Virtual Agent verwendet werden. Das Plugin enthält ein NLU-Leistungs-Dashboard , Welche Berichte darüber, wie viele Vorhersagen korrekt waren, wie viele Vorhersagen vom NLU-Modell übersprungen wurden und wie viele von als falsch eingestuft			

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wurden Virtual Agent Anwender.			
PA Neues Modell [Com.snc.PA.datamodel]				
Paketoptimierung [Com.Glide.Package_Optimizer]	Optimiert den Anwendungs-Upgrade-Prozess durch Vergleich der generierten Datei-Hashes aus der vorherigen Installation.	Aktiv	falsch	Keine
PAR Intelligence [com.snc.par.intelligence] (Neu in Utah)	Das Core-Plugin für PAR Intelligence. Der Classpath für die skriptfähige Forecast Glide-API, mit dem Sie Performance Analytics-Indikatorprognosen auf andere Datenquellen anwenden können.	Aktiv	falsch	
PAR-Visualisierungsmigration [Com.snc.par.Visualization_Migration]	Migriert die JSON-Struktur von seismischen Visualisierungskomponenten in Instanzen vor San Diego in das neue Format. Dieses Plugin migriert auch sn-component-Visualization JSON zur JSON-Struktur „now-Visualization-Extensions“.	Aktiv	falsch	Now-Visualization-Extensions
Passwortzurücksetzung [Com.glideapp.password_Reset]	Bietet die Möglichkeit, Selfservice- und Service Desk-Prozesse zum Zurücksetzen des Passworts für einen zu erstellen ServiceNow Instanz.	Aktiv	wahr	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
API zur Passwortzurücksetzung [Com.glideapp.password_Reset.api]	Enthält bereichsbezogene APIs im Zusammenhang mit der Anwendung „Passwortzurücksetzung“.	Aktiv	falsch	
Passwortzurücksetzung: Orchestration-Add-on [Com.glideapp.password_Reset.addon.Orchestration]	Add-on zur Passwortzurücksetzung, um die Verwendung von zu aktivieren ServiceNow Orchestration. Enthält Unterstützung für Active Directory- und	Inaktiv		Passwortzurücksetzung, Orchestration

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Remote-SOAP-basierte Anmeldeinformationssysteme.			
Spoke Zur Passwortzurücksetzung [Com.sn.password_Reset.ah]	Stellt Subflows und Aktionen in bereit IntegrationHub Erforderlich für die Anwendung „Passwortzurücksetzung“.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.model
Windows-App Zur Passwortzurücksetzung [Com.glideapp.password_Reset_Desktop]	Windows-Integration zur Passwortzurücksetzung.	Inaktiv	falsch	
Musterdesigner-Erweiterungen [sn_itom_pde] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet das Framework zur Befehlsvalidierung. Bietet Discovery-Administratoren die Möglichkeit, den Anmeldeinformationszugriff für bestimmte Befehle zu validieren, einschließlich Unix- und Windows-Befehle, SNMP-Abfragen, SNMP-Walk, Registrierungsabfragen, HTTP GET-Aufrufe.	Inaktiv	falsch	Keine
Patient Support Services [sn_patientservice] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert das Onboarding, die Schulung und die Interaktion von Patienten für verschiedene Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Einhaltungsprogramme, Opioid- und Diabetes-Management.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Business_location • Com.snc.csm_Case_types • Com.snc.Haushalt • com.snc.install_base • Com.Glide.Encryption • Com.sn_external_user_Register • Com.snc.pdf_Generator • Com.snc.Signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_Playbook • Com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Zahlungsvorgänge				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.sn_bom_payment]				
PDF-Generator [Com.snc.pdf_Generator]	Stellt ein Tool zum Generieren von PDF-Dokumenten bereit. Die Human Resources-Anwendung verwendet dies mit verschiedenen Dokumenten.	Inaktiv	falsch	Com.snc.Signaturepad
Performance Analytics [com.snc.pa]	Ermöglicht Anwendern, Leistungskennzahlen (KPIs) zu definieren und nachzuverfolgen und diese in Bewertungslisten und Dashboards zu visualisieren. Benutzer können mehrere Zeitreihen melden und vergleichen, erweiterte Trendanalysen durchführen und ihre Leistung mit voreingestellten Zielen vergleichen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.glideapp.Bericht • Com.glideapp.Home.Herausgeber • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics
Performance Analytics: Administratorkonsole [Com.snc.PA.Administration.Console]	Eine einzelne Konsole, mit der Sie: • Erkunden und verwalten Sie Performance Analytics-Widgets und Dashboards, einschließlich Lösungen für Performance Analytics and Reporting • Diagnostizieren und beheben Sie Konfigurationsfehler • Zeigen Sie Nutzungs-Analytics an	Aktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.ng.amb • Com.snc.PA.Diagnostics • com.snc.pa.usage.overview

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Ändern Sie die erweiterten Konfigurationseinstellungen • Zugriff ServiceNow Hilfe.			
Performance Analytics: Konfigurationsgenerator [Com.snc.PA.ConfigurationGenerator]	Bietet einen Konfigurationsgenerator zum Erstellen einer Reihe von Performance Analytics-Indikatoren, Aufgliederungen, Dashboards und Widgets basierend auf der von der Aufgabe abgeleiteten Tabelle.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – GRC: Erweiterte Dashboards [Com.sn_grc_PA_Advanced]	Enthält die für GRC erstellten Advanced Performance Analytics-Dashboards.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_Compliance • Com.sn_Risk_Advanced • Com.sn_Audit
Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung [Com.snc.PA.awa]	Stellt Bereit Performance Analytics Indikatoren und Visualisierungen für erweiterte Arbeitszuweisung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.Glide.awa
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungs-Portfoliomanagement [Com.snc.PA.apm]	Anwendungs-Portfoliomanagement-Dashboards, die mit Performance Analytics Premium entwickelt wurden.	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungsportfoliomanagement und Change-Management [com.snc.pa.apm.change_request]	Bietet die Integration von Anwendungs-Portfoliomanagement mit Change-Management, das Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht, die Change-	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • Com.snc.PA • com.snc.pa.change

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anforderungen zugeordnet sind. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungs-Portfoliomanagement und Problem-Management [com.snc.pa.apm.problem]	Bietet die Integration von Anwendungs-Portfoliomanagement mit Problem-Management, was Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • Com.snc.PA • com.snc.pa.problem
Performance Analytics – Inhaltspaket – Change-Management [com.snc.pa.change]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für das Change-Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.glideapp.report.itsm.change.ov
Performance Analytics – Inhaltspaket – Cloud-Ressourcen [Com.sn_Disco_cd]				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Communities [com.snc.pa.communities]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen für Communities bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.sn_Communities
Performance Analytics – Inhaltspaket – Konfigurationsmanagement (CMDB) [Com.snc.PA.cmdb]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Configuration Management (CMDB) bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.snc.cmdb • com.snc.pa.change
Performance Analytics – Inhaltspaket – Content Analytics [Com.snc.PA.Premium.content_Analytics]	Content Analytics: Performance Analytics	Aktiv	falsch	• Com.sn_content_Analytics • com.snc.pa.premium
Performance Analytics – Inhaltspaket – Inhaltsautomatisierung [Com.snc.PA.Premium.content_Automation]	Analytics Für Inhaltsautomatisierung	Aktiv	falsch	• Com.sn_content_Analytics • Com.sn_content_Automation • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Erweitert [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Aktualisiert das Customer Service-Dashboard und enthält Indikatoren für die folgenden Plugins: Major Issue Management, Customer Service Case Action Status, Customer Service with Request Management, Customer Service	Aktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.glideapp.Report.Customer_Se • Com.sn_customerservice • Com.snc.PA.Spotlight

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	with Service Management, Agent Chat, Advanced Work Assignment for CSM und Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment. Aktivieren Sie diese Plugins, um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne diese Plugins werden Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt. Die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics â€“ Content Pack â€“ Kundenservice-Management – Advanced in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für den Kundenservice bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.glideapp.Report.Customer_Se • Com.sn_customerservice • Com.sn_customerservice_PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Discovery [Com.snc.PA.Discovery]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Discovery. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.snc.PA.cmdb • Com.snc.Discovery
Performance Analytics – Inhaltspaket – Ereignismanagement [Com.snc.PA.em]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Ereignismanagement Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.glideapp.itom.snac • Com.glideapp.Report.em
Performance Analytics – Content Pack – Field Service Management [com.snc.work_management_pa]	Stellt Performance Analytics-Inhalte für das Außendienst-Management bereit. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.PA • Com.snc.work_Management
Performance Analytics – Inhaltspaket – Finanzmanagement [com.snc.pa.fm]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für das Finanzmanagement bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Financial_Management • Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management für Customer Service [com.snc.pa.fm.csm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für Financial Management, das mit Customer Service Management verbunden ist. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Financial_Management_fo • Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – Finanzmanagement für Außendienst-Management [Com.snc.PA.fm.fsm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für das Finanzmanagement, das dem Außendienst-Management zugeordnet ist. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Financial_Management_fo • Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – Finanzmanagement für Finanzplanung [Com.snc.PA.Financial_Planning]	Ermöglicht die Zuordnung von Performance Analytics-Dashboards zum Finanzplanungsprozess. Die Aktivierung dieses Plugins in	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Financial_Planning • Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Produktionsinstanzen kann sich auf die Lizenzierung auswirken. Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team für Details.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – GRC: Audit-Management [Com.sn_Audit_PA]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Audit Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_grc_PA • Com.sn_Audit
Performance Analytics – Inhaltspaket – GRC: Richtlinien- und Compliance-Management [Com.sn_Compliance_PA]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die GRC-Richtlinie- und Compliance-Management-Anwendung bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_grc_PA • Com.sn_Compliance
Performance Analytics – Inhaltspaket – GRC: Risikomanagement [Com.sn_Risk_PA]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die GRC-Risikomanagement-Anwendung bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_grc_PA • com.sn_risk
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene App Für Personaldokumentmanagement [Com.sn_HR_Employee_files_PA]	Stellt Performance Analytics-Berichte und Dashboards für das Mitarbeiter-Dokumentenmanagement bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_Employee_document_Mana • Com.sn_HR_Core

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Vulnerability Response [sn_vul_Analytics] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine Integration von Vulnerability Response mit Performance Analytics für trendbasierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		wahr	• Com.snc.PA • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene App Für Human Resources-Lebenszyklusereignisse [Com.sn_HR_Lifecycle_PA]	Mit können Sie Leistungskennzahlen (KPIs) für Enterprise-Onboarding und -Übergänge definieren und nachverfolgen und diese in Bewertungslisten und Dashboards anzeigen. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	Com.sn_HR_Lifecycle_Events
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene Human Resources-App [Com.sn_HR_PA]	Mit können Sie Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für HR definieren und nachverfolgen und diese in Bewertungslisten und Dashboards anzeigen. Die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion erfordert eine PA Premium-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	Com.sn_HR_Core
Performance Analytics – Inhaltspaket – Incident-SLA-Management [Com.snc.PA.sla]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Incident-SLA-Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für ITSM-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • Com.snc.PA.Request • Com.snc.PA.request2 • Com.snc.PA.Knowledge • Com.snc.PA.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics – Inhaltspaket – Wissensmanagement [Com.snc.PA.Knowledge_v2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Wissensmanagement. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.snc.Knowledge3 • Com.glideapp.Report.Knowledge.Ov
Performance Analytics – Inhaltspaket – Operational Intelligence [Com.snc.sa.metric.PA.content]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Dashboard und KPIs der Operational Intelligence-Lösung für Analytics und Reporting. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sa.metric • Com.snc.PA • com.glideapp.canvas • Com.snc.PA.em
Performance Analytics – Inhaltspaket – Problem-Management [com.snc.pa.problem]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für das Problem-Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.glideapp.report.itsm.problem.c

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics-Inhaltspaket für das Beschaffungs-Servicemanagement [Com.sn_spend_PA] (Beginnend mit Utah Release, Performance Analytics Content Pack für Beschaffung Service Management wird in Performance Analytics für Beschaffung und Beschaffung Operations umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt eine Reihe vorkonfigurierter Metriken und Dashboards bereit, um Ausgaben, betriebliche Effizienz und Teamleistung im gesamten Produkt „Sourcing and Procurement Operations“ zu bewerten.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sn_Shop • Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – PPM-Standard-Dashboards [Com.snc.PA.pmo_Dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für PPM Standard Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	• Com.snc.pps_Dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics – Inhaltspaket – PPM-Standard [Com.snc.pps_Dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Projekt-Portfolio-Suite-Dashboards-Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.snc.project_portfolio_suite

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anforderungsmanagement (Angefordertes Element) [Com.snc.PA.Request]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Anforderungsmanagement für angeforderte Elemente. Mit Performance Analytics – Premium installiert. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anforderungsmanagement (Anforderungen) [Com.snc.PA.request2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Anforderungsmanagement für Anforderungen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für den Service Desk-Chat bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Connect • Com.Glide.Connect.Support • Com.Glide.Connect.Manager_Dashb • Com.snc.PA
Performance Analytics – Inhaltspaket – Service-Mapping [com.snc.service-mapping.pa.content]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Service-Mapping-Dashboard und KPIs. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.snc.PA.cmdb

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics: Inhaltspakete für ITSM [Com.snc.PA.Premium.all_content]	Durch die Installation dieses Plugins werden Inhaltspakete für Incident, Problem, Change, Incident-SLA, Wissen, installiert. und angeforderte Elemente für Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • Com.snc.PA.Request • Com.snc.PA.request2 • Com.snc.PA.Knowledge • Com.snc.PA.sla
Performance Analytics – Inhaltspaket – Zeitkartenverwaltung [Com.snc.PA.time_Card]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Zeitkartenverwaltung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics: Kontextbezogene Analytics für Change-Management [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	Bietet zusätzliche Möglichkeit, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Change-Anforderungsformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Stellt ein zusätzliches Dashboard zur Analyse von Connect-Support-Metriken für Support-Warteschlangen in Performance Analytics bereit. Fügt dem Formular „Chat-Warteschlangeneintrag“ [Chat_Queue_entry] einen zugehörigen Link hinzu, um Performance Analytics-Metriken für die zugehörige Warteschlange schnell anzuzeigen.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.snc.pa.chat
Performance Analytics – Kontextsensitive Analysen für Customer Service	Performance Analytics – Hinzufügen der Möglichkeit zum Öffnen kontextbezogener	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • Com.snc.PA.Customer_Service

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics-Dashboards im Kundenserviceformular basierend auf UI-Aktionen.			• Com.sn_customerservice • Com.snc.PA.Customer_Service
Performance Analytics: Kontextbezogene Analytics für Incident [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics – Hinzufügen der Möglichkeit zum Öffnen kontextbezogener Performance Analytics-Dashboards im Incident-Formular basierend auf UI-Aktionen.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics: Kontextbezogene Analytics für Problem-Management [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics – Hinzufügen der Möglichkeit zum Öffnen kontextbezogener Performance Analytics-Dashboards im Problemformular basierend auf UI-Aktionen.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • com.snc.pa.problem
Performance Analytics: Diagnose [Com.snc.PA.Diagnostics]	Ermöglicht Anwendern das Ausführen von Diagnosen für Performance Analytics-Datensätze und zugehörige Anwendungen.	Aktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics - Domänen-Support [com.snc.pa.domain_support]	Das Plugin „Performance Analytics Domain Support“ bietet zusätzliche Funktionen zur Unterstützung der Punktzahlerfassung in domänengetrennten Instanzen. Dieses Plugin erfordert die Installation des Plugins „Domänentrennung“.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • Com.glideapp.Dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.in
Performance Analytics – Beispiel – LinkedIn [Com.snc.PA.linkedin]	Importiert LinkedIn-Daten automatisch historisch und täglich.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – Beispiel – Aktienangebote [Com.snc.PA.Stock]	Importiert Aktienquotendaten automatisch historisch und täglich.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Beispiel – Twitter [Com.snc.PA.twitter]	Twitter-Daten automatisch historisch und täglich importieren.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – PA-Lösungsbibliothek [Com.snc.PA.Solution.Library]	Ermöglicht Ihnen das Upgrade der Visuals von Dashboards, die in anderen Inhaltspaketen geliefert werden. Aktualisieren oder duplizieren Sie ganze Dashboards oder ausgewählte Elemente.	Aktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die Funktionalität, die von der vollständig lizenzierten Version von Performance Analytics bereitgestellt wird. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – Punktzahlmigration [Com.snc.PA.Punktzahlen_Migration]	Migriert Punktzahlen aus alten Tabellen in neue Tabellen. Um eine optimale Leistung	Aktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu gewährleisten, wird die Tabelle „Punktzahlen“ [PA_Scores] auf Punktzahlebene 1 [PA_Scores_l1] und Punktzahlebene 2 [PA_Scores_l2] migriert. Während der Migration können Sie keine Punktzahlen erfassen, ändern oder löschen. Geplante Datensammlungs- und Bereinigungsaufträge werden während der Migration nicht ausgeführt.			
Performance Analytics: Spotlight [Com.snc.PA.Spotlight]	Ermöglicht die Rangfolge von Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Wenn ein Datensatz einen Schwellenwert von Gesamtgewichtungen überschreitet, wird ein Spotlight erstellt, um diesen Datensatz hervorzuheben.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics – Spotlight – Change-Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.change]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Change-Datensätzen gemäß mehreren gewichteten Kriterien. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA.Spotlight • com.snc.pa.change
Performance Analytics – Spotlight – Incident-Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.incident]	Bietet vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard zum Identifizieren und Priorisieren von Incident-Datensätzen gemäß mehreren gewichteten Kriterien.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA.Spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics – Spotlight – Problem-Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.problem]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Problemdatensätze gemäß mehreren gewichteten Kriterien	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA.Spotlight • com.snc.pa.problem

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu identifizieren und zu priorisieren. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.			
Performance Analytics – Spotlight – Spotlight-Inhaltspaket anfordern [Com.snc.PA.Spotlight.Request]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Anforderungsdatensätze gemäß mehreren gewichteten Kriterien zu identifizieren und zu priorisieren. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA.Spotlight • Com.snc.PA.request2
Performance Analytics und Reporting: Serviceportal-Widgets [Com.snc.PA.sp.Widget]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Serviceportal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, damit Performance Analytics-Widgets unabhängig im Serviceportal ausgeführt werden können.	Aktiv	falsch	com.glide.service-portal
Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO [sn_bom_PA] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Leistungsanalysefähigkeiten für Financial Services Operations-Anwendungen bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.PA • sn_bom
Performance Analytics-Inhaltspaket für Management schwerwiegender Incidents [com.snc.pa.incident.mim]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und -Visualisierungen zur Identifizierung und Nachverfolgung schwerwiegender Incidents bereit. Erweiterte Funktionalität verfügbar mit vollständig lizenzierter Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	com.snc.incident.mim
Performance Analytics – Nutzungsübersicht [com.snc.pa.usage.overview]	Dieses Plugin enthält Dashboards, Berichte und Indikatoren zur Überwachung der Nutzung von Performance Analytics und Reporting.	Aktiv	falsch	Com.snc.PA

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement von Performance Analytics für alle berechtigt sind ServiceNow® Produkte. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics und Reporting: Serviceportal-Widgets [Com.snc.PA.sp.Widget]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Serviceportal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, damit Performance Analytics-Widgets unabhängig im Serviceportal ausgeführt werden können.	Inaktiv	falsch	com.glide.service-portal
Performance Analytics und Reporting für Universal-Anforderung [Com.snc.Universal_Request.PA]	Dashboards und Berichte für verbesserte Transparenz von Metriken für Universal-Anforderungen.	Aktiv	falsch	com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporti
Performance Analytics Premium für APM	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.PA.Premium.apm]	Abonnement berechtigt sind, das APM und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für Business Management [com.snc.pa.premium.itbm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Business Management und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für Cloud Control Center [Com.snc.PA.Premium.ccc]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Cloud Control Center und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics Premium für Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Kundenservice und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit:	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für Finanzmanagement [com.snc.pa.premium.fm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Finanzmanagement und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für HR Resource Management [Com.snc.PA.Premium.HR]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Human Resource Management und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics Premium für IT Operations Management [com.snc.pa.premium.itom]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das ITOM und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit:	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das DIE IT Operations-Suite und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für Projektportfoliomanagement [Com.snc.PA.Premium.ppm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das PPM und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics Premium für Security Incident Response [Com.snc.PA.Premium.Sir]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das SIR und Performance Analytics enthält. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance Analytics Premium für Security Operations [Com.snc.PA.Premium.Sir]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Security Operations und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Aktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics Premium für Service Management [com.snc.pa.premium.service_management]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Servicemanagement und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Performance Analytics Premium für Software Asset Management [Com.snc.PA.Premium.sam]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktionalität, für die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Software Asset Management und Performance Analytics umfasst. Erfordert zusätzliche Gebühr. Die Funktionalität umfasst die Möglichkeit: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage hinaus beibehalten			
Performance-Dashboards [Com.Glide.Performance_Dashboards]	Performance-Dashboards	Aktiv	falsch	Com.Glide.cms
Leistungsmetriken für VTB [Com.Glide.ui.vtb_metrics]	Stellt die Profilerseite für das Benchmarking von Java-Methoden im visuellen Taskboard bereit.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.ui.vtb
Services bei Privatversicherungen [Com.sn_ins_Policy_b2c]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen, bei der Lösung von mittelfristigen Policenänderungen und -Anforderungen agil und kundenorientiert zu sein. Versicherungsunternehmen können Versicherungsfälle mit intelligenten Geschäftsregeln nach Prämienwert priorisieren und manuelle Arbeit mit geringem Wert aus Versicherungswarteschlangen eliminieren.		Ja	• Com.sn_csm_Playbook • Com.snc.csm_Contributor_user • Com.sn_bom • Com.sn_bom_document • Com.sn_ins_underwrite
Underwriting bei Privatversicherungen [Com.sn_ins_underwrite]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen die sofortige Weiterleitung komplexer Trennungsanforderungen an Versicherer basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -Regeln. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Vertriebs-		Nein	• Com.snc.csm_Contributor_user • Com.sn_bom

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Serviceteams zusammenarbeiten.			
Verwaltung Der Geplanten Wartung [Com.snc.fsm_pm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet die regelmäßige vorbeugende Wartung von Assets.	Aktiv	wahr	Field Service Management (com.snc.work_management_pa)
Management geplanter Arbeit [Com.snc.fsm_planned_work_Management] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen das Erstellen und Verwalten der geplanten Aktivitäten für Assets, deren regelmäßige Ausführung geplant ist.	Aktiv	wahr	• Com.snc.fsm_template_Managemer • com.snc.planned_maintenance
Platform as a Service [Com.snc.paas]	Ermöglicht die Entwicklung anwenderdefinierter Anwendungen, die den Geschäftsanforderungen entsprechen.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Workflow
Playbooks für Customer Service Management [Com.sn_csm_Playbook]	Playbooks für Kundenservice-Management führen Kundenservice-Mitarbeiter durch die verschiedenen Aufgaben und ihre Reihenfolge zur Lösung von Kundenproblemen und visualisieren den gesamten Lebenszyklus über verschiedene und isolierte Prozesse hinweg.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Pad.Core • com.glide.playbook_experience.con • Com.sn_customerservice
Portal Next Experience-Design [sn_sppolaris_Theme] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Verwendung des Next Experience-Designs mit den Portalen „Kundensupport“ (csm), „Kundenservice“ (csp) und „Wissen“ (kb).	Inaktiv	falsch	com.glide.service-portal
Portfoliomanagement [Com.snc.Portfolio_Management]	Das Portfoliomanagement-Plugin.	Inaktiv	falsch	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Dieses Plugin bietet die Anwender-Experience „Project Portfolio Suite Mobile“. Dies bietet Zugriff auf den	Aktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Projektstatus und den Projektstatusbericht in der mobilen Agent-Anwendung. PPM-Standard ist erforderlich. Wenn es jedoch nicht aktiv ist, wird durch die Installation von PPM Mobile auch das PPM Standard-Plugin aktiviert.			
PPM-Ridac [Com.snc.ppm_ridac]	Das Plugin „PPM RIDAC-Flow-Aktionen“. Installiert die für RIDAC-Konvertierungen erforderlichen Flow-Aktionen.	Aktiv	falsch	
PPM Standard Multicurrency [Com.snc.ppm_Multicurrency]	Aktivieren Sie die erweiterte Fähigkeit, PPM-Finanzdaten in mehreren Währungen zu verwalten.	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_planning_pmo • Com.Glide.currency 2
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	Dies ist der neue Name für das Agent Intelligence-Plugin, gültig in New York Release und darüber hinaus. Predictive Intelligence ermöglicht die Erstellung von maschinellen Lernlösungen mithilfe von Daten in Ihrer Instanz. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml_pa
Predictive Intelligence: Erweiterte UI [Com.snc.ml_ui]	Dieses Plugin verbessert die Anwenderoberfläche für Predictive Intelligence.	Aktiv	falsch	
Predictive Intelligence für Kontextsuche [com.snc.contextual_search]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen für die Kontextsuche. Beispiel: Ähnliche offene Incidents	Inaktiv	falsch	• Com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Predictive Intelligence für Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen im Kundenservice-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • Com.snc.contextual_search_ml • Com.snc.adv_cxs_results_email_scr
Predictive Intelligence für CSM: Task Intelligence [Com_snc_csm_ml_Task]				
Predictive Intelligence für Field Service Management [Com.snc.fsm_ml]	Bietet verschiedene Fähigkeiten, die auf Lösungen für maschinelles Lernen basieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • Com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence für Incident [com.snc.incident.ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen mit Anwendungslogik, um offene Change-Anforderungen und offene Probleme für Incident vorherzusagen.	Inaktiv	falsch	Com.snc.contextual_search_ml

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Predictive Intelligence für das Incident-Management [com.snc.incident.ml_solution]	Predictive Intelligence für Incident-Management stellt Lösungsdefinitionen als Vorlagen bereit, damit Sie Modelle erstellen können, ohne Code zu schreiben.	Inaktiv für neue Kunden. Aktiv für vorhandene ITSM Pro-Kunden.	falsch	NA
Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents [com.snc.incident.mim.ml_solution]	Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents stellt Lösungsdefinitionen als Vorlagen bereit, damit Sie Modelle erstellen können, ohne Code zu schreiben.	Inaktiv für neue Kunden. Aktiv für vorhandene ITSM Pro-Kunden.	falsch	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Predictive Intelligence für das Wissensmanagement [Com.snc.Knowledge_ml]		Inaktiv	falsch	Com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence for PPM [Com.snc.ppm_ml] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Funktionalität Predictive Intelligence für Projektmanagement verwendet Algorithmen für maschinelles Lernen, um ähnliche Projekte und Anforderungen zu suchen und anzuzeigen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo
Predictive Intelligence für Universal-Anforderung [Com.snc.Universal_Request.ml]	Enthält die Lösungen für maschinelles Lernen für die Anwendungsfälle für Universal-Anforderungen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Universal_Request • com.glide.platform_ml
Geschätzte Zeit bis zur Lösung des Predictive Intelligence-Incidents [com.snc.incident.ml.ettr]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen mit Anwendungslogik, um die geschätzte Zeit	Inaktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • Com.sn_itsm_ettr_Card

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	bis zur Lösung eines Incidents vorherzusagen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Wichtig:** Es wird nicht empfohlen, dieses Plugin direkt zu aktivieren. Befolgen Sie zum Aktivieren dieses Plugins die Anweisungen in KB0821555.			
Predictive Intelligence-Workbench – HRSD-Inhalt [Com.sn_piwb_hrsd_content]	Ermöglicht Kunden das Seeding von HRSD-spezifischen Inhalten, um Implementierungsleitfäden für Anwendungsfälle bereitzustellen, die über die Predictive Intelligence-Workbench erstellt wurden.	Aktiv	falsch	• Com.sn_HR_Core • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Dies ist der neue Name für das Plugin „Agent Intelligence-Berichte“.	Aktiv	falsch	
Predictive Intelligence-Workbench [Com.sn_piwb_ml]	Das Core-Plugin „Predictive Intelligence Workbench“ bietet ein gemeinsames Framework für die Erstellung von Anwendungsfallvorlagen, die Verwaltung von Anwendungsfällen und das Dashboard, um den Wert in allen SN-Apps zu kommunizieren	Aktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_Previsit] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten und erhöht die Transparenz von Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.Business_location • Com.snc.csm_Case_types • Com.snc.Haushalt • com.snc.install_base

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.Glide.Encryption • Com.sn_external_user_Register • Com.snc.pdf_Generator • Com.snc.Signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_Playbook • Com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Proaktiver Kundenservice [com.snc.proactive_cs_ops]	Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Aktiv	falsch	• Com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • Com.sn_cs_sm_Request • Com.snc.csm_action_Status
Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement [com.snc.proactive_cs_itom]	Bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und ITOM-Ereignismanagement. Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Proaktive Hinweismeldungen [Com.sn_PP] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht eine kontextbezogene und proaktive Interaktion für Manager und Mitarbeiter, indem umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsfluss einfließen.	Aktiv	wahr	com.glide.cs.chatbot

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Problem-Management [com.snc.problem]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache für eine Serviceunterbrechung, die von erheblichen oder wiederkehrenden Incidents gemeldet wird.	Aktiv	wahr	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Problem-Management – ATF-Tests [com.snc.problem.atf]	Stellt ATF-Tests für Problem-Management bereit.	Aktiv	wahr	
Homepage „Problemübersicht“ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Zeigt die Problemübersicht-Homepage an.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht
Problem Management Best Practice – Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache für eine Serviceunterbrechung, die von erheblichen oder wiederkehrenden Incidents gemeldet wird. Stellt Rollen für das Problem-Management bereit, einschließlich Problemkoordinator, Problemmanager und Problemadministrator. Stellt Felder bereit, um die Kategorie, in der das Problem zuerst gemeldet wurde, den Workaround, die Ursachennotizen und die Korrekturnotizen aufzuzeichnen. Sucht nach Wissensartikeln und zeigt sie an. Kommuniziert, wenn ein Workaround oder ein Fix verfügbar ist.	Aktiv	wahr	• com.snc.problem • com.snc.problem_task
Problem-Management Best Practice – Madrid – Wissensintegration [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache für eine Serviceunterbrechung, die von	Aktiv	wahr	• Problem-Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	erheblichen oder wiederkehrenden Incidents gemeldet wird. Erstellen Sie Known Error-Artikel für die Incident-Abwehr (erfordert die Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Advanced“).			• Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.inst
Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Bietet Unterstützung für das Statusmanagement, um zu steuern, wie ein Problem oder eine Problemaufgabe durch eine vordefinierte Liste von status übergehen darf.	Inaktiv	wahr	Problem-Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Dashboard „Problemübersicht“ [com.snc.pa.problem.dashboards]	Zeigt Das Dashboard „Problemübersicht“ An.	Aktiv	falsch	com.snc.problem
Problemaufgaben [com.snc.problem_task]	Fügt eine Problemaufgabentabelle mit einem Verweis auf die Problemtabelle hinzu.	Aktiv	falsch	
Prozessautomatisierungs-Designer für ITSM [com.snc.itsm.playbook]	Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer können Besitzer von Geschäftsprozessen mehrere Flows im gesamten Unternehmen in einem einzigen einheitlichen Prozess konsolidieren. Prozessverantwortliche können funktionsübergreifende automatisierte Prozesse erstellen und verwalten, um Endanwendern eine vereinfachte, aufgabenorientierte Oberfläche zur Verfügung zu stellen, die sie durch diese Prozesse führt, z. B. Playbooks im Mitarbeiterbereich.mit dem Prozessautomatisierungs-	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Pad.Core • com.playbook_experience • com.snc.incident

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Designer für ITSM können Prozessverantwortliche die funktionsübergreifenden IT-Prozess-Flows erstellen und verwalten.			
Formatierer für Prozess-Flows [com.snc.process_flow_formatter]	Fasst schnell mehrere Informationen zu einem Prozess zusammen und zeigt die Phasen grafisch oben in einem Formular an.	Aktiv	falsch	
Prozessoptimierung [Com.sn_Process_Optimization]	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten in Audit-Trails. Dies ermöglicht eine eingehende Analyse von Geschäftsprozessen, um die Ergebnisse zu verbessern.	Aktiv	falsch	• Com.Agent_Workspace • Com.Workspace_Core • com.devsnc_sn_promin_workbench
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die CSM-Prozesse bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • Com.sn_Process_Optimization
Inhaltspaket zur Prozessoptimierung für FSM [Com.snc.fsm_Process_Optimization] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit-Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke erkennen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.	Aktiv	wahr	• sn_po (v23.0.22) • Com.snc.work_Management
Prozessoptimierung für externe Daten [Com.sn_po_extdata]				
Process Optimization-Arbeitsbereich [Com.sn_po_Workspace]	Stellt die Arbeitsbereichsfunktion „Prozessoptimierung“ für Analystenanwender bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.Agent_Workspace • Com.sn_Process_Optimization • Com.sn_po_Workspace_component
Beschaffung	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.procurement]	Bestellungen und das Abrufen von Artikeln für die Erfüllung von Servicekataloganforderungen.			
Fallmanagement für die Beschaffung [Com.sn_spend_psd] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht allen Mitarbeitern, Services vom Beschaffungsteam anzufordern, und ermöglicht es dem Beschaffungsteam, diese Anforderungen zu verwalten.	Inaktiv	wahr	• Com.sn_spend_sdc • Com.sn_spend_Workspace
Beschaffungsdateiübertragungs-Framework [Com.sn_spend_ftp_intg] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erweitert das Beschaffungs-Integrations-Framework um SFTP- und FTP-Funktionalität, die für die Integration mit Systemen konzipiert ist, die keine REST- oder SOAP-basierten Integrationsmethoden unterstützen.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_spend_intg • Com.Glide.Hub.action_STEP.ssh • Com.Glide.Hub.action_STEP.sftp • com.glide.hub.flow_trigger_rest
Beschaffungs-Integrations-Framework [Com.sn_spend_intg] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe von Bereitstellungstabellen, Transformationszuordnungen und Workflows zur Integration von Beschaffung, Drittparteikatalogen, Bestellung, Versand und Fakturierung mit Beschaffung und Beschaffung.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Explicit_roles • Com.sn_PR
Beschaffungs-Servicemanagement-NLU-Modell [Com.sn_spend_nlu] (Beginnend mit Utah Release, Beschaffung Servicemanagement NLU-Modell wird in Natural Language Understanding-Modelle für Beschaffung und Beschaffung Operations umbenannt.)	Stellt Natural Language Understanding (NLU)-Modelle bereit, um die Virtual Agent-Konversationsschnittstelle zu verbessern, wobei natürliche menschliche Äußerungen verwendet werden, um die richtigen Konversationen zu erkennen, die von Mitarbeitern beabsichtigt sind.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • Com.sn_Shop_va

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				
Beschaffung mit Projektmanagement [Com.sn_spend_ppm] (Beginnend mit Utah Release: Beschaffung mit Projektmanagement wird in Projektkosten für Beschaffung und Beschaffung umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe von Funktionen zur Automatisierung der Berechnung geplanter vs. Ist-Kosten, indem Bestellungen mit Kostenplänen im Projekt-Portfoliomanagement verknüpft werden.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sn_PR • com.snc.financial_planning_pmo
Produktkatalog [com.snc.product_catalog]	Stellt Informationen zu einzelnen Modellen bereit. Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Im Produktkatalog veröffentlichte Modelle werden automatisch im Servicekatalog veröffentlicht.	Aktiv	wahr	
Produktkatalog Erweitert [Com.sn_prd_pm_adv]				
Produktbestand Erweitert [Com.sn_prd_invt]				
Programm Allgemein [com.snc.program_common]	Das Plugin „Programm Allgemein“ hilft bei der Planung und Organisation , Und Verwaltung von Programmen mit grundlegenden Funktionen.	Aktiv	falsch	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Obszönitätsfilter für Mitarbeiterchat [com.sn.va.profanity]				

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Projektmanagement [com.snc.project_management_v3]	Die Anwendung Projektmanagement hilft bei der Planung, Organisation und Verwaltung von Projekten und Ressourcen, um ein Projekt schneller und einfacher einzurichten, auszuführen und abzuschließen. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_management_dele • Com.Glide.Zeitpläne • com.snc.planned_task_v2 • Com.snc.time_Card • Com.snc.Skills_Management • com.snc.process_flow_formatter • Com.snc.Cost_Management • com.snc.project_management_db_v • com.snc.project_workbench • Com.snc.Timeline_Visualization • com.glide.ui.checklist
Projektmanagement TeamSpace 1 [Com.snc.ppm_Teamspace_1]	Installiert einen Project TeamSpace, damit jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das seinen Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überschneiden.	Inaktiv	wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement TeamSpace 2 [Com.snc.ppm_Teamspace_2]	Installiert einen Project TeamSpace, damit jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das seinen Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überschneiden.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement TeamSpace 3 [Com.snc.ppm_Teamspace_3]	Installiert einen Project TeamSpace, damit jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das seinen Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überschneiden.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Projektmanagement TeamSpace 4 [Com.snc.ppm_Teamspace_4]	Installiert einen Project TeamSpace, damit jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das seinen Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überschneiden.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement TeamSpace 5 [Com.snc.ppm_Teamspace_5]	Installiert einen Project TeamSpace, damit jedes Team oder jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 PPM implementieren kann, das seinen Anforderungen entspricht, ohne sich gegenseitig zu überschneiden.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektportfolio-Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	Das Plugin „Project Portfolio Suite“ (PPS) aktiviert einen integrierten Satz von Anwendungen für das Projekt-Portfoliomanagement und die IT-Softwareentwicklung. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • Com.snc.resource_Management • Com.snc.Test_mgmt • Com.snc.sdlc.Scrum.ppm_int • Com.snc.Test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Projektarbeitsbereich [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihrer Anforderungen, Ressourcen, Portfolios und Projekte und bietet vollständige Transparenz von der Idee bis zur Ausführung. Außerdem können Sie damit Kosten und Budget für Projekte und Bedarfe in einem Portfolio	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_portfolio_suite • Com.snc.Financial_Planning • Com.snc.rate_model

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	planen, nachverfolgen und verwalten, um ein Gleichgewicht zwischen Investition und Rendite zu finden. Agile Management und Testmanagement helfen Ihnen, Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern.			
PPM-Standard: ATF-Tests [Com.snc.Financial_Planning_pmo.atf]	ATF-Tests für PPM Standard	Aktiv	falsch	
Protokollprofilmanager [com.glide.protocol_profile]	Definiert Eigenschaften, die Protokollen wie dem Standard-Port und Schlüsselspeicher zugeordnet sind.	Aktiv	falsch	
Proxy-Agent für die Verbindung mit Anbietern von Natural Language Understanding [com.glide.nlu.proxy]	Der Basis-NLU-Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Providern. Vorgesehen zur Verwendung durch Virtual Agent und andere Clients.	Aktiv	wahr	
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von IBM Watson Assistant Intent and Entity, mit der Virtual Agent Absichten, Entitäten und Äußerungen verwenden kann, die im IBM Watson Assistant definiert sind.	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu.proxy
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server.	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu.intent.discovery
Proxy-Agent für ServiceNow Server für natürliches Sprachverständnis [com.glide.nlu.intent.discovery]	Proxy-Agent für die Verbindung mit ServiceNow NLU-Server von für NLU-Absichtserkennung. Vorgesehen zur Verwendung durch Virtual Agent und andere Clients.	Aktiv	falsch	com.glide.nlu.proxy

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Einkaufs- und Belegautomatisierung [Com.snc.sn_PR] (Beginnend mit Tokyo Release-, Einkauf- und Belegautomatisierung wird in Beschaffungs- und Einkaufsautomatisierung umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Workflows und Automatisierung für Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen und Bestellanforderungen.	Inaktiv	wahr	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_Shop • sn_Ausgaben_sdc • sn_Ausgaben_PSD • sn_spend_Workspace
Integration der Einkaufsautomatisierung mit Risikobewertung [Com.sn_spend_vrm] (Beginnend mit Utah Release: Integration der Einkaufsautomatisierung mit Risikobewertung wird in Risikobewertungsintegration für Beschaffungs- und Beschaffungsvorgänge umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine Reihe von Fähigkeiten, um Risikobewertungen für einen Lieferanten während des Beschaffungs- oder Bestellanforderungs-Workflows mit dem Lieferantenrisikomanagement auszulösen.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.sn_PR • Com.sn_vdr_Risk_asmt
Einkaufs-Modifizierungs-Experience-Paket für das Beschaffungs-Fallmanagement [Com.sn_spend_cp] (Beginnend mit Utah Release, Einkaufs-Modifizierungs-Experience-Paket für Beschaffung-Fallmanagement wird in Playbooks für Beschaffung	Bietet eine Reihe vorgefertigter Playbooks, Workflows und Experiences für Mitarbeiter, Beschaffung und Beschaffung, um die Arbeit zu automatisieren, die normalerweise per E-Mail und Tabellenkalkulationstabelle verwaltet wird.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sn_Shop • Com.snc.sn_PR

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
und Beschaffung umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)				
Feedback veröffentlichen [com.glide.push.feedback]	Sammelt Feedback vom Apple Push-Benachrichtigungsservice oder einem anderen Feedback-Service. Stellt eine REST-API für andere Instanzen bereit, die von diesem Service erfasst werden können.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Push
Push-Benachrichtigung [Com.Glide.Push]	Definiert das Einstellen und Senden von Push-Benachrichtigungsnachrichten in die Warteschlange und das Senden von Push-Benachrichtigungen an das nächste Ziel.	Aktiv	falsch	
Push-Aufbewahrung [Com.Glide.Push_Retention]	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für Push-Benachrichtigungen bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Push • com.glide.auxdb
Qualys Schwachstellenintegration [snc_vul_qualys] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit zur Integration von ServiceNow Vulnerability Response-Anwendung mit dem Qualys-Schwachstellen-Scanner. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	snc_vul
Abfrageregeln [Com.snc.query_rules]	Plugin, das die Tabelle und die Logik enthält, die erforderlich sind, um codierte Abfragen pro Tabelle für einen Anwender basierend auf den Rollen des Anwenders zu generieren.	Inaktiv	falsch	
Abfragestatistiken	Abfragestatistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.stats.query]				
Schnelle Aktionen [Com.Glide.Quickactions]	Aktiviert Schrägstrichbefehle im Chat des Mitarbeiterbereichs.	Aktiv	falsch	
Quizdesigner [Com.Glide.Quiz_Designer]	Bietet die Möglichkeit, bewertete Fragebogen schnell und einfach an einen oder mehrere Anwender zu senden. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden.	Inaktiv	falsch	• com.glide.assessment_designer.com • com.snc.assessment_core
Zufällige Wasserzeichen-Unterstützung [Com.Glide.email.random_Watermark]	Generieren Sie unvorhersehbare Wasserzeichen, und aktivieren Sie den Abgleich für diese Wasserzeichen in eingehenden E-Mails.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Mailbox
Rapid7 Vulnerability-Integration [sn_vul_t7] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit zur Integration von ServiceNow Vulnerability Response-Anwendung mit den Produkten Rapid7 Nexpose und InsightVM. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			sn_vul
Quotenlimit für REST-API [Com.Glide.Rest.rate_limit]	Quotengrenzunterstützung für REST API	Aktiv	wahr	
Schreibgeschützte Rollen für Agile – skaliertes Agile Framework [Com.snc.sdlc.Safe_read_roles]	Stellt schreibgeschützte Rollen für Agile – skaliertes Agile Framework bereit.	Aktiv	falsch	Com.snc.agile_read_roles
Schreibgeschützte Rollen für Agile Development 2,0	Stellt die Rolle sn_agile_read bereit, die schreibgeschützten Zugriff für alle Agile Development 2,0-	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.snc.agile_read_roles]	Tabellen hat. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.			
Schreibgeschützte Rollen für Anwendungs-Portfoliomanagement [Com.snc.apm_read_roles]	Das Plugin stellt schreibgeschützte Rollen für das Anwendungs-Portfoliomanagement bereit.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard [Com.snc.pmo_read_roles]	Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Release-Management [Com.snc.Release_Management_read_roles]	Stellt die Rolle sn_Release_read bereit, die schreibgeschützten Zugriff für alle Release Management-Tabellen hat. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Testmanagement 1,0 [Com.snc.tm1_read_roles]	Stellt die Rolle sn_tm1_read bereit, die schreibgeschützten Zugriff für alle Test Management 1,0-Tabellen hat.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Testmanagement 2,0 [Com.snc.tm2_read_roles]	Stellt die Rolle sn_tm2_read bereit, die schreibgeschützten Zugriff für alle Test Management 2,0-Tabellen hat. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Anwenderrolle [Com.snc.read_only.role]	Aktiviert schreibgeschützte Anwenderrollenfunktionalität.	Aktiv	falsch	
Empfohlene Aktionen [sn_nb_Action] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Empfiehlt relevante Aktionen, z. B. Anleitungen und geführte Entscheidungen, für einen bestimmten Kontext. Ermöglicht Anwendern, Kontexte und Strategien	Inaktiv	falsch	• sn_gd_Guidance • Com.snc.next_BEST_action • sn_nba_list

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu definieren, um diese Aktionen zu empfehlen.			
Empfohlene Aktionen Erweitert [sn_nb_action_adv] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Kunden das Erstellen von Empfehlungen basierend auf KI/ML-Modellen, die mit Predictive Intelligence erstellt wurden.	Inaktiv	falsch	Com.snc.recommended_action
Recommended Actions for Customer Service [sn_cs_nb_action] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Installiert die Funktionalität „empfohlene Aktionen“, die relevante Aktionen für einen bestimmten Kontext empfiehlt. Diese Aktionen werden im Fallformular in den CSM-Arbeitsbereichen angezeigt, wenn Anwender Strategien für den angegebenen Fallkontext definiert haben.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • Com.snc.recommended_action
Redox – Elektronische Gesundheitsdatensatz-Spoke [sn_Redox_Spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine Integration Hub-Spoke, die verwendet wird, um ausgehende Redox-Anrufe zu erleichtern.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.integration.runtime • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.cobject
Eingehende Redox-Integration [sn_Redox] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessert die Skalierbarkeit eingehender und proaktiver ausgehender Services und die Fähigkeit zur Integration in Gesundheitssysteme, die die Redox-Plattform verwenden.	Inaktiv	falsch	Keine
Beziehungslayout [Com.Glide.ui.Relationship.Layout]	Ermöglicht die Zuordnung von bereichsbezogenen Beziehungen zu Listenansichten außerhalb des Umfangs.	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Releasemanagement [Com.snc.Release_Management_v2]	Das Release-Management v2-Plugin ist eine Neuschreibung des ursprünglichen Release-Management-Moduls. Alle Produkte, Releases, Funktionen und Release-Aufgaben sind Planned_Task-Erweiterungen, und ein Großteil der Projektmanagementfunktionen (Gantt-Diagramme, Zeitleisten, Zeitkarten) wird für Release freigegeben.	Aktiv	wahr	• Com.snc.Release_Management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
Remotetabellen [Com.Glide.script.vtable_Demo]	Unterstützt Remotetabellen und zugehörige Skriptdefinitionen, die zum Abrufen und optionalen Cache-Cache von Daten aus externen Quellen verwendet werden können.Tra			
Bericht: Header-Fußzeilenvorlagen der PDF-Seite [Com.glideapp.Report_page_hdrftr]	Ermöglicht dem Anwender das Konfigurieren und Speichern von benutzerdefinierten Header- und Fußzeilen für PDF-Berichte.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Bericht • Com.glideapp.Bericht2
Zugriffsanforderung für Bericht [Com.glideapp.Report.Access_Request]	Bietet die Möglichkeit, Zugriff auf Berichte anzufordern, die durch die ACL „report_view“ eingeschränkt wurden.		falsch	
ACL-Bewertung melden [Com.par_Report_acl_assessment]				
Berichtsdiagramm v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Installiert V2 von ServiceNow Diagramme mit High Charts.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Bericht • Com.glideapp.Bericht2
Report Engine - use summary table for reports [com.glideapp.summary_report_engine]	Bewirkt, dass die Daten aus allen anwenderdefinierten und standardmäßigen Berichten in der Tabelle „sys_Report_summary“	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht2

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	gespeichert werden, und trennt die Daten vom Renderprozess für alle Berichte. Berichtsdaten werden regelmäßig aus der Tabelle „sys_Report_summary“ gelöscht (ungefähr alle zwei Stunden).			
Berichtssicherheit – Überprüfungen der Zugriffssteuerung erzwingen [Com.glideapp.Report_Security]	Erzwingt ACL-Prüfungen, wenn Berichte erstellt, gelöscht oder aktualisiert werden.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Bericht • Com.glideapp.Bericht2
Berichte Zu Berichtsstatistiken [Com.glideapp.Report_statreports]	Stellt Berichte und Dashboards zu Berichtsstatistiken bereit.	Inaktiv	falsch	Com.glideapp.Bericht
Formularpflichtfelder [Com.snc.required_Form_fields]	Ermöglicht einem Administrator, Pflichtfelder anzugeben, die nicht aus einem Formular entfernt werden können.	Inaktiv	falsch	
Ressourcenmanagement [com.snc.resource_management]	Ermöglicht es Ressourcenanforderern und Ressourcenmanagern, Ressourcen für geplante und unerwartete Arbeit zu planen, zu organisieren und zu verwalten. Durch die Aktivierung von Ressourcenmanagement wird das Projektmanagement-Plugin automatisch aktiviert, wenn es nicht bereits aktiv ist. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.schedule_Loader • com.snc.process_flow_formatter • Com.snc.Cost_Management • Com.snc.pps_Portal_common
Ressourcenabgleich-Engine [com.snc.matching_rule]	Stellt eine Engine für Ressourcenabgleich bereit.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Skills_Management • Com.snc.Agent_schedule

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Reaktionsfähiger Canvas [com.glideapp.canvas]	Aktiviert reaktionsfähigen Canvas. Bei Dashboards reagiert der reaktionsfähige Canvas dynamisch auf die Größenänderung des Dashboards und ermöglicht das Ziehen, um Widgets zu platzieren und ihre Größe zu ändern. Finden Sie Widgets, die Sie direkt aus dem Canvas hinzufügen möchten, und zeigen Sie sie in der Vorschau an.	Aktiv	falsch	• Com.glideapp.Home • Com.Glide.Text_search • Com.Glide.DB_images • Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.ng
Reaktionsfähige Dashboards [Com.glideapp.Dashboards]	Erstellen, ändern und teilen Sie Dashboards einfach mit reaktionsfähigen und dynamischen Widget-Layouts.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • Com.glideapp.Home • Com.Glide.Text_search • Com.Glide.DB_images • Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.ng • Com.snc.PA
REST API Builder-Back-End [Com.Glide.Rest.api_Builder.Backend]	REST API Builder Framework-Datenmodell und Rohschnittstellen.		falsch	Com.Glide.api_Runtime
REST API für globale Textsuche [Com.Glide.globalsearch]	REST API für globale Textsuche.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Rest
Flow Designer für REST-API-Auslöser [Com.Glide.Hub.Flow_Trigger.Rest]	Fügt Flow-Designern die Möglichkeit hinzu, einen REST-Endpunkt zu erstellen, der auf Anforderung einen Flow auslöst.		falsch	• Com.Glide.Hub.Flow_Trigger • Com.Glide.api_Runtime • Com.Glide.Rest.api_Builder.Back-End
REST API-Provider [Com.Glide.Rest]	Stellt ein REST-API-Framework zur Unterstützung von RESTful-Services bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.heisenberg
Gelöschte Datensätze Wiederherstellen [Com.snc.Wiederherstellen]	Stellt gelöschte Datensätze aus geprüften Tabellen und Verweise auf diese Datensätze wieder her. Stellt	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auch alle Datensätze wieder her, die infolge einer kaskadierenden Löschregel gelöscht wurden.			
Robotic Process Automation (RPA)-Hub [Com.sn_rpa_Foundation] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit zur Integration von ServiceNow Plattform mit Anwendungen, die keine APIs unterstützen.	Aktiv	wahr	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
RPA-Beispielvorlage [Com.sn_rpa_template] (Verfügbar in ServiceNow Store)	RPA-Vorlagen sind vorgefertigte Automatisierungen, mit denen Kunden ihre RPA-Initiativen starten können. Diese Vorlage bietet die automatisierte Funktionalität zum Zurücksetzen des Anwenderpassworts für Oracle E-Business Suite (EBS), wenn APIs nicht verfügbar sind. Es führt den an ServiceNow Entwickler, um die Funktion zum Zurücksetzen des Passworts zu implementieren	Aktiv	falsch	Com.sn_rpa_Foundation (3,0.7)
Rollendelegierung [Com.snc.role_delegation]	Ermöglicht einem Administrator, Rollendelegierer zu bestimmen, die jede Rolle, die er hat, an Mitglieder seiner Gruppe delegieren können.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.Workflow
S/MIME-E-Mail [Com.Glide.email.smime] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht das Senden/ Empfangen signierter und verschlüsselter E-Mails mit S/MIME.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Zertifikate • Com.Glide.kmf
Anwendungsvorlage für Vertriebsautomatisierung [Com.snc.sfa2]	Stellt Tools zur Verwaltung von Vertriebs- und Marketingvorgängen während des gesamten Vertriebslebenszyklus bereit, von der Lead-	Inaktiv	wahr	com.snc.process_flow_formatter

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Generierung bis zum Vertragsabschluss.			
Scenario Planning for PPM [sn_pw_Szenario] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Szenarioplanung ist ein einfaches System zum Erstellen und Vergleichen von Szenarien für ein Portfolio.	Aktiv	wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Zeitplanoptimierung [Com.snc_schedule_Optimization] (Neu in Utah)	Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern werden täglich automatisch optimiert, um Aufgaben zu konsolidieren und Reisezeiten zu minimieren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • Com.snc.work_Management • Com.snc.App_fsm_sched_model
Zeitplanoptimierung: Allgemein [com.snc_schedule_optimization.common]				
Zeitplanoptimierung: UI-Komponenten [Com.snc_schedule_Optimization.ui]				
Schemazuordnung v3 [Com.Glide.erd]	Zeigt die Details von Tabellen und ihren Beziehungen visuell an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und problemlos darauf zugreifen können.	Aktiv	falsch	Com.Glide.diagrammer
Bereichsbezogenes Analytics-Framework [Com.Glide.scoped_Analytics_Framework]	Analytics-Framework für bereichsbezogene Anwendungen.	Aktiv	falsch	
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff [com.glide.scope.access_restricted_caller]	Zulassen, dass bereichsbezogene Anwendungen den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skriptenmethoden beschränken.	Inaktiv	falsch	
Skriptausführungskontext [Com.snc.sn_context]	Stellt einen virtuellen Abschlussmechanismus bereit.	Inaktiv	falsch	
Skriptstatistiken	Skriptstatistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats.script

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.stats.script]				
Skriptvorlagen [Com.Glide.script.Templates]	Stellt Vorlagen für einige Skriptfelder bereit.	Aktiv	falsch	
Manager Der Skriptzuweisungsliste [Com.Glide.script.Whitelist]	Bietet temporäre Unterstützung für den fortgesetzten direkten Aufruf von Java-Paketen, Konstruktoren und Methoden, die einer Allow-Liste hinzugefügt werden.	Aktiv	falsch	
Scripted REST APIs [Com.Glide.scripted_Rest_Services]	Stellt ein Framework für die Erstellung von geskripteten REST-APIs bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Rest • com.glide.scripted_rest_services.int • Com.Glide.scripted_Rest_Services.e
Geskriptete REST-APIs: Fehlertypen [Com.Glide.scripted_Rest_Services.error]	Eine interne Plugin-Komponente für geskriptete REST APIs.	Aktiv	falsch	
Geskriptete REST-APIs: Intern [com.glide.scripted_rest_services.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für geskriptete REST APIs.	Aktiv	falsch	
Scrum-Programm [Com.snc.sdlc.Scrum_program]	Planen und verfolgen Sie die Arbeit in mehreren Scrum-Teams, die auf gemeinsame Ziele hinarbeiten.	Inaktiv	wahr	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
SCS-Bootstrap-Design [Com.Glide.ui.Scss.Bootstrap]	Design-Assets für Bootstrap mit SCSS.	Aktiv	falsch	Com.Glide.ui.Scss
SCS-Inhaltsanbieter [Com.Glide.ui.Scss]	SCS-Inhaltsanbieter.	Aktiv	falsch	
SDL Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework.sdl_Spoke]	Es integriert das Lokalisierungs-Framework mit dem SDL – Translation Management System. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin Lokalisierungs-	Aktiv	falsch	Com.Glide.Localization_Framework

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Framework-Installationsprogramm.			
SDLC: SCRUM [Com.snc.sdlc.Scrum]	Fügt einen Release-Prozess hinzu, der einem Scrum-Entwicklungsprozess spezifisch ist. Befindet sich oben auf der SDLC-Anwendung und fügt zusätzliche agile Begriffe wie Epics, Stories und Sprints hinzu.	Inaktiv	wahr	Com.snc.sdlc
Suchvorschläge [com.glide.search.suggestions]	Bietet Vorschläge, wenn Sie Text in ein Suchfeld eingeben.	Aktiv für neue Instanzen. Aktualisierte Instanzen übernehmen die vorherige Einstellung.		
Sicherheitscenter [Com.sn.Vault_Security_Center]				
Sicherheits-Dashboard [com.glide.security.dashboard]	Aktiviert das Sicherheits-Dashboard.	Inaktiv	falsch	Com.snc.Guided_Setup
Analyse für Sicherheitsvorfälle [com.snc.security_incident.analytics]	Bietet eine Integration von Security Incident Response mit Performance Analytics für trendbasierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.PA • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
Security Incident Response [com.snc.security_incident] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Einblick in den Status der Sicherheit einer Organisation mit vielen der gleichen Workflow- und Berichterstellungsfunktionen, für die ServiceNow bekannt ist. Zur Aktivierung	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			• Com.snc.whtp • Com.snc.Threat
Security Incident Response-Abhängigkeiten [Com.snc.si_dep] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Security Incident Response-Anwendung erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • Com.snc.whtp • Com.Glide.scope.Access Restricted • Com.sn_dependent-Client
Security Incident Response Mobile [Com.sn_Sir_mobile] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Als Security Operations Center (SOC)-Manager oder ein Anwender mit dem ServiceNow AI Platform Sicherheitsanalyst-Rolle (sn_si.Analyst), können Sie sich bei anmelden ServiceNow AI Platform Instanz direkt von Ihrem Android- oder iOS-Mobilgerät aus. Mit der Mobile App Security Incident Response können Sie Ihre aktuellen und kritischsten SIR Security Incidents und Antwortaufgaben anzeigen, bearbeiten und zuweisen. Benachrichtigungen informieren Sie, wenn Ihnen zugewiesene kritische Security Incidents ankommen.	Inaktiv		Com.Glide.sg.Agent_native_Client
UI für Security Incident Response [Com.App_secops_ui]	Bietet eine erweiterte Anwenderoberfläche für die Überwachung und Lösung von Bedrohungen für die Sicherheit	Inaktiv	wahr	com.snc.security_incident

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	einer Organisation. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Sicherheits-Integrations-Framework [com.snc.sec.int.framework] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	
Sicherheits-Jump-Start (ACL-Regeln) [Com.snc.System_Security] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt ACL-Regeln hinzu, um einen Starthilfe für die Sicherung vieler Systemtabellen zu bieten, sodass eine Organisation schneller in die Produktion gehen kann.	Aktiv	falsch	
Security Operations: „Wurde ich verpfändet?“ Integration [com.snc.secops.pwned] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, Whois-Suchen für Domänennamen und URLs zu übermitteln, um Kontext für erkennbare URL-Elemente zu erhalten und Bedrohungen besser zu bestimmen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Threat • com.snc.security_incident
Integration von Security Operations ArcSight Logger [com.snc.secops.arcsight.logger]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Security Operations Carbon Black-Integration [com.snc.secops.carbonblack] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
CrowdStrike-Host-Integration für Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.host] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
CrowdStrike Intelligence-Integration für Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.Threat • com.snc.threat.intelligence
Security Operations Elasticsearch-Integration [com.snc.secops.elasticsearch] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Durchsucht Ihre Elasticsearch-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations McAfee ESM-Integration [com.snc.secops.mcafee.esmi] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Security Operations Microsoft Exchange-Integration [com.snc.secops.ms-exchange] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks: Autofokus [com.snc.secops.paloalto.autofocus] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die ServiceNow Security Incident Response-Anwendung mit dem Palo Alto Networks-Autofokus zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Palo Alto Networks: Firewall [com.snc.secops.paloalto] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks – Wildfire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in die Anwendung Palo Alto Networks Wildfire zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration der Splunk es-Ereigniserfassung für Security Operations [com.snc.secops.splunkes] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Dies ist die Splunk Enterprise-Sicherheitsintegration für Security Incident Response.			
Security Operations-QRadar-SIEM-Integration [com.snc.secops.qradar.siem] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die ServiceNow Security Incident Response-Anwendung mit QRadar SIEM-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Splunk-Integration Für Security Operations [com.snc.secops.splunk] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Durchsucht Ihre Splunk-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations-Spoke [com.snc.secops.spoke] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, Security Operations-Flows und -Aktionen zu verwenden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • Com.Glide.Hub

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Security Operations Tanium-Integration [com.snc.secops.tanium] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die ServiceNow Security Incident Response-Anwendung mit Tanium-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations WHOIS-Integration [com.snc.secops.whois] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	Com.snc.Threat
Security Support Common [com.snc.security_support.common] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet allgemeine Funktionen für die Verwendung in den verschiedenen Sicherheitsanwendungen, z. B. Security Incident Response. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_support.core
Orchestration Des Sicherheitssupports [com.snc.secops.orchestration]	Bietet eine Integration von Security Operations mit Orchestration, um die Erleichterung von Workflow-Aktivitäten in Security Incident Response, Threat Intelligence oder Vulnerability Response zu ermöglichen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen	Inaktiv	falsch	• com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.security_support.common

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Selfservice Analytics Core [com.snc.self_service_analytics_core]	Stellt das Selfserviceanalytik-Framework zum Konfigurieren von Abwehrkontexten und Aktivitätsmustern bereit, um die Metriken zur Fallreduzierung (Abwehr) zu erfassen.	Aktiv	falsch	Com.snc.activity_Subscriptions
Self-Service Analytics for Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Verfolgt Metriken zur Fallreduzierung (Abweisung) und Selbstservice-KPIs mithilfe von Performance Analytics-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	falsch	• Com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Selfservice Analytics PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Ermöglicht Anwendern das Definieren und Nachverfolgen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um die Effektivität von Selfservicekanälen wie Wissen, Community, Virtual Agent und Servicekatalog zu messen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	falsch	Com.snc.PA

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Self Service-Password Reset [com.snc.password_reset]	Ermöglicht lokal authentifizierten Anwendern, ein temporäres Passwort anzufordern, wenn sie ihr aktuelles Passwort vergessen.	Aktiv	falsch	Com.glideapp.password_Reset
Selfserviceportal für Analytics [Com.snc.PA.bi_Service]	Selfservice-Portal für Analytics: Ermöglicht Anwendern das anfordern von Services im Zusammenhang mit dem Dashboard-Zugriff.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Umgang mit sensiblen Daten [com.glide.sensitive_data_handling]				
Stimmungsanalyse [com.snc.sentiment_analysis]	Dieses Plugin wird für die Stimmungsanalyse verwendet	Inaktiv	falsch	com.snc.core.automation.connection_credent
Serverseitiger JavaScript-Debugger [com.glide.debugger]	Ermöglicht Anwendungsentwicklern und Administratoren das effiziente Debuggen von Skripts, die die von ihnen entwickelten und unterstützten Anwendungen steuern.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.angular • Com.Glide.ui.zepto • Com.Glide.ui.font_icons
Servicekatalog: ATF-Tests [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Stellt ATF-Tests für Servicekatalog bereit	Aktiv	wahr	
Servicekatalog: Analytics Für Kanalquellen [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Aktiviert die Kanalquellen-Analytics für Katalogelemente.	Aktiv	falsch	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog: Domänentrennung [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Ermöglicht Service Providern, Katalogelemente für verschiedene Domänen zu trennen			
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - Workspace	falsch		
Servicekatalog-Generator [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Katalog-Generator zur einfachen Erstellung und Variang von	Aktiv	wahr	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.compo

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Katalogelementen. Die Installation dieses Plugins ermöglicht die Erstellung und Bearbeitung von Katalogelementen als Entwurf, und jeder Change muss veröffentlicht werden.			• com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalog • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Servicekatalog-Generator-Experience [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Dieses Plugin ist für die Katalog-Generator-Experience in UXF vorgesehen.		falsch	• Com.sn_Canvas_blank • Com.sn_Canvas_Chrome
Interne Komponenten des Servicekatalog-Generators [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Interne Komponenten, aus denen der Katalog-Generator besteht. Installieren Sie dieses Plugin, um die Katalog-Generator-Experience zu bearbeiten.		falsch	
Servicekatalog-CMS-Erweiterung [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Bietet die Möglichkeit, die Katalog-Experience in CMS zu definieren.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • Com.Glide.cms
Zusammengesetzter Datensatzersteller Des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	Der zusammengesetzte Datensatzersteller ermöglicht das Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen in mehreren zugehörigen Tabellen ohne Skripts.		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform
Servicekatalog-Core-Anwendungen [com.glideapp.servicecatalog]	Ermöglicht Kunden, vordefinierte, gebündelte Waren und Services bei ihrer IT-Organisation oder anderen Abteilungen zu bestellen.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.execut • com.glideapp.servicecatalog.curren
Interne Komponenten des Servicekatalog-Macroponent [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Servicekatalog-Manager [Com.snc.sc_catalog_Manager]	Stellt ein Dienstprogramm zum Verwalten von Kategorien, Katalogelementen und Knowledge Base-Links für Servicekataloge bereit.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Servicekatalog – Mobiler Mitarbeiter [com.glideapp.servicecatalog.mobile.employee]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration, Datensätze , Und Katalog-Webviews, die in der nativen Anwendung Mobile Employee Experience verwendet werden. **Hinweis:** Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.Glide.mobile-Employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv		
Servicekatalog – meine Anforderung für Mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile.request-filter]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und Datensätze, die in der nativen Mobile-Anwendung für meine Anforderung verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.Glide.mobile-Employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv	falsch	
Servicekatalog-REST-API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	Servicekatalog-REST-API.	Aktiv	falsch	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
Bereichsbezogene API des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Bereichsbezogene API für Servicekatalog zur Unterstützung der Anwendungserstellung auf der Servicekatalog-Plattform.	Aktiv	wahr	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog-Vorlage [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	Framework zum Erstellen und Verwalten von Katalogvorlagen.		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform
Servicekatalog-Assistent [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	Durch die Aktivierung dieses Plugins wird das Datenmodell für Assistenten erstellt.		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service Creator [com.glide.service_creator]	Ermöglicht einer Abteilung, anwenderdefinierte Services über den Servicekatalog anzubieten, z. B. die HR-Abteilung, die die Erstattung von Schulungskosten für Weiterbildung anbietet.	Aktiv	wahr	• Com.Glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_d
Service-Gutschriften [Com.sn_Service_Credits]	Lieferantenservicegutschriften.		falsch	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
Servicebereitstellung Allgemein [Com.sn_spend_sdc] (Beginnend mit Utah Release, Service Delivery Common wird in Common Service Delivery umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Tabellen für Serviceaufgaben und Serviceanfragen sowie andere Infrastruktur, die die Grundlage von Finanz- und Lieferketten-Workflows-Produkten bildet.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Pad.Core • Com.Glide.Pad.license • com.playbook_experience
Erfüllungsprozess-Schritte [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Fügt Unterstützung für die Serviceerfüllung mithilfe datengesteuerter Workflows hinzu.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Service Graph Connector für Microsoft Defender for IoT (Azure) [Com.sn_msftd4iotazsgc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert Microsoft Defender for IoT (Azure) mit ServiceNow Operational Technology Manager Anwendung zum Importieren von Geräten und Sensorgeräten.	Aktiv	Falsch	• Com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti • Com.Glide.Hub.action_type.datastr • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Service Graph Connector-Integration für Claroty CTD [Com.sn_clarotyctdsgc]	Integriert Claroty CTD in ServiceNow Operational Technology Manager Anwendung zum Importieren	Aktiv	Falsch	• Com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • Com.Glide.Hub.action_type.datastr

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	von Sites, erkannten Geräten nach jedem Standort, Verbindungen (oder Baselines) und installierten Programmen.			• com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Service Graph Connector für operative Technologie [Com.sn_otsm_sgc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen das Importieren Ihrer vorhandenen Operational Technology Daten aus einer ausgefüllten Microsoft Excel Flat-File-Tabelle. Sie verwenden es in IntegrationHub Extrahieren Sie Transformationslast (ETL), um diese Daten in hochzuladen Configuration Management Database (CMDB).	Aktiv	falsch	• Com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • Com.sn_OT_Core
Serviceintegration und -Management [Com.snc.siam_Core]	SIAM Core-Plugin, das den Zugriff auf den globalen Umfang unterstützt, der für Anwendungen wie VMW und Service-Onboarding erforderlich ist.	Inaktiv	falsch	
Service-Level-Management [com.snc.sla]	Stellt die zentrale SLA-Funktionalität bereit. SLA-Definitionen bieten Bedingungen zum Starten, Anhalten, Stoppen, Abbrechen und Zurücksetzen von Aufgaben-SLAs für jeden Aufgabentyp. Darüber hinaus können Sie in der Definition einen Zeitplan angeben, um die Arbeitszeiten zu definieren, und auch einen Workflow, der für jedes Aufgaben-SLA ausgeführt werden soll , Wird normalerweise zum	Aktiv	wahr	• Com.glideapp.Workflow • Com.Glide.Zeitpläne • Com.Glide.relative_duration

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Generieren von Benachrichtigungen verwendet.			
Servicelevel-Management: Integration Des Vertragsmanagements [Com.snc.sla.contract2]	Erweitert die vorhandene SLA-Funktionalität, indem ein Vertrag als primäres Dokument verwendet wird, das alle erforderlichen Daten enthält, um die SLA-Verarbeitung Ihrer Aufgabe voranzutreiben. Das Feld Attach_sla wird hinzugefügt.			
Service-Level-Management-Dashboard [Com.snc.sla.Übersicht]	Dieses Plugin stellt das Dashboard „meine SLAs“ für Service-Level-Management bereit	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • Com.snc.sla
Geführte Tour Für Service-Level-Management [Com.snc.sla.Guided_Tour]	Stellt die geführte Tour der SLA-Funktionalität bereit.	Aktiv	falsch	
Service-Level-Management PA-Dashboard [Com.snc.PA.sla.Übersicht]	Dieses Plugin stellt das SLA-Übersicht (Premium)-Dashboard bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • Com.snc.PA • Com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
Service Operations-Arbeitsbereich – Service-Dashboard [Com.sn_itom_Service_Dashboard] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Überwacht die Integrität von Services in einem Dashboard.		falsch	Service Operations-Arbeitsbereich – ITOM-Anwendungen
Service Management Geolocation [com.snc.service_management.geolocation]	Bietet Servicemanagement-Funktionen zur Positionsbestimmung.	Inaktiv	wahr	com.snc.geolocation

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service Management Geolocation Mobile [com.snc.service_management.m]	Fügt ein Menü in der neuen mobilen Anwenderoberfläche für Service Management-Positionsbestimmung hinzu.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.ui.m • com.snc.service_management.geolo
Servicemanagement Virtual Agent Core [Com.glideapp.sm_va_Core]	Stellt Kernfunktionen für Service-Management Virtual Agent bereit	Aktiv	falsch	
Servicemanagement Virtual Agent-Themenblöcke [Com.glideapp.cs.sm_topic_Blocks]	Dieses Plugin enthält vorgefertigte wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für allgemeine Aktionen wie das Sortieren aus dem Katalog und das Durchsuchen der Knowledge Base.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • Com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platfor
Service Mapping Plus [sn_sm_scoped_App] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Service-Mapping-Funktionalität, die durch maschinelles Lernen erweitert wurde.	Inaktiv	falsch	com.snc.service-mapping
Servicemodellierung [com.snc.cmdb.service.modeling]	Kerninfrastruktur für Servicemodellierung, die in Service Mapping und -Bereitstellung verwendet wird.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.vars • Com.snc.cmdb.Enterprise
Service Portal Analytics [com.glide.service-portal.analytics]	User Experience Analytics für Serviceportal bietet Dashboard-Ansichten zur Überwachung der Leistungskennzahlen (KPIs) von Webanwendungen, die auf dem Serviceportal basieren. Sie können diese Einblicke verwenden, um Ihr Portal zu optimieren.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Appsee
Demodaten Der Service-Portfoliomanagement-Foundation [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Fügt Demodaten für Service-Portfoliomanagement Foundation und SLA-Zusagen hinzu. Wenn Sie das Plugin „SPM SLA Commitments“ vor New	Aktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	York installiert haben, wird die neuere Version aktiviert.			
Serviceanforderungskriterien [Com.sn_req_Criteria]				
ServiceNow-Add-ins für Microsoft Office [Com.sn_Outlook_addin]	Ermöglicht Anwendern die Interaktion mit ServiceNow aus Microsoft Office	Inaktiv	falsch	• com.snc.platform.security.oauth • Com.Glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
ServiceNow-Anwendungs-Repository [Com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus-Programm [Com.Glide.SNAP]	ServiceNow Antivirus-Programm	Aktiv	falsch	
ServiceNow-Zertifikatbestand und -Verwaltung [Com.sn_Disco_certmgmt]	Verfolgen Sie Zertifikate automatisch nach, vermitteln Sie ein Bewusstsein für bevorstehende Ablaufzeiten, und fördern Sie den Workflow, um sie zu verlängern.			
ServiceNow-Cloud-Verschlüsselung [com.glide.platform.cloud_encryption]				
ServiceNow-Dokumentanzeige [Com.snc.Dokumentbetrachter]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Anwender Enterprise-Klassendokumente inline im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.	Aktiv	falsch	Com.snc.apppdfGenerator
ServiceNow Flow Designer: Dynamische Eingaben	Ermöglichen Sie Flow-Designern, eine Aktion mithilfe von	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.Hub.Dynamic_input]	Eingabewerten zu konfigurieren, die dynamisch erstellt wurden. Wenn Sie während des Flow-Designs einem Flow eine Aktion mit dynamischen Eingaben hinzufügen, ruft sie eine Datenerfassungsaktion auf, um Daten zu erfassen, und zeigt dynamisch Auswahlmöglichkeiten basierend auf den zurückgegebenen Daten an. Verwenden Sie dynamische Eingaben, um Auswahlmöglichkeiten dynamisch zu suchen und anzuzeigen, anstatt hartcodierte Optionen zu verwenden. Sie können beispielsweise eine dynamische Eingabe verwenden, um Auswahlmöglichkeiten für eine Spoke-Integration zu generieren.			
ServiceNow Flow Designer: Dynamische Ausgaben [Com.Glide.Hub.Dynamic_output]	Aktivieren Sie Flow Designer, um eine Aktion mit Ausgabewerten zu konfigurieren, die dynamisch erstellt wurden. Wenn Sie während des Flow-Designs einem Flow eine Aktion mit dynamischen Ausgaben hinzufügen, wird eine Datenerfassungsaktion aufgerufen, um ein komplexes Objekt zu erstellen. Verwenden Sie dynamische Ausgaben, um ein komplexes Objekt mit einer dynamischen Struktur zu erstellen, anstatt ein hartcodiertes Objekt mit einer statischen Struktur zu erstellen. Sie können beispielsweise eine	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dynamische Ausgabe verwenden, um ein komplexes Objekt für eine Spoke-Integration zu generieren.			
ServiceNow Flow Designer: Einführung [Com.Glide.Hub.Flow_Designer_introspektion]	Aktiviert die Verwendung von dynamischen Eingaben und dynamischen Ausgaben für Aktionen, Subflows und Flows in Flow Designer.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.Hub.Dynamic_input • Com.Glide.Hub.Dynamic_output
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – MFT [Com.Glide.Hub.action_STEP.mft]	Bietet Funktionen zum Kopieren von Verzeichnissen mit dem SFTP-Schritt.			
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Daten-Streaming [Com.Glide.Hub.action_type.datastream]	Aktiviert Datenstrom-Aktionen in Flow Designer, mit denen Sie REST- oder SOAP-Anforderungen von Flow Designer an APIs senden können, die einen Stream von Antwortdaten zurückgeben, die größer als 10 MB sind. Parsen Sie Streamdaten in eine Reihe komplexer Objektausgaben, und verwenden Sie die Datenpillen in anderen Aktionen in einem Flow.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – RTE [Com.Glide.Hub.action_STEP.rte]	Aktionsschritt: RTE.		falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – SFTP [Com.Glide.Hub.action_STEP.sftp]	Bietet einen SSH-Dateiübertragungsprotokollschritt zum Erstellen einer wiederverwendbaren Aktion, die auf Dateien zugreifen, sie übertragen oder verwalten kann.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack-Installationsprogramm	Installiert das IntegrationHub Enterprise-Paket, um Human Resources, das Kundenbeziehungsmanagement,		falsch	• com.glide.hub.integrations.professi • Com.sn.sccm.Spoke

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.hub.integrations.enterprise]	die Enterprise Resource Planning und mehr zu automatisieren. Enthält IntegrationHub Professional Pack, Microsoft SCCM-Spoke und Datenstromaaktionen.			
ServiceNow IntegrationHub Professional Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.professional]	Installiert IntegrationHub Professional Pack-Plugins, um IT-Vorgänge zu automatisieren. Enthält IntegrationHub-Standardpaket, Microsoft AD-Spoke, Microsoft Azure AD-Spoke sowie SSH- und Powershell-Schritte.		falsch	• com.glide.hub.integrations.standard • Com.Glide.Hub.action_STEP.powers • Com.sn.ad.Spoke • Com.sn.Azure_ad.Spoke • Com.Glide.Hub.action_STEP.ssh
ServiceNow IntegrationHub-Standardpaket-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.standard]	Installiert IntegrationHub-Standardpaket-Plugins, um Entwicklervorgänge zu automatisieren. Enthält das IntegrationHub-Starterpaket sowie JDBC- und XML-Parser-Schritte.			
ServiceNow IntegrationHub Starter Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.starter]	Installiert IntegrationHub-Starterpaket-Plugins, um Ihre eigenen Integrationen zu erstellen. Enthält HipChat-Spoke, Microsoft Teams-Spoke, Slack-Spoke, Slack-Webhooks-Spoke, eBonding-Spoke, Legacy-IntegrationHub-Nutzungs-Dashboard sowie REST- und SOAP-Schritte.			
ServiceNow ITOM-Lizenzierung [Com.sn_itom_Lizenzierung]				
ServiceNow-Spracherkennungsservice-Spoke [Com.Glide.language_Detection_Spoke]	Mit dem ServiceNow-Spracherkennungsservice können Sie die Sprache des angegebenen Texts erkennen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Hub • com.glide.hub.integration.runtime
ServiceNow Mobile-Anforderung: Filter für meine Anforderung	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und Datensätze, die	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	in der Now Mobile-App verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.Glide.mobile-Employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.			
ServiceNow Studio [sn_sns]	ServiceNow Studio Bietet eine einheitliche Experience für alle ServiceNow Entwicklungsaktivitäten.	Aktiv	falsch	• sn_udc • sn_Studio_Common • sn_App_obj_Wizards • sn_deploy_Pipeline
ServiceNow-Abonnementmanagement [com.snc.usage_admin.snc]	ServiceNow-Abonnementmanagement.	Aktiv	falsch	com.snc.usage_admin.base
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (nur Wartungsmodus) [com.spm_owner_workspace]	Bietet eine erstklassige Service-Portfoliomanagement-Experience. Portfoliomanager und Serviceverantwortliche greifen auf eine integrierte und grafisch intuitive Benutzeroberfläche zu, um Portfolios und Services zu verwalten und zu überwachen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • Com.snc.spm • Com.snc.spm.Ausgaben • com.snc.service_workspace
Service Portal-Mitarbeiterchat [com.glide.service-portal.agent-chat]	Dieses Plugin bringt den Mitarbeiterchat in das Serviceportal.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App
Serviceportal: Core [com.glide.service-portal]	Serviceportal ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine mobile Selfservice-Experience für Anwender erstellen können.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.Web_DB_types • Com.Glide.ui.angularui • Com.Glide.ui.ng.Filter • Com.Glide.ui.Spectrum • Com.Glide.ui.m • Com.Glide.Connect • Com.Glide.ui.Scss • Com.Glide.ui.Scss.Bootstrap

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.s
Serviceportal: Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Knowledge Base für SP	Aktiv	falsch	
Serviceportal – La Jolla-Brand-Update [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Aktualisiert Ihre Portale / sp und /sp_config mit dem ServiceNow La Jolla-Branding. Die Optionen für Logo, Favicon, Hintergrundbild der Anmeldeseite, Hero-Banner, Design und Widget-Instanz werden aktualisiert, wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde. Wenn der Portaldatensatz geändert wird, werden keine Änderungen vorgenommen, und ein Administrator kann Änderungen manuell anwenden, indem er die La Jolla-Images aus der Tabelle „DB_image“ herunterlädt und die Designeinstellung des Portaldatensatzes anwendet und aktualisiert.	Aktiv	falsch	com.glide.service-portal
Serviceportal: Servicekatalog [com.glide.service-portal.service-catalog]	Aktiviert Servicekatalog-Widgets für das Serviceportal.	Aktiv	falsch	Nein
Serviceportal: Servicekatalog v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Aktiviert Servicekatalog-Widgets für das Serviceportal.	Aktiv	falsch	Nein
Serviceorganisation [com.snc.service_organization]	Stellt das Basis-Framework zur Unterstützung aller internen oder externen Entitäten bereit, die an	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	der Wertschöpfungskette des Kundenservice beteiligt sind. Beispiel Zweigstellen, Geschäfte, Franchises, Institutionen.			
Serviceportal: Servicestatus [com.glide.service-portal.service-status]	Der Servicestatus gibt Informationen zu aktuellen, geplanten und historischen Ausfällen für Business-Services an, damit sie Ihren Service Desk nicht anrufen müssen. Das Laden von Demodaten nach dem Zufallsprinzip generiert 90 Tage Ausfälle für 19 Demodaten-Business-Services.	Aktiv	wahr	com.glide.service-portal
Serviceportal-Ankündigungen [com.glide.service-portal.announcements]	Ermöglicht Administratoren, Ankündigungen an zu übertragen Serviceportal Anwender.	Aktiv	wahr	
Serviceportal-Konfigurationsseiten [com.glide.service-portal.config]	Serviceportal-Konfigurationsseiten.	Aktiv	falsch	com.glide.service-portal
Serviceportal-Designer [com.glide.service-portal.designer]	wysiwyg-Portal-Designer per Drag-and-Drop	Aktiv	falsch	com.glide.service-portal
Serviceportal für Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm]	Bietet ein Standard-Serviceportal mit einfacher Konfiguration und Designer. Endanwenderressourcen umfassen Knowledge Base, Servicekatalog und Servicestatus.	Aktiv	wahr	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda
Serviceportal – La Jolla-Brand-Update [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Dieses Plugin aktualisiert Ihre Portale /sp und /sp_config mit ServiceNow La Jolla-Branding. Wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde, werden die Optionen für Logo, Favicon, Hintergrundbild			

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	der Anmeldeseite, Hero-Banner, Design und Widget-Instanz aktualisiert.			
Serviceportal-Umfragen [com.glide.service-portal.survey]	Serviceportal-Umfragen und Bewertungen.	Aktiv	falsch	
Support Für Anwenderkriterien Des Serviceportals [com.glide.service-portal.user-criteria]	Aktiviert die Unterstützung von Anwenderkriterien des Serviceportals. Durch die Installation dieses Plugins werden neue Anwenderkriteriendatensätze für jedes Ihrer Widgets und Seiten erstellt, die bereits über rollenbasierte Berechtigungen verfügen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Ermöglicht einer Organisation, die von ihr bereitgestellten Geschäftsdienstleistungen in einem standardisierten, strukturierten Format zu dokumentieren. Leistung im Vergleich zu Verfügbarkeitszusagen wird berechnet und kann auf einer Homepage angezeigt werden.	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • Com.glideapp.summary_Report_Eng
Service-Portfoliomanagement Core [com.snc.service_portfolio.core]	Dieses Plugin enthält standardmäßig sofort einsatzbereite Kernfunktionen für Service-Portfoliomanagement.	Inaktiv	falsch	Com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Erfasst Metriken für Serviceangebote und ermöglicht Rollup-Berechnungen für übergeordnete Services und Taxonomieknoten für Leistungspunktzahlen und andere Metriken, wie über das Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ angezeigt.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Geschätzte Ausgaben Für Service-Portfoliomanagement [com.snc.spm.spend]	Erfasst Serviceangebotskosten und ermöglicht die Auswahl zwischen lokalem Modell und Finanzmanagement-Modell.	Inaktiv	falsch	Com.snc.spm
Service-Portfoliomanagement-SLA-Zusagen [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ermöglicht die Definition von Zusagen durch ein SLA, damit Mitarbeiter nachverfolgen können, wie effizient der Service Desk die Zusagen für ein Serviceangebot erfüllt.	Aktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio • Com.snc.sla
Servicearbeitsbereich [com.snc.service_workspace]	Service Workspace-Anwendung.	Inaktiv	falsch	Com.Workspace_Core
SessionDebugging [com.glide.sessiondebug]	Stellt SessionDebug-Anweisungen und -Filterung bereit.	Aktiv	falsch	
Schichtplanung (nur Wartungsmodus) [Com.sn_Shift_Planning]	Plugin „Schichtplanung“. Planen Sie Teamzeitpläne, Schichten und Workflows für die Verwaltung von Auszeiten und Schichttauschanforderungen.	Aktiv	falsch	
Shift Planning [Com.sn_Shift_Planning_Host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die ServiceNow Vulnerability Response-Anwendung in das Shodan-Produkt zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.		falsch	sn_vul
ShoppingHub [Com.snc.sn_Shop]	Bietet eine Architektur zum Speichern von Bestellungen, Anforderungen,	Inaktiv	wahr	• Com.sn_fin • Com.sn_spend_sdc

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Beginnend mit Tokyo Release, ShoppingHub wird in allgemeine Beschaffungsarchitektur umbenannt.) (Beginnend mit Utah Release, allgemeine Beschaffungsarchitektur wird in allgemeine Quellarchitektur umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Beschaffungsanforderungen und anderen Objekten, die häufig in den Quell-to-Pay-Geschäftsprozessen verwendet werden.			
Shopping-Hub [Com.snc.sn_spend_uib] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Mitarbeitern eine optimierte E-Commerce-ähnliche Experience, um Selfservice-Anforderungen zu stellen und Produkte und Services über die Beschaffungsorganisation zu beschaffen oder zu erwerben. Dies ist eine Add-on-Experience für das Mitarbeiter-Center.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_PR • Com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [Com.sn_Shop_mobile] (Beginnend mit Utah Release, ShoppingHub Mobile wird in Shopping Hub Mobile umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Aktivierung von Shopping Hub und anderen Mitarbeiter-Experiences für die Beschaffung in der Now Mobile-Anwendung.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.sg • Com.snc.sn_PR • Com.Glide.sg.Agent_native_Client
Sidebar-Server [Com.Glide.cs.Collab] (Neu in Tokyo)	Ein Server für die Sidebar-Funktion.	aktiv	falsch	• com.glide.cs • Com.Glide.cs.custom.Adapter • Com.Glide.Quickactions
Signaturfeld [Com.snc.signaturepad]	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.DB_images

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Die Human Resources-Anwendung verwendet dies mit verschiedenen Dokumenten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Sitemap-Generator [sn_ux_seo_Sitemap] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft Ihnen, XML-Sitemaps zu definieren und automatisch zu generieren, um die Suchmaschinenoptimierung Ihrer öffentlichen Portalseiten zu verbessern.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.scope.AccessRestricted • com.glide.hub.integration.runtime • Com.Glide.Hub.action_STEP.Rest • Com.Glide.Hub.action_STEP.script
Bestimmung der Kompetenzen [Com.snc.Skill_Determination]	Kompetenzen für Arbeitselemente automatisch bestimmen und zuweisen.	Aktiv	falsch	Com.snc.Skills_Management
Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management]	Mit der Anwendung Kompetenzmanagement können Sie Kompetenzdaten von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern an einem zentralen Ort organisieren. Sie können diese Daten verwenden, um Aufgaben basierend auf Kompetenzen zuzuweisen, Kompetenzlücken zu analysieren, um Coaching- und Schulungsbedarf zu identifizieren, Ihr Personal zu optimieren, Karriereentwicklungspläne zu erstellen und kompetenzbasierte	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Einstellungen durchzuführen.			
Kompetenzemfpehlung [Com.snc.sre] (Nur Wartungsmodus)	Kompetenzempfehlung: ML-Vorhersagemodell und -Workflow zum Empfehlen und Zuweisen von Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter	Aktiv	falsch	• Com.snc.Skills_Management • com.glide.platform_ml
Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management_seed_data]	Bietet eine Bibliothek von Kompetenzkategorien und Kompetenzen, die Sie für ein schnelles Onboarding verwenden können.	Aktiv	wahr	Com.snc.Skills_Management
SLA-Aufgliederungen [com.snc.sla.breakdowns]	Bietet die Möglichkeit, Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz zu generieren. Sie können beispielsweise Aufgliederungsdaten auf Basis von generieren **Zuweisungsgruppe** Und **Zugewiesen an** Felder.	Aktiv	falsch	Com.snc.sla

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Hinweis: Sie benötigen aktuelle Versionen von Skripteinbindungen `TaskSLAController` Und `RepairTaskSLAController` Bevor Sie dieses Plugin aktivieren, um sicherzustellen, dass Aufgliederungsdaten korrekt generiert werden. Wenn Sie anwenderdefinierte Versionen der Skripteinbindungen haben `TaskSLAController` Und `RepairTaskSLAController` , Sie müssen alle Anpassungen ab dem letzten Upgrade in die Versionen dieser Dateien integrieren.			
SLA-Zeitleiste [Com.snc.sla.Timeline]	Bietet die Möglichkeit, ein SLA in einer Zeitleiste anzuzeigen.	Aktiv	falsch	
SM – geplante Wartung [com.snc.planned_maintenance]	Ermöglicht die Einrichtung und Konfiguration für sich wiederholende und ausgelöste Anforderungen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
SMS-Einstellungen [Com.snc.sms_pref]	Bietet die Möglichkeit, SMS-Einstellungen für den Empfang von Nachrichten von verschiedenen Anbietern festzulegen.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
sn-custom-tinymce-scope-App [Com.sn-custom-tinymce-scope-App]	Bereichsbezogene App, die anwenderdefinierten tinymce-Build bereitstellt	Inaktiv	falsch	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	Openframe-Komponente.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_bind • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_s • com.servicenow_ui_renderer_snabb • Com.sn_seismic_post_message • Com.sn_uxpage_Presource • Com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_rtl
SNC-Code-Editor [Com.Glide.snc_Code_Editor]		Aktiv	falsch	
sn-Process-Automation-Designer [Com.sn_Process_Automation_Designer]	Dieses Plugin ist die Prozessautomatisierungs-Designer-Anwendung.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.servicenow_now_record_list_co • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_radio_buttons • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzyme_adapte • com.servicenow_ui_renderer_snabb • Com.sn_component_error_Handler • Com.sn_pd_Picker • Com.sn_uxpage_Presource
sn-ui-Builder [Com.sn_ui_Builder]	UI Builder ist ein angenehmer, einfach zu verwendender Builder zum Erstellen von UIs bei ServiceNow.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_focus • @servicenow/now-Alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-Text-Link • sn-devx-components • Com.sn_http_Request • Com.sn_translate • sn-ui-Builder-components • sn-uxf-Builder-Middleware
Software Asset Management – Normalisierung Von Maschinellem Lernen [Com.sn_sam_ml_Normalization]	Stellt Kernfunktionen zur Normalisierung nicht erkannter Software mithilfe von maschinellem Lernen bereit. Erfordert Software		falsch	• Com.snc.samp • com.glide.platform_ml

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Asset Management Professional.			
Software-Asset-Arbeitsbereich [Com.sn_sam_Workspace]	Aktiviert die SAM-Fähigkeiten (Software Asset Management) im Arbeitsbereich.		falsch	• Com.snc.App_Shell_aw • Com.snc.uib.Base_Agent_Workspac • Com.sn_itam_Card • com.snc.sams
Software Development Lifecycle (SDLC) [Com.snc.sdlc]	Erweitert das Release-Management v2-Plugin durch Hinzufügen einiger neuer Strukturen, um den Softwareentwicklungslebenszyklus zu berücksichtigen. Dieses Plugin wurde entwickelt, um die meisten nicht agilen Entwicklungsmethoden zu berücksichtigen, einschließlich der allgemeinen Wasserfall-Entwicklungsmethode.	Inaktiv	wahr	Com.snc.Release_Management_v2
Source-to-Pay-Arbeitsbereich [Com.sn_spend_Workspace] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine zentrale Umgebung für Beschaffungsspezialisten, um an Bestellanforderungen, Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen, Beschaffungsanforderungen und mehr zu arbeiten.	Inaktiv	falsch	Com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.sn_shn]	Spezielle Bearbeitungsnotizen.	Inaktiv	falsch	
Spezielle Bearbeitungsnotizen - Demodaten [com.snc.shn_demo]	Demodaten der Anwendung „spezielle Bearbeitungsnotizen“.	Inaktiv	falsch	• Com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Status-Flows [com.snc.state_flows]	Ermöglicht fortgeschrittenen Anwendern die Anpassung des Status-Flows jeder Aufgabentabelle, die status verwendet.	Inaktiv	falsch	
Statusübergangsmodelle	Statusübergangsmodelle ermöglichen eine flexible	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.itsm.state_transition_model]	Konfiguration von Status- und Übergangsmodellen.			
Statusübergangsmodelle: Grundlagendaten [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	Grundlagendaten für Statusübergangsmodelle, einschließlich Statusübergangsbedingungen.	Aktiv	falsch	com.snc.itsm.state_transition_model
Statistiktools [Com.Glide.DB.query_stats]	Zeichnet Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken. Abfrage-, Skript- und Transaktionsstatistiken, Tools zur Optimierung der Datenbankleistung.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Monitor.Round_robin_database
Strategische Planung [sn_apw_Advanced]	Hilft bei der Priorisierung aller Arbeit, der Ausrichtung von Zielen, der visuellen Roadmap und der Nachverfolgung des Fortschritts bei der Verwendung von Agile-, Wasserfall- oder Hybridansätzen.			
Tracking strategischer Ausgaben für PPM [sn_ppm_sst] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bewerten Sie den strategischen Wert Ihrer Projekte und Anforderungen.	Aktiv	True	com.snc.financial_planning_pmo
Studio [com.glide.dev-studio]	Ermöglicht Entwicklern das Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Code-search • Com.sn_appcreator
Abonnement-Administrationsbasis [com.snc.usage_admin.base]	Abonnement-Administrationsbasis.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Subscription_Framework
Abonnementbasierte Benachrichtigungen [com.glide.notification]	Ermöglicht Anwendern das Abonnieren von Benachrichtigungen zu einer Aufgabe oder einem CI, ohne sich auf der Beobachtungsliste zu befinden oder einer der zugewiesenen Anwender zu sein.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui_Policy • Com.Glide.email_Notification_previe

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Abonnementbasierte Benachrichtigungen 2,0 [com.glide.notification.subscription]	Das Benachrichtigungsabonnementmodell – verbessert und vereinfacht.	Aktiv	falsch	com.glide.notification
Framework für Abonnementverwaltung und -Durchsetzung [Com.Glide.Subscription_Framework]	Framework für Abonnementverwaltung und -Durchsetzung.	Aktiv	falsch	com.glide.usageanalytics
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Dieses Plugin stellt einen generischen Satz von Artefakten bereit, um Abonnements für jedes definierte abonnierbare Objekt zu verarbeiten. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.	Inaktiv	wahr	
Erfolgsindikatoren [com.snc.vendor.insights]	Nutzt Odds Ratio- und ML-Fähigkeiten für Apps wie Lieferantenmanager-Arbeitsbereich usw.	Aktiv	falsch	
Zusammenarbeitsportal für Lieferanten [Com.snc.sn_Supplier_sp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Lieferanten eine zentrale Experience, um Selfservice zu erhalten, Aufgaben abzuschließen und Anforderungen an eine Organisation zu stellen.	Inaktiv	wahr	• Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (Com.snc.sn_slm) • Serviceportal (com.glide.service-portal) • E-Signatur (com.snc.esign) • Mitarbeiter-Center (Com.snc.Employee_Center)

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten [Com.snc.sn_slm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine gemeinsame Architektur zum Nachverfolgen von Datenobjekten im Zusammenhang mit einem Lieferanten, die in beiden verwendet werden Supplier Lifecycle Management Und Zusammenarbeitsportal für Lieferanten.	Inaktiv	falsch	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Dokumentenverwaltung (com.snc.platform_document_mana • External User Registration (com.snc.external_user_self_registr • Common Vendor Core (com.snc.sn_Vendor_Core) und (com.snc.Vendor_Core)
Supplier Lifecycle Management [Com.snc.sn_Supplier_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Arbeiten Sie mit Lieferanten zusammen, verwalten Sie Lieferantenbeziehungen, überwachen Sie Risiko, Compliance und Leistung während des gesamten Lieferantenlebenszyklus.	Inaktiv	wahr	• Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (Com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • News-Integration für Supplier Lifecycle Operations (Com.snc.sn_Supplier_News) • Map UI Component for threat and alert data feeds (com.sn_fam_map)
Integration von Supplier Lifecycle Operations mit SAP [sn_slm_sap_int] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Senden Sie in Supplier Lifecycle Operations erstellte Lieferanten an SAP ECC und SAP S4 HANA.	Inaktiv	falsch	• Allgemeine Finanzarchitektur (com.sn_fin) • Finanzen – ERP-Integration (com.sn_fcms_Integrations)

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Primäre Datenintegration mit SAP (sn_sap_Data_int)
Umfragedesigner [Com.Glide.Survey_Designer]	Aktiviert den Umfragedesigner, der eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Umfragen ist.	Aktiv	falsch	com.glide.assessment_designer.common
Syntax-Editor [Com.Glide.syntax_Editor]		Aktiv	falsch	Com.Glide.snc_Code_Editor
Systemanwendungen Core [Com.snc.Apps]	Entwicklung von Kernanwendungen.	Aktiv	falsch	Com.snc.Apps_Picker
Support Für Systemanwendungen [Com.snc.Apps_complete]	Bietet Unterstützung für die Erstellung und Verwaltung von Anwendungen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Apps • Com.snc.Apps_Picker • Com.snc.Apps_Access • Com.snc.Apps_file • Com.snc.Apps_Hub • Com.snc.Apps_Legacy • Com.snc.metadata • Com.snc.metadata_Tree • Com.snc.Apps_Creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • Com.Glide.transaction_scope • Com.Glide.ui.mergetool • Com.Glide.ui.Relationship_Layout
System-Importsätze [Com.Glide.System_Import_Set]	Bietet die Funktionalität für Importsätze.	Aktiv	falsch	• com.snc.automation • Com.Glide.ui_Policy • Com.Glide.System_Import_Data_So
Auswahl Für System-Update-Satz [Com.Glide.System_Update_Set_Picker]	Ermöglicht Anwendern die Auswahl eines Update-Satzes für die	Aktiv	falsch	Com.Glide.System_Update_Set

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Nachverfolgung von Anpassungen.			
System-Update-Sätze (Betrachter) [Com.Glide.local_Update_Set]	Bietet nützliche Beschreibungen für Update-Satz-Einträge und unterstützt die Anzeige von Inhalten von Update-Sätzen.	Aktiv	falsch	
System-Update-Sätze (mit Remote-Update-Satz-Unterstützung) [Com.Glide.System_Update_Set]	Erleichtert das Verschieben von Anpassungen zwischen Systemen. Unterstützt das Anzeigen von Inhalten von Update-Sätzen.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Apps_Hub • Com.Glide.System_Update_Set_Pic • Com.Glide.System_Update_Set_pre
Vorschau Der System-Update-Sätze [Com.Glide.System_Update_Set_preview]	Ermöglicht Anwendern, eine Vorschau der Änderungen anzuzeigen, die von einem Update-Satz ausgeführt werden, und vorherzusagen, ob beim Versuch, den Update-Satz anzuwenden, Kollisionen auftreten.	Aktiv	falsch	Com.Glide.System_Update_Set
System-Webservices [Com.Glide.Web_Service_Application]	Stellt eine Reihe von Webservice-Importsätzen bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Web_Service_Provider • Com.Glide.Web_Service_Import_Set • Com.snc.Web_Service_Import_Set_
Support für Tablet-Geräte: IPad mit iOS 6+ [Com.Glide.ui.Tablet]	Stellt eine UI bereit, die nahezu vollständige Produktfunktionalität auf dem Apple iPad unterstützt.	Inaktiv	falsch	• Com.Glide.context_help • Com.Glide.ui.font_icons • Com.Glide.ui.Tablet.Design
Tag Data Governance [Com.sn_itom_Tag] (Nur Wartungsmodus)	Diese Store-Anwendung (Beta) bietet Kunden die Möglichkeit, ihre Cloud-Ressourcen gemäß Enterprise-Normen zu kennzeichnen, um die Rentabilität der Investitionen zu verbessern.	Aktiv	falsch	
Tag-Governance [sn_itom_Tag] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwenden Sie die Anwendung, um lokale oder Cloud-Ressourcen zu identifizieren, die inkonsistent sind und nicht den Tag-Richtlinien Ihrer Organisation	Aktiv	falsch	• Com.snc.Discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	entsprechen. Wenn das ITOM Governance-Abonnement abgedeckt ist, können Sie auch Tag-Compliance-Probleme beheben. Verwenden Sie Korrekturskripts, um Cloud-Tags hinzuzufügen oder zu ändern.			
Targeted Communications [com.sn_publications]	Bietet eine Möglichkeit, Newsletter wie Artikel zu veröffentlichen und an gezielte interne/externe Kunden zu senden.	Inaktiv	wahr	Com.snc.cs_Base
Targeted Communications - Demodaten [com.snc.publications_demo]	Demodaten der Anwendung „Targeted Communications“.	Inaktiv	wahr	Com.sn_publications
Aufgabenaktivitäten [com.snc.task_activity]	Aktiviert die Unterstützung für Aktivitäten in Aufgabentabellen.	Inaktiv	falsch	
Task Intelligence für den Kundenservice [Com.snc.csm_ml_Task] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet mehrere KI-Funktionen, einschließlich Spracherkennung, mehrsprachige E-Mail- und Fallkategorisierung, Fallstimmungsanalyse und Document Intelligence. Diese Funktionen automatisieren mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg, sodass Service Desk-Mitarbeiter sich auf die Falllösung konzentrieren können.	Aktiv	falsch	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • Com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • Com.Glide.i18n • Com.Glide.Dynamic_Translation
Task-Ausfall-Beziehung [Com.snc.Task_Outage]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen eines Ausfalls aus einem Incident und einem Problemformular. Incidents und Probleme haben viele zu viele Beziehungen zu Ausfällen. Nur für neue Instanzen ab Jakarta	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	ist dieses Feature auch im Change-Formular verfügbar.			
Teamentwicklung [Com.snc.Apps_Hub]	Unterstützt die parallele Entwicklung auf mehreren ServiceNow-Instanzen außerhalb der Produktion durch Bereitstellung von Verzweigungsvorgängen, die Möglichkeit, eine Entwicklungsinstanz mit anderen Entwicklungsinstanzen zu vergleichen, und ein zentrales Dashboard für alle Teamentwicklungsaktivitäten.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Apps • Com.Glide.ui.angular
Teamleistung [Com.sn_Team_perf]	Teamleistungsmodul für Personaloptimierung	Aktiv	falsch	Com.snc.wfo
Vorlagenverwaltung für Außendienst [Com.snc.fsm_template_Management] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Administratoren die Konfiguration von Arbeitsauftragsvorlagen, um Daten dynamisch zu verarbeiten, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden. Ruft Informationen aus der Quelltabelle ab, um Felder im Arbeitsauftragsformular auszufüllen, und erstellt relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag.	Aktiv	falsch	Com.snc.work_Management
Fragmente mit Vorlagen [Com.sn_templates_snip]	Aktiviert mit bereichsbezogener Human Resources-App: Core [com.sn_HR_Core]. Erstellt vordefinierte und wiederverwendbare Antworten, die jeder Tabelle hinzugefügt werden können, die die Aufgabentabelle einschließlich der HR-Falltabelle erweitert.	Inaktiv	wahr	Com.Glide.scope.Access.Restricted_caller

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Testmanagement [Com.snc.Test_mgmt]	Stellt ein Tool für manuelle Softwaretests bereit.	Inaktiv	wahr	com.snc.planned_task_v2
Testmanagement 2.0 [Com.snc.Test_Management.2.0]	Ermöglicht es Ihnen, Testprozesse effizienter zu verwalten und Softwareprodukte mit weniger Fehlern bereitzustellen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common
Testmigration 2,0: Datenmigration [Com.snc.Test_Migration.v1_v2]	Das Plugin „Testmigration“ bietet Funktionen für die Migration von Testfällen, Test- und Test-Suite zu Testmanagement 2,0 Testversion, Testschritt und Testsatz.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Test_mgmt • Com.snc.Test_Management.2,0
Textindexanhänge [Com.Glide.Text_index_Attachments]	Textindexanhänge: Suche in natürlicher Sprache mit Lucene-Syntax.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Text_index
Textsuche [Com.Glide.Text_search]	Textsuche in mehreren Tabellen.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Text_index
Threat Core [Com.snc.Threat]	Integriert Threat Intelligence in andere Security Operations-Anwendungen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.secops.orchestration
Threat Intelligence [com.snc.threat.intelligence]	Stellt einen Referenzpunkt für die STIEX-Daten (Structured Threat Information Expression) Ihres Unternehmens bereit. In Threat Intelligence ist die Anwendung Security Case Management enthalten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise	Inaktiv	wahr	Com.snc.Threat

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Time Card Management [com.snc.time_card]	Arbeitet mit der Aufgabentabelle zusammen, um die an Projekten, Incidents, Problemen und Change-Anforderungen gearbeitete Zeit aufzuzeichnen. Aufgabenbeauftragte können Arbeitszeit in erfassen **Arbeitszeit** Feld in einem Aufgabendatensatz, oder geben Sie Stunden direkt auf einer Zeitkarte ein.	Inaktiv	falsch	Com.snc.time_Card_Portal
Zeiterfassung für Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Ermöglicht dem Kundenservice, Zeit für Fälle, Fallaufgaben und andere Aktivitäten aufzuzeichnen. Durch die Aufzeichnung der Zeit werden automatisch Zeitkarten und Zeitnachweise zur Genehmigung durch Kundenservice-Manager generiert.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.wm_time_Recording • Com.sn_customerservice
Zeiterfassung für Außendienst [Com.snc.time_Recording_fsm]	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Zeitkartenmanagement und Kostenmanagement auf Außendienst-Management. Außendienstmitarbeiter erfassen die Zeit, die an Aufgaben und anderen Aktivitäten gearbeitet wurde. Diese Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten und wöchentliche Zeitnachweise. Manager können Zeitnachweise überprüfen und genehmigen sowie	Inaktiv	wahr	• Com.snc.work_Management • Com.snc.wm_time_Recording

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen.			
Zeitleisten-Visualisierung [com.snc.timeline_visualization]	Ermöglicht die grafische Darstellung von Aktivitäten im Zeitverlauf, um eine allgemeine Ansicht strategischer und operativer Aktivitäten in Ihrer Organisation zu erhalten, z. B. Incidents, Probleme, Changes und Projekte. Eine von diesem Plugin bereitgestellte Basissystemvisualisierung ist die CIO-Roadmap. Diese Roadmap zeigt Projekte gruppiert nach Portfolios an. Organisationsleiter können die CIO-Roadmap verwenden, um den Status aktueller und bevorstehender Projekte zu überwachen und zu bewerten.	Inaktiv	wahr	com.snc.project_management_v3
Unterstützung für kleine URL [Com.Glide.Tiny_url]	Aktiviert die Unterstützung für das Generieren verkürzter URLs, um Probleme mit sehr langen URLs in Internet Explorer zu beseitigen. Neue Eigenschaften werden der Seite „Systemeigenschaften“ hinzugefügt.	Aktiv	falsch	
TinyMCE-HTML-Feldeditor [Com.Glide.Editor.tinymce]	Ermöglicht Anwendern das Bearbeiten von HMTL-Feldern mit dem TinyMCE-Editor anstelle des Legacy-Editors (htmlArea).	Aktiv	falsch	
Transaktionsdesign-Umfang [Com.Glide.transaction_scope]	Verarbeitet die Umfangsverwaltung des Transaktionsdesigns.	Aktiv	falsch	
Transaktionsmengen [Com.Glide.Kontingent]	Ermöglicht die Definition von Quotenrichtlinien für verschiedene Arten von Transaktionen. Ein	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Transaktionskontingent bricht jede Transaktion ab, die gegen die Richtlinie verstößt, und benachrichtigt den Anwender über die Stornierung.			
Definitionen umwandeln [com.glide.transform.definitions]	Aktiviert Transformationsfunktionen, mit denen Flow-Designer eine Datenpille oder den Datentyp eines Felds umwandeln können, ohne ein Skript zu schreiben.	Aktiv	falsch	Com.Glide.transform
Transformationsservice [Com.Glide.transform]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die der Funktionalität „Remote-Tabellen“ zugeordnet sind.			
Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung [Com.Glide.email_retention.Translation] (Neu in Tokyo)	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mail-Übersetzungen bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.notification.translation
Transaktionsstatistiken [Com.Glide.stats.transaction]	Transaktionsstatistiken.	Aktiv	falsch	Com.Glide.stats
Verzeichnisübersicht [Com.snc.Treemap]	Aktiviert die Unterstützung für die Baumordnungsansicht in allen Anwendungen.	Inaktiv	falsch	Com.snc.PA
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client [com.snc.intel_sharing.client]	Bietet die Möglichkeit, Kommunikationskanäle einzurichten, die Sätze vertrauenswürdiger Sicherheitskreise verbinden, die Kunden mit einer zugrunde liegenden Beziehung verbinden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	wahr	Com.snc.Threat

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client (erweitert) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv]	Bietet die Fähigkeiten der Basisebene sowie die Möglichkeit, jedem verfügbaren vertrauenswürdigen Kreis beizutreten und eine unbegrenzte Anzahl von Bedrohungsfreigaben pro Tag zu initiieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.intel_sharing.client
UI 15 [Com.Glide.ui.doctype]	Aktiviert UI15, eine Anwenderoberfläche für moderne Browser mit verfeinerten Farben und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui11 • Com.Glide.ui.recent_selections • Com.Glide.ui.Themes.doctype • Com.Glide.ui.font_icons • Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.Editor.tinymce • Com.Glide.ui.Personalize_Form • Com.Glide.ui.overview_help
UI Allgemein [com.glide.ui.common]	Glide-UI allgemein	Inaktiv	falsch	
UI-Komponenten [Com.glideapp.ui_components]	Stellt alle gängigen Angular-Komponenten für Apps bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.angularui • Com.Glide.ui.heisenberg
UI16 [Com.Glide.ui.ui16]	Aktiviert Core-UI, Eine Anwenderoberfläche, die ein aktualisiertes Erscheinungsbild und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit bietet. Zu den bemerkenswerten Funktionen gehören	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.doctype • Com.Glide.ui.Concourse • Com.Glide.ui.Form_presence • Com.Glide.ui.Snippets

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Formularaktualisierungen in Echtzeit, Anwenderpräsenz, ein neu gestalteter Anwendungsnavigator mit Registerkarten für Favoriten und Verlauf sowie erweiterte Aktivitätenströme.			
Universal-Anforderungsintegration für Incident-Management [com.snc.incident.universal_request]	Dieses Plugin stellt die Universal-Anforderungsintegration für das Incident-Management bereit. Es handelt sich um ein Entwickler-Plugin.	Falsch	True	Com.snc.Universal_Request
Integration von Universal-Anforderungen in Microsoft Teams [Com.snc.Universal_Request.ms_Teams]				
Universal-Anforderung: Erweiterte Arbeitszuweisung [Com.snc.Universal_Request.awa]	Ermöglicht die Verwendung der erweiterten Arbeitszuweisung und die automatische Zuweisung von Arbeitselementen zu Ihren Service Desk-Mitarbeitern basierend auf ihrer Verfügbarkeit in der Universal-Anforderung.	Falsch	True	Com.snc.Universal_Request
Universal-Anforderung: NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.universal_request.nlu]	Ermöglicht die Verwendung von NLU für Virtual Agent-Konversationen in Universal-Anforderung.	Falsch	True	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Ermöglicht die Verwendung von Berichten in Universal-Anforderung.	Falsch	True	
Universal-Anforderung: Virtual Agent-Konversationen [Com.snc.Universal_Request.va]	Hilft beim Einrichten und Verwenden von Virtual Agent in Universal-Anforderung.	Falsch	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Predictive Intelligence für Universal-Anforderung [Com.snc.Universal_Request.ml]	Erleichtert die Verwendung von Lösungen für maschinelles Lernen in der Universal-Anforderung-Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.	Falsch	True	• Com.snc.Universal_Request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics und Reporting für Universal-Anforderung [Com.snc.Universal_Request.PA]	Enthält das Dashboard „Leistungsanalyse und -Reporting“, das für die Universal-Anforderung erstellt wurde.	Falsch	Falsch	
Integration von Universal Request mit Microsoft Teams [sn_Uni_req_msteams]	Ermöglicht die Verwendung von Microsoft Teams in der Universal-Anforderungsanwendung.	Falsch	True	• com.glide.cs.chatbot • Com.snc.Universal_Request.va • sn_now_Teams
Universal-Anforderung [com.snc.universal_request]	Installieren Sie dieses Plugin, um die Universal-Anforderung zu verwenden.	Falsch	True	
Update-Satz-Batching [Com.Glide.System_Hierarchie_Update_Set]	Stellen Sie Update-Sätze in einer Gruppe bereit.	Aktiv	falsch	Com.Glide.System_Update_Set
Upgrade Blame-Tool [Com.Glide.Upgrade_Blame]	Verfolgt die betroffenen Tabellendatensätze, die während des System-Upgrades, des zboot oder der Plugin-Aktivierung/-Upgrades von den Ladedateien berührt wurden (einfügen/aktualisieren/löschen). Dieses Plugin fügt Anwendungsmodule hinzu, die zugelassen werden sollen ServiceNow Mitarbeiter, die auf das Upgrade-Blame-Protokoll zugreifen und die Funktion aktivieren/deaktivieren können. Außerdem werden Sicherheitszugriffssteuerungsregeln hinzugefügt, um zu verhindern, dass Anwender die Tabelle	Aktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	„Blame-Protokolle für Upgrade“ ändern.			
Metrik Upgraden [Com.Glide.Upgrade_metric]	Dieses Plugin verwendet die Upgrade-Metriktabelle, um die Änderungen nachzuverfolgen, die während Upgrades lange Ladezeiten in Anspruch nehmen.	Aktiv	falsch	
Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API zur Unterstützung von CRUD-Vorgängen an Benutzerkriterien.	Inaktiv	falsch	com.glideapp.user_criteria
Anwenderhandbuch [com.glide.user_guide]	Bietet die Möglichkeit, eine Endanwender-Hilfedokumentation zu erstellen, die speziell auf die Richtlinien und Verfahren Ihrer Organisation zugeschnitten ist. Eine standardmäßige Hilfeseite wird im Basissystem bereitgestellt, das angezeigt wird Core-UI Hilfedokumente für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge.	Aktiv	falsch	
User Experience Analytics [Com.Glide.appsee]	Sucht nach neuen Web- und Mobilanwendungen zur Registrierung und gewährt Anwendern Zugriff auf das Dashboard.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceproxy
Anwenderregistrierungsanfrage [com.snc.user_registration]	Bietet nicht registrierten Anwendern die Möglichkeit, Zugriff auf anzufordern ServiceNow Instanz.	Inaktiv	falsch	
Vaccine Administration Management [Com.sn_vaccine_sm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Regierungen und Gesundheitsdienstleistern die Lieferung von Impfstoffen innerhalb einer Frist und mit begrenzten Ressourcen.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.appointment_booking • Com.snc.Business_location • Com.snc.csm_Case_types • Com.snc.Haushalt • com.snc.install_base • Com.Glide.Encryption

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Com.sn_external_user_Register • Com.snc.pdf_Generator • Com.snc.Signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_Playbook • Com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager [com.snc.vlm.vmw]	Zugriff auf den Arbeitsbereich für Lieferantenmanager.	Inaktiv	falsch	• Performance Analytics – Premium • Service-Arbeitsbereich, Lieferantenmanager-Arbeitsbereich – Core • Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, UX-Framework • GraphQL-Plugin • Interaktionsmanagement • Mitarbeiterbereich: Hauptkonfiguration • Mitarbeiterbereich: Menüband • Mitarbeiterbereich: Liste • Mitarbeiterbereich: Formular • Com.snc.Agent_Workspace.global_ • com.snc.agent_workspace.declarati • Com.snc.Agent_Workspace.hervorg
Arbeitsbereich Für Lieferantenmanager – Core [Com.snc.vlm]	Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich für Lieferantenmanager.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Lieferantenerfolgsindikatoren [com.snc.vendor.insights] (nur Wartungsmodus). Geplant für Einstellung nach dem 1. August 2024	Lieferantenerfolgsindikatoren zur Verwendung des Quotenverhältnisses und anderer ML-Fähigkeiten für den Arbeitsbereich des Lieferantenmanagers.	Inaktiv	false	com.snc.app.ml.insights
Versionsverwaltung [Com.snc.Version]	Bietet die Möglichkeit, mehrere Versionen von Tabellendatensätzen nachzuverfolgen, zu vergleichen und wiederherzustellen.	Aktiv	falsch	
Versionsunterstützung [Com.glideapp.Version]	Unterstützt die Nachverfolgung von Versionen von Dateien, die in Update-Sätzen gespeichert sind, einschließlich der Möglichkeit, vorherige Versionen zu vergleichen und wiederherzustellen.	Aktiv	falsch	
Virtual Agent Experience Pack für das Beschaffungs-Servicemanagement [Com.sn_Shop_va] (Beginnend mit Utah Release, Virtual Agent Experience Pack für Beschaffung Service Management wird in Virtual Agent für Beschaffung und Beschaffung Operations umbenannt.) (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt vorkonfigurierte Themen für Beschaffung und Beschaffung innerhalb einer Konversationsschnittstelle bereit, damit Mitarbeiter Anforderungen stellen, Wissen finden und Aufgaben abschließen können.	Inaktiv	falsch	• Com.snc.sn_PR • com.glide.cs.chatbot
Virtual Agent-Integration mit Benachrichtigungen mit Aktionen [com.glide.cs.actionable.notification]	Aktiviert ServiceNow Umsetzbare Benachrichtigungen in Virtual Agent-Chatkanälen.	Aktiv	falsch	com.glide.cs.notification
Virtual Agent-Integration mit Benachrichtigungen	Aktivieren ServiceNow Benachrichtigungen in Virtual Agent-Chatkanälen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.cs.notification]				
Virtual Agent-Spracherkennung und -Übersetzung [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Virtual Agent Platform-Themen [Com.Glide.cs.topics]	Kernkonversationsthemen, die Konversations-Flows der Virtual Agent-Plattform unterstützen.	Inaktiv	falsch	com.glide.cs
Themenblöcke der Virtual Agent-Plattform [com.glide.cs.topic_blocks]	Themenblöcke, die zur Unterstützung von Konversationsthemen der Core Virtual Agent-Plattform erforderlich sind	Inaktiv	falsch	com.glide.cs
Virtual Agent-Widgets des Service Portals [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent-Widgets des Service Portals	Inaktiv	wahr	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App
Virtual Agent-Spoke [Com.Glide.cs.va_Spoke]	Aktionen und Flows des Virtual Agent Integration Hub.	Aktiv	falsch	
Virtual Agent-Webclient [Com.Glide.cs.sn-va-Web-Client-App]	Bereichsbezogene App für den Virtual Agent-Webclient.	Inaktiv	falsch	
VirusTotal-Integration [Com.snc.Threat.virustotal]	Aktiviert den VirusTotal-Scanner in Threat Intelligence. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	Com.snc.Threat
Sichtbarkeitsinhalt [sn_pattern_Design] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die aktualisierte Version der Muster bereit, die bis Tokio Teil der Familienveröffentlichungen waren.	Aktiv	falsch	Com.sn_itom_pattern

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Flow Designer-Spoke eines Visual Task Board [com.glide.ui.vtb.ah]	Die Visual Task Board (VTB)-Spoke für Flow Designer bietet Aktionen, mit denen Prozessanalysten Flows verfassen können, die Taskboards, Karten, Tafelmitglieder und Beauftragte für bestimmte Aufgaben bearbeiten, ohne Code schreiben zu müssen. Das Plugin „visuelles Taskboard“ (com.Glide.ui.vtb.Ah) muss installiert sein, um diese Aktionen zu verwenden.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.mo
Visuelle Taskboards [Com.Glide.ui.vtb]	Ermöglicht Anwendern das Organisieren, Ändern und Nachverfolgen des Fortschritts mehrerer Aufgaben über eine intuitive, Kanban-inspirierte Oberfläche.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.ui.ng • Com.Glide.ui.font_icons • Com.Glide.Task • com.glide.ui.checklist • Com.Glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • Com.Glide.ui.ng.Filter • Com.Glide.ui.magellan_Navigator_ap
Vulnerability Response [Com.snc.Vulnerability] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Sicherheitsanwendern, Sicherheitsdaten zu vergleichen, die aus internen und externen Quellen abgerufen wurden. Wenn CIs oder Software als angreifbar erkannt werden, können Changes und Security Incidents mithilfe von Schwachstellengruppen erstellt werden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• Com.snc.sam.Core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Schwachstellenantwort allgemein [sn_vul_cmn] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Framework, das die erforderlichen Funktionen zur Unterstützung von Vulnerability Response-Anwendungen wie Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container Vulnerability Response und Configuration Compliance bereitstellt.	Aktiv	falsch	Allgemeiner Sicherheitssupport [sn_sec_cmn]
Vulnerability Response-Abhängigkeiten [Com.snc.vul_dep]	Systemabhängigkeiten, die von Vulnerability Response erforderlich sind. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		falsch	
Vulnerability Response Mobile [Com.snc.vul_mobile] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Als Korrekturbesitzer können Sie auf die Anwendung Vulnerability Response (VR) auf Ihrem zugreifen ServiceNow AI Platform Instanz mit Ihrem Android- oder iOS-Mobilgerät.	Aktiv	falsch	Com.Glide.sg.Agent_native_Client
Vulnerability Solution Management [Com.snc.Vulnerability.Solution] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Schwachstellen-Lösungs-Management korreliert Lösungen automatisch mit Schwachstellen, identifiziert bevorzugte Lösungen, um das Risiko zu reduzieren, und verfolgt den Bereitstellungsfortschritt. Die Anwendung „Schwachstellenlösungsmanagement“ aktiviert die Funktion „Schwachstellenlösungsmanagement“ in Vulnerability Response.	Aktiv		
Walk-up Experience [com.snc.walkup]	Ermöglicht Ihrer IT-Organisation die Einrichtung eines Kontaktkanals, um sowohl den Online-Check-in als auch den Check-in vor	Inaktiv	wahr	• com.snc.agent_workspace.itsm • Com.Glide.awa • com.glide.interaction • Com.snc.Asset_Management

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Ort in einem vorab eingerichteten Walk-up-Service Center zu unterstützen.			• com.glide.service-portal • Com.snc.appointment_booking • Com.Glide.DB_Audio
Walk-up für CSM (nur Wartungsmodus) [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience für Kundenservice ermöglicht den Store-Support, um vor-Ort-Check-ins, die Verwaltung von Warteschlangen und Kundeninteraktionen zu unterstützen	Aktiv	falsch	• Com.snc.Walkup • Com.sn_customerservice
Webservice-Verbraucher [Com.Glide.Web_Service_Consumer]	Stellt ein SOAP-Nachrichtenmodul zum Entwickeln, Prototyping und Speichern ausgehender SOAP-Nachrichten bereit, die in Business-Regeln und Skripts wiederverwendet werden können.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.vars • Com.glideapp.ecc
Webservice-Importsatztabellen [Com.snc.Web_Service_Import_Set_tables]	Ergänzt direkte Webservices und geskriptete Webservices durch die Bereitstellung einer Webservice-Schnittstelle zum Importieren von Satztabellen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Web_Service_Import_Set • Com.Glide.Web_Service_Application
Webdienst-Importsätze [Com.Glide.Web_Service_Import_Sets]	Ergänzt direkte Webservices und geskriptete Webservices durch die Bereitstellung einer Webservice-Schnittstelle für Importsätze.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.table_Editor • Com.Glide.Web_Service_Provider
Webservice-Provider: Allgemein [Com.Glide.Web_Service_Provider]	Stellt geskriptete Webservice- und SOAP-Nachrichtenressourcen bereit.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.vars • Com.Glide.System_property_Categ • Com.Glide.System_Import_Set
Webservice-Provider: Anwenderdefinierte WSDL	Bietet die Möglichkeit, einen geskripteten Webservice zu erstellen, um ein beliebiges WSDL-Format zu akzeptieren.	Inaktiv	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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[Com.Glide.static_WSDL]				
Webservice-Provider: Geskriptet [Com.Glide.custom_Web_Service]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Webservices, die nicht vom System behandelt werden. Ermöglicht es einem Anwender, Eingabe- und Ausgabeparameter zu definieren und JavaScript zu verwenden, um alles dazwischen zu tun.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.Web_Service_Provider • Com.Glide.Web_Service_Consumer
WebKit-HTML zu PDF [Com.snc.whtp]	Ermöglicht der Instanz die Verwendung des Service WebKit HTML in PDF.	Inaktiv	falsch	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Stellt Widget-Infrastruktur zusammen mit dem Karussellmodul der Angular-UI bereit.	Inaktiv	falsch	
Workday-ESG-Integration [sn_esg_Workday] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht ESG-Anwendern das Abrufen kritischer HR-Daten aus Workday in ESG-Instanzen.	Aktiv	wahr	ESG-Verwaltung
Workflow-Erstellungstools [com.glideapp.workflow.authoring]	Ermöglicht Ihnen das Definieren und Ändern von Workflows, indem Sie Aktivitäten anordnen und mit Übergängen verbinden.	Aktiv	wahr	Com.glideapp.Workflow
Workflow-Pause-Dienstprogramm [Com.glideapp.Workflow.Pause]	Ermöglicht Ihnen das Anhalten und Fortsetzen von Workflows.	Inaktiv	falsch	
Workflow-Laufzeit-Engine [Com.glideapp.Workflow]	Ermöglicht die Erstellung von Workflows, die automatisierte Prozesse steuern. Dies kann das Generieren von Aufgaben basierend auf Bedingungen, das Ausführen von	Aktiv	falsch	• Com.Glide.diagrammer • Com.Glide.vars • Com.Glide.Zeitpläne • Com.Glide.relative_duration • Com.Glide.Web_Service_Application

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Skripts, das Generieren von Genehmigungen oder andere Aktionen erfordern. Erfüllt denselben Bedarf wie das Plugin „Ausführungspläne“, bietet jedoch mehr Kontrolle und eine einfachere Schnittstelle.			• com.glide.service_api • Com.snc.dataStructure • Com.glideapp.live_Feed
Unterstützung von Workflow-/Phasen-Elementen [Com.Glide.Phases]	Unterstützung für Workflow-Elemente und Phasenanzeigen.	Aktiv	falsch	
Personaloptimierung (nur Wartungsmodus) [Com.snc.wfo]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	
Personaloptimierung Allgemein [Com.sn_wfo_common]				
Abhängigkeiten Der Personaloptimierung [Com.sn_wfo_Dependency]				
Personaloptimierung für Kundenservice (nur Wartungsmodus) [Com.snc.wfo.csm]	Die Anwendung „Personaloptimierung für Kundenservice“ bietet Managern, Vorgesetzten und Teamführern Fähigkeiten für Kanalmanagement, Teamleistung, Zeitplanung, Bestimmung von Kompetenzen und Coaching, um die Qualität und Effizienz ihrer Kundenservice-Teams zu verbessern und die Teamzufriedenheit zu verbessern.	Aktiv	falsch	• Com.snc.Manager_Workspace • Com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • Com.sn_Channel_Management • Com.snc.wfo • Com.sn_Shift_Planning • Com.snc.Skills_Management • Com.Manager_Workspace_compon • Com.sn_Coaching • Com.snc.sre • Com.sn_Team_perf

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Personaloptimierung für Außendienst-Management [sn_fsm_wfo] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft bei der Verwaltung und Aufrechterhaltung der Produktivität Ihres Personals über eine einzige Anwendung mit Personaloptimierung für Außendienst.	Aktiv	wahr	• FSM-Team-Leistungsmanagement (com.snc.sn_fsm_Team_mgmt) • FSM-Schichtplanung (com.snc.sn_fsm_Shift_schdl) • Engine für Kompetenzempfehlungen (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_Coach_Learning, com.sn_Coaching)
Personaloptimierung für HR [Com.sn_HR_wfo]				
Personaloptimierung für ITSM [Com.snc.wfo_itsm] (Nur Wartungsmodus)	Personaloptimierungspaket für IT Service Management	Aktiv	falsch	• Com.snc.wfo • Com.sn_Shift_Planning • Com.snc.Skills_Management • Com.snc.Manager_Workspace • Com.Manager_Workspace_compon • Com.sn_Coaching • Com.snc.sre • Com.sn_Team_perf • Com.sn_Channel_Management • com.snc.incident.awa • Com.snc.Walkup • com.glide.interaction.awa
Arbeitsbereich-Core [Com.Workspace_Core]	Core Workspace-App, mit der CSM-/ITSM-Service Desk-Mitarbeiter in der Lage sind, erstklassigen Service mit geringer Geschwindigkeit bereitzustellen.	Aktiv	falsch	• Com.Glide.uxbuilder • Com.snc.Agent_Workspace.config • Com.snc.Agent_Workspace.global_
Zuordnung Des Arbeitsplatzes Im Innenbereich [sn_wsd_Indoor_Map]	Ermöglicht Unternehmen die Digitalisierung ihrer Arbeitsplatzgrundrisse. Mit Map Studio können Kartenadministratoren Karten erstellen und	Aktiv	wahr	• sn_wsd_Suite • sn_wsd_space_Map

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.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	aktualisieren, die in der Workplace Delivery Suite verwendet werden können.			
XML-Parser für ServiceNow IntegrationHub [Com.Glide.Hub.action_STEP.xmlparser]	Aktiviert den XML-Parser-Schritt in Flow Designer, mit dem Sie strukturierte Daten aus einer XML-Nutzlast identifizieren können, ohne Skript schreiben zu müssen.	Inaktiv	falsch	Com.Glide.Hub.action_STEP.template
XTM Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework.xtm_Spoke]	Integriert das Lokalisierungs-Framework in das XTM – Übersetzungsmanagementsystem. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	Com.Glide.Localization_Framework
Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf [com.sn.zoom.callback] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Kunden, eine visuelle Interaktionssitzung mit Zoom anzufordern.	Aktiv	falsch	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind

Durch die Aktivierung eines Plugins wird eine Anwendung in Ihrer Instanz installiert. Jede Anwendung besteht aus Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Informationen zum Anzeigen aller mit einer Anwendung installierten Komponenten finden Sie in der Tabelle „Anwendungsdateien“.

Vorbereitungen

- Das Anwendungs-Plugin muss aktiviert sein.
- Erforderliche Rollen: administrator- oder Anwendungsadministratorrolle

> **Hinweis:** Die Anwendungsadministratorrolle ist nur für Anwendungen erforderlich, die verwenden Anwendungsverwaltung Funktion. Beispiel: Vulnerability Response.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchen Sie in der Tabelle „Anwendungsdateien“ nach den Komponenten, die mit dem Plugin für die Anwendung installiert werden. Wenn die Anwendung mehrere Plugins umfasst, suchen Sie jedes Plugin einzeln.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter Folgendes ein: `sys_metadata.list`
   Die Liste der Anwendungsdatensätze 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.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), und fügen Sie hinzu **Paket** Spalte in der Liste.
3. Filtern Sie die Liste mit diesen Bedingungen, um nur die Komponenten für das Plugin anzuzeigen: **[Paket] [ist] [** *<plugin name>* **]**
4. In **Klasse** Spaltenüberschrift: Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) Und wählen Sie aus **Nach Klasse gruppieren** .
5. Wählen Sie die Informationsklasse aus, die Sie anzeigen möchten.

Verfügbare Systemeigenschaften

Einige Eigenschaften sind in einem Systemeigenschaftenformular verfügbar, einige weniger häufig verwendete Eigenschaften sind jedoch nur in der Systemeigenschaftentabelle [sys_properties] verfügbar. In einigen Fällen ist die Eigenschaft in einer Basisinstanz nicht vorhanden, kann jedoch hinzugefügt werden, wenn Sie den Wert ändern.

Hinweis: Der Inhalt der Instanzsicherheits-Härtungseinstellungen enthält detaillierte Beschreibungen und Compliance-Werte für die sicherheitsbezogenen Systemeigenschaften und Plugins in ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit .

cdu.Datensatz.Beobachter.Zeitüberschreitung

Maximale Wartezeit, bis der Assistent für die Konfiguration des Cloud-Discovery-Zeitplans die Überwachung der Datensatzbeobachter bei der Validierung der Account-, Mitglieds-Account-Discovery- und Discovery logischer Datenbanken beendet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120.000 Millisekunden
- Speicherort: Systemeigenschaften

Com.cmdb.Baseline.max_Changes

Maximale Anzahl von Changes und Beziehungen für ein CI, die im Feld „Unterschiede zur Baseline“ für das CI angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Baseline-Eigenschaften**

com.glide.attachment.max_size

Legt die maximale Dateianlagengröße in Megabyte fest. Ein leerer Wert in diesem Feld ermöglicht Anhänge bis zu 1 KB.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1024
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**

Com.Glide.cs.collab.event_Queue.enabled

Wechseln Sie, um die Ereigniswarteschlange für die Berechnung und Veröffentlichung der Abzeichenanzahl zu aktivieren.

Hinweis: Wenn Sie „com.Glide.cs.collab.event_Queue.enabled“ auf festlegen **Wahr** , Sie müssen manuell aktivieren Sidebar Benachrichtigungsereignisse verarbeiten den Zeitplandatensatz („sys_Trigger“), indem sie ihn ändern *`Trigger_type`* Wert.

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

Com.Glide.cs.collab.event_Queue.threshold

Berechnet die Anzahl ungelesener Elemente für jedes Mitglied eines Chats. Wenn der Chat zu viele Mitglieder hat, ist dieser Beantworter-Thread langsam, daher entladen Sie ihn in die Ereigniswarteschlange. Standardwert: 50

com.glide.cs.collab.notify_all_members

Wenn Sidebar Kann keine Nachrichten an zustellen Microsoft Teams Anwender bestimmt diese Eigenschaft, an wen eine Benachrichtigung „Nachricht nicht gesendet“ gesendet wird. Wenn diese Eigenschaft ist **Wahr** , Dann wird eine Benachrichtigung an alle gesendet Sidebar Anwender in der Diskussion. Wenn **Falsch** , Dann wird die Benachrichtigung nur an den Absender der Nachricht gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Com.Glide.cs.collab.Teams_Outage_Timer

Dauer, die die Benachrichtigung „Nachricht nicht gesendet“ (siehe com.glide.cs.collab.notify_all_members) anzeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Com.Glide.cs.Conversation_history_Cross_Channel.enabled

Aktiviert (**Wahr**) Oder deaktiviert (**Falsch**) Die Anzeige des kanalübergreifenden Konversationsverlaufs im Chatbereich, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einer anfordernden Person führt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.cs.field.boolean.show.choice_picker

Aktiviert (**Falsch**) Oder deaktiviert (**Wahr**) Eine boolesche Option für anfordernde Personen, wenn einem dynamischen Auswahlknoten nur ein einzelner Wert zugeordnet ist. Wenn auf festgelegt **Wahr** , Der dynamische Auswahlknoten wird für anfordernde Personen mit nur der Option für die Auswahl eines einzelnen Werts und ohne boolesche Option angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Com.Glide.cs.gen_ai.enable_Mid_topic_ai_search

Aktiviert oder deaktiviert das Ergebnis der KI-Suche in der MID-Themen-Discovery mithilfe dieser Kennzeichnung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

com.glide.cs.instance_uri_override

Aktiviert Virtual Agent Dient zur Verwendung dieses URL-Werts, um die Instanz-URL für die Linkgenerierung zu überschreiben. Der eingegebene Wert muss eine direkte, vollständige URL wie z. B. http://www.example.com sein, um ordnungsgemäß zu funktionieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

Aktiviert (`Wahr`) Oder deaktiviert (`Falsch`) Gibt an, ob Aktionen für Virtual Agent Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser Werden erstellt, nachdem LLM-Themen während veröffentlicht wurden NLU Zum Workflow für die Migration von LLM-Themen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch), ob Aktionen für proaktive Auslöser erstellt werden, nachdem LLM-Themen während des NLU-zu-LLM-Themenmigrations-Workflows veröffentlicht wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

Aktiviert (`Wahr`) Oder deaktiviert (`Falsch`) Es werden eine oder mehrere Zeilen (Zeilen) in einem Importsatz ignoriert, der fehlerhafte Daten enthält, z. B. eine Zeile, in der eine Datenspalte fehlt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

Legt die maximale Anzahl von Linien (Zeilen) fest, die ein Import ignorieren kann, bevor er fehlschlägt. Wenn der Import erfolgreich ist, listet er die Anzahl der aufgrund von Fehlern ignorierten Zeilen auf.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.email.max_read

Gibt die maximale Anzahl von E-Mails an, die ein POP3-Reader gleichzeitig verarbeiten 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.Glide.event_Handler.CollabNotificationEventHandler

Gibt den Ereignis-Handler für die Warteschlange „Sidebar_Notification“ an.

Com.Glide.Event_Manager.Sidebar_Notification.claim_limit

Gibt die Anzahl der Sidebar_Notification-Ereignisse an, die der Auftrag auf jedem Knoten jedes Mal abruft.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

Gibt an, ob die automatische Protokollierung von Datensätzen in der Tabelle „Interaction_related_Record“ während aktiver Interaktionen aktiviert oder deaktiviert wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.loader.verify_target_field_size

Aktiviert die dynamische Größenänderung von Importsatzfeldern. Mit der Standardeinstellung von **Falsch** , Bis zu 20 Datensätze der Quelldaten werden als Stichproben erfasst, um die Feldlänge des Importsatzes zu bestimmen. Wenn das Feld in allen Stichprobendatensätzen leer ist, wird die Standardlänge von 40 verwendet. Alle geladenen Daten, die die Länge des Tabellenfelds „Importsatz“ überschreiten, werden gekürzt. Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Damit ein Importsatzfeld die Spaltengröße um 100 erhöhen kann, um die Länge der Daten anzupassen. Wenn die eingehenden Quelldaten beispielsweise eine Länge von 60 haben, legt das System die Länge der Spalte auf 160 fest.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.Glide.par.coreui_Single_Migration.enabled

Ermöglicht Anwendern mit der Rolle „sys_admin“ das Ausblenden des Banners in Core-UI-Dashboards, mit dem Dashboard-Besitzer ihre Dashboards zu Next Experience migrieren können.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.Glide.par.coreui.Migration.admin_redirection.enabled

Migrierte reaktionsfähige Dashboards leiten automatisch zur Platform Analytics Experience-Bibliothek um. Legen Sie diese Eigenschaft fest, um die Umleitung für sys_Admins anzugeben. Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest, damit Anwender mit der Rolle „sys_admin“ reaktionsfähige Dashboards in der Core-UI-Experience öffnen können. Wenn Active

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

Experience=Next für Dashboards in den Überbrückungstabellen ist, erfolgt die Weiterleitung zur migrierten Version des Dashboards.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.Glide.par.pae.Drilldown_to_Core_ui

Gilt nur für Platform Analytics Experience:

Bei „wahr“ **Wechseln Sie zu Daten** Diagramminteraktionen für Visualisierungen von Tabellen öffnen Core-UI Liste der Tabellendatensätze. Umleitungen im Allgemeinen, die offene Listen oder Diagramme öffnen Core-UI Listen und Diagramme.

Bei „falsch“ **Wechseln Sie zu Daten** Diagramminteraktionen für Visualisierungen von Tabellen öffnen Platform Analytics Liste der Tabellendatensätze. Umleitungen im Allgemeinen, die offene Listen oder Diagramme öffnen Platform Analytics Listen und Diagramme.

Weitere Informationen finden Sie unter Diagramminteraktionen in einer Datenvisualisierung .

- Typ: Wahr | falsch (boolescher Wert)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

Trennt die Laufzeitumgebung des JavaScript-Moduls von Skripts. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, kann sich die Leistung verbessern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.soap.include_non_db_fields

Steuert, ob Nicht-Datenbankfelder wie das Feld „sys_tags“ in WSDL- und SOAP-Antworten enthalten sind (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.ssl.read.timeout

Legt den Zeitüberschreitungswert für SSL-Verbindungen während Lesevorgängen in Sekunden fest. In der Regel wird diese Einstellung als Teil von LDAPS verwendet. Wenn Sie für diese Systemeigenschaft und das LDAP im Feld **Zeitüberschreitung beim Lesen** Zeitüberschreitungswerte eingeben, hat der niedrigste Zeitüberschreitungswert Vorrang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.glide.ui.virtueller_host

Legt die Callout-Symbole für den Guided Tour Designer fest. Wenn diese Option aktiviert ist, werden im Designer anstelle von Buchstaben Callout-Symbole angezeigt.

- Typ: Zeichenfolge
- Wert: pa,html,script,include scripts,glide,custprefix,_sn
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.glideapp.canvas

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den reaktionsfähigen Canvas für Dashboards. Wenn diese Option aktiviert ist, verwenden alle neuen Dashboards die reaktionsfähige Canvas.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

Gibt an, ob Auswahltabellenauswahlen, die als inaktiv markiert sind (`inaktives sys_choice-Attribut = wahr`), enthalten sein sollen, wenn eine Anwendung veröffentlicht (**wahr**) oder nicht veröffentlicht (**falsch**) wird

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.apps.publish.maxrows

Definiert die maximale Anzahl von Datensätzen, die beim Veröffentlichen einer Anwendung berücksichtigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

Definiert die maximale Anzahl von Elementen, die für einen Entscheidungsmatrix-Feldfilter angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.assessment.signature_authentication

Authentifizierung für Benutzersignatur 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.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige der Berechtigung **Im App-Repository veröffentlichen** in „Entwickler verwalten“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige der Berechtigung **Im App Store veröffentlichen** in „Entwickler verwalten“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige der Berechtigung **In Update Set veröffentlichen** in „Entwickler verwalten“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige der Berechtigung **Applikation aktualisieren** in „Entwickler verwalten“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.hr.core.impersonateCheck

Erlaubt einem Benutzer, identische Berechtigungen/Zugriffsrechte zu haben, wie die Person, deren Identität er annimmt. Im Falle von **wahr** gelten Zugriff und Einschränkungen beim Identitätswechsel zu einem anderen Benutzer. Falls **falsch**, verfügt der Benutzer über dieselben Berechtigungen/Zugriffsrechte wie die Person, deren Identität er annimmt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.iam.log_level

Protokollierungsstufe für die Business Rule MapUpstreamImpactedCI. „Debug“ ist die detaillierteste Option mit vollständiger Nachverfolgung, wie die betroffene CI-Liste berechnet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. „Fehler“ ist die minimale Protokollierungsoption, bei der nur schwerwiegende Fehler protokolliert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Info
- Mögliche Werte: Debug, Info, Fehler
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Gibt an, ob die Benutzerzeitzone angezeigt werden soll (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.snc.PA.activate_kpi_Signale

Erstellen Sie diese Eigenschaft, und legen Sie sie auf „falsch“ fest, um die KPI-Signalfunktion zu deaktivieren.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: Ist nicht vorhanden, wird jedoch als „wahr“ behandelt.
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.snc.PA.Correlation.enable_Insights

Aktiviert die Generierung von Einblickskarten für wichtige Beitragende.

- Typ: Wahr/falsch (boolescher Wert)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Com.snc.PA.dc.Batch_Score_insert

Bei „wahr“ Performance Analytics *Datensammlungsaufträge*Fügen Sie Indikatorpunktzahlen in Batches in die Datenbank ein. Bei „falsch“ werden Indikatorpunktzahlen nacheinander eingefügt. Auch bei „wahr“ wird die Batch-Punktzahleinfügung nur als Fallback durchgeführt, wenn die geschachtelte Datensammlung (com.snc.PA.dc.nested_Collection) deaktiviert wurde.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Com.snc.PA.dc.Flush_Snapshot_count

Maximale Anzahl von Performance Analytics *Snapshots*Zum Speichern im Speicher während der Datensammlung. Wenn diese Zahl erreicht ist, werden die Snapshots in die Datenbank entladen, wodurch Arbeitsspeicher frei 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Com.snc.PA.dc.nested_Collection

Aktiviert einen hierarchischen Ansatz für die Punktzahlerfassung, bei dem der Indikator > Aufgliederung der Ebene 1 > Aufgliederung der Ebene 2 gilt. Dieser Ansatz ist ressourceneffizienter als ein flacher hierarchischer Ansatz, der redundante Objekte erstellt.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

Maximale Anzahl von *Aufgliederungselemente*Wird von der Datensammlung für jeden abgerufen *Aufgliederungsquelle*. Diese Eigenschaft wird unterschiedlich behandelt, je nachdem, ob die geschachtelte Sammlung aktiviert ist. Wenn die geschachtelte Sammlung aktiviert ist, werden nur die Elemente mit Punktzahlen ungleich Null für diesen Grenzwert gezählt. Wenn die geschachtelte Sammlung deaktiviert ist, z. B. wenn die Datenerfassung nicht optimiert ist, werden alle Elemente in der Aufgliederungsquelle für den Grenzwert gezählt. Wenn eine Aufgliederungsquelle diesen Grenzwert überschreitet, werden keine Aufgliederungspunktzahlen aus dieser Quelle erfasst.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_error_count

Maximal zulässige Fehleranzahl vor dem Anhalten der Datensammlung

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_records

Höchstanzahl von Datensätzen, die bei der Datensammlung gespeichert werden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

Maximale Anzahl von Zeilen, die aus abgerufen werden dürfen *Indikatorquelle*. Diese Eigenschaft gilt nur für Aufträge, die nicht verwenden Optimierte Datensammlung .

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

Com.snc.PA.dc.hsql.max_row_count_indicator_Source

Maximale Zeilenanzahl, die von einer Indikatorquelle abgerufen werden darf. Diese Eigenschaft gilt nur für Aufträge, die verwenden Optimierte Datensammlung .

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Million
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script_timeout

Höchstdauer in Sekunden, die ein Skript während eines Datensammlungszyklus ausgeführt werden darf.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

Legt fest, ob Anzahl eindeutiger Zusammenfassungen als separate Werte im Arbeitsspeicher oder als Hashcode gespeichert werden. Wenn der Wert dieser Eigenschaft „wahr“ ist, wird ein Hashcode verwendet, der weniger Arbeitsspeicher verbraucht als das Speichern einzelner Werte.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

Ruft standardmäßig Einblicke ab, die innerhalb der von dieser Eigenschaft angegebenen Anzahl von Tagen in der Vergangenheit erstellt wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.snc.pa.insights.query_limit

Begrenzen Sie die Anzahl der Zeilen beim Abfragen der Tabelle „par_computed_Insight“ in der Antwort auf die API „Einblicke“.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Com.snc.PA.target_Batch_Operation_limit

Gilt nur für KPI-Details: Die maximale Anzahl von Zielen, die in einer Massenaktion auf der Seite „Zielkonfiguration“ eingefügt oder aktualisiert 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

Steuert, ob Performance Analytics Datensammlungsskripts verwenden die Sandbox. Nur Anwender mit der Rolle „Security_admin“ können diese Eigenschaft ändern.

Wichtig: Gehen Sie beim Deaktivieren dieser Eigenschaft vorsichtig vor. Bei „falsch“ können nicht autorisierte Anwender möglicherweise schädliche Aktionen auf Ihrer Instanz ausführen.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Com.snc.PA.formula_indicator_valid_Breakdown

Steuert, ob Anwender eine Aufgliederung auf anwenden können *Formelindikator*Wenn nicht alle *Beitragende Indikatoren*Verwenden Sie in der Formel diese Aufgliederung. Bei „wahr“ müssen alle beitragenden Indikatoren die Formel verwenden. Bei „falsch“ kann eine Aufgliederung angewendet werden, wenn sie von mindestens einem der beitragenden Indikatoren verwendet wird.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.pa.xmr.processes.limit

Die maximale Anzahl von KPI-Signale Konfigurationen (PA_xmr_processes), die von ausgewertet werden können KPI-Signale Einblickauftrag. Nachdem diese Anzahl von Prozessen ausgewertet wurde, werden die verbleibenden Prozesse ignoriert.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Maximum: 10.000

Com.snc.pdf.Whitelisted_urls

Speichert eine Liste von URLs, die in einer von generierten PDF gerendert werden dürfen PDFGenerationAPI: Bereichsbezogen, Global . Diese Liste wird nur verifiziert, wenn die Eigenschaft „Glide.pdf.url.Whitelisting.enabled“ auf „wahr“ festgelegt ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Speichert die sys_id des Standardzeitplans, der an Projekte angehängt ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

com.snc.project.loglevel

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: 0 (Debugging deaktiviert)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.project.wbs_gantt

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Projekt** > **Administration** > **Eigenschaften**

com.snc.task.associate_ci

Liste aller Aufgabentypen, bei denen der Benutzer CIs mithilfe eines Listensystems zuordnen möchte.

- Typ: Zeichenfolge
- Standard: Incident, Problem, Change_Request
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_services

Liste aller Aufgabentypen, bei denen die UI Action **Betroffene Services neu laden** aktiviert ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Incident, Change_Request
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.time_card.default_rate

(Cost Management-Plugin) Legt eine Standardstundenrate fest, die verwendet wird, wenn für den Benutzer keine Stundenlohnkarten gelten.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Aktualisieren des Aufgabenzeitgeberwerts basierend auf Änderungen an den Datensätzen für die an einer Aufgabe gearbeitete Zeit. Verwendet die Business Rule „Aufgabenzeit aktualisieren“ erreicht.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

csm_Auto_Account_Domain_Generation

Wenn ein neuer Account in der Kundenserviceanwendung erstellt wird, wird die Domäne erstellt und unter der OBERSTEN Domäne platziert. Wenn das übergeordnete Feld im

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

Account-Formular ausgefüllt und ein neuer Datensatz eingefügt wird, wird dieser Account als Unterdomäne des übergeordneten Elements erstellt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.assessment.caption.background.color

Legt die Hintergrundfarbe der Beschriftung auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #eee
- Standort:
  - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
  - **Survey Management** > **Administration** > **Eigenschaften**

css.assessment.caption.font.color

Legt die Textfarbe des Beschriftungstextes auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #ffffff
- Standort:
  - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
  - **Survey Management** > **Administration** > **Eigenschaften**

css.assessment.question.header.background.color

Legt die Hintergrundfarbe der Fragebeschriftungen auf Assessment- und Umfragefragebögen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #767676
- Standort:
  - **Bewertungen** > **Administrator** > **Assessment-Eigenschaften**
  - **Survey Management** > **Administration** > **Eigenschaften**

css.$nav-highlight-main

Legt die Farbe für den hervorgehobenen Hintergrund der erweiterten Navigationselemente fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #3D4853
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$nav-hr-color

Legt die Farbe für das Navigationstrennzeichen fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #303A46
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

css.$navpage-header-bg

Legt die Farbe für den Kopfzeilen-Hintergrund fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #303A46
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-header-color

Legt die Farbe für den Bannertext fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #FFFFFF
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-nav-bg-sub

Legt die Farbe für den Hintergrund für Navigator und Seitenleisten fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #455464
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-nav-border

Legt die Farbe für den Rahmen für fest Core-UI.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #DDD
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-nav-color-sub

Legt die Farbe für den Modultext in fest Core-UI.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #BEC1C6
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-nav-ausgewählt-bg

Legt die Farbe für den ausgewählten Registerkartenhintergrund des Navigators fest.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #4B545F
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-color

Legt die Farbe für die derzeit ausgewählte Symbolfarbe der Navigationsregisterkarte für fest Core-UI.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #FFFFFF
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

css.tablet.gradient.start

Startfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #666
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

css.tablet.gradient.end

Endfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #111
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

css.tablet.headerfooter.text.color

Farbe des Texts und der Symbole in der Kopf- und Fußzeile der Tablet-UI.

- Typ: Farbe
- Standardwert: #ffffff
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

Glide.activity.Last_Vieyed_timestamp.local_Storage_limit

Geben Sie die maximale Anzahl der zuletzt angezeigten Zeitstempel an, die im lokalen Speicher gespeichert werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.activity.Last_Vieyed_timestamp.local_Storage_Retention_days

Geben Sie die Anzahl der Tage an, für die die zuletzt angezeigten Zeitstempeldaten im lokalen Speicher aufbewahrt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.allow.new.cert_follow_on_task

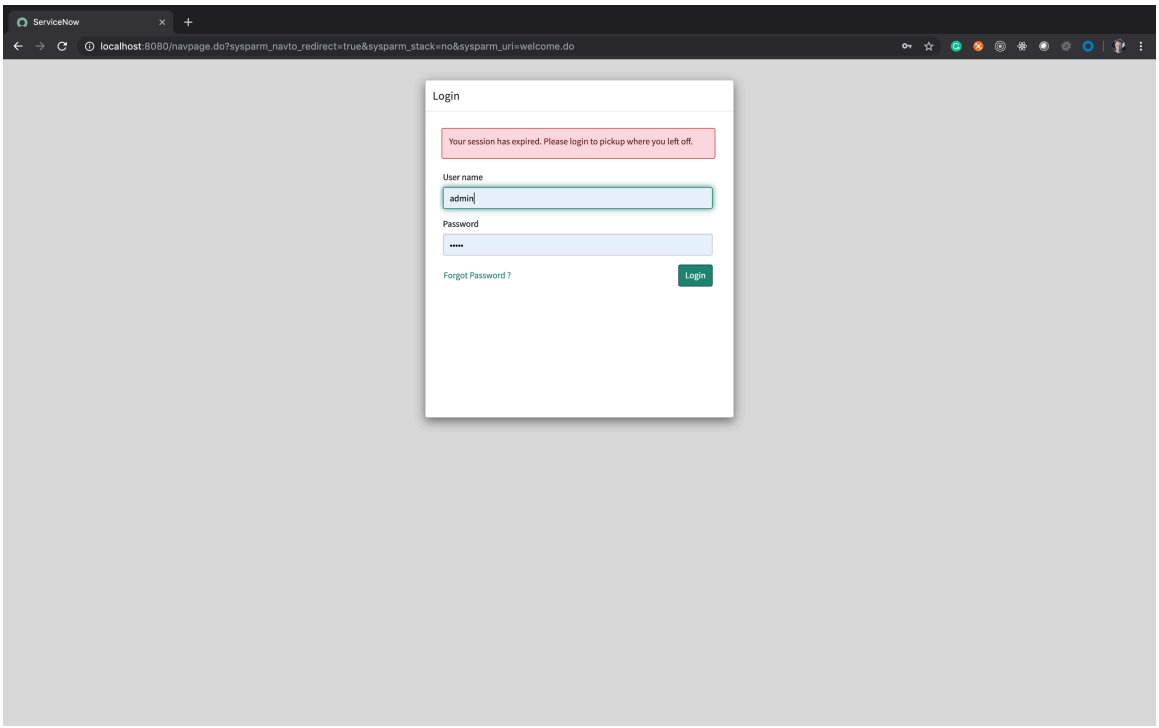
Lassen Sie das Audit für den gewünschten Status zu, um bei jedem Audit-Lauf eine neue Folgeaufgabe für denselben Fehler zu erstellen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.amb.session.logout.overlay.style

Gibt ein Cascading Style Sheet (CSS) an, das ein Overlay definiert. Die Überlagerung maskiert alle Bildschirmdaten bei Zeitüberschreitung, und der Anmeldebildschirm wird oben auf der Überlagerung 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.



Beschränkt auf Kernfunktionen der ServiceNow AI Platform, nicht auf Anwendungen

- Typ: Zeichenfolge

  Beispiel: `Hintergrundfarbe: #000; Deckkraft: 0,5`

- Standardwert: leer (kein Overlay)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.enabled

Bei „wahr“ wird die Caching-Funktion für Datenvisualisierungen und aktiviert Platform Analytics Dashboards. Die Zwischenspeicherung muss für einzelne Dashboards und Datenvisualisierungen in weiterhin aktiviert werden UI Builder Und der Inline-Dashboard-Editor.

- Typ: Wahr | falsch (boolescher Wert)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

Bei „wahr“ ist das Caching standardmäßig für Dashboards aktiviert, die im Inline-Editor neu erstellt wurden.

- Typ: Wahr | falsch (boolescher Wert)
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.expiration.age.in.seconds

Wert in Sekunden des Felds „expiration_time“ in Analytics-Cache-Datensätzen. Gilt nur, wenn glide.analytics.cache.enabled auf „wahr“ 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 86400 (24 Stunden)
- Mindestwert: 3600 (1 Stunde)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

Standardmäßige Ablaufzeit in Stunden für Caches in Dashboards, die im Inline-Editor erstellt wurden.

- Typ: Auswahl
- Auswahlmöglichkeiten: 1, 2, 4, 8, 12, 24 (Stunden)
- Standardwert: 24
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

Gibt an, wie oft ein Cache-Eintrag nach Ablauf erneut abgerufen werden kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

Mindestalter des Cache-Eintrags, das das Vorabrufen des Cache ermöglicht, in Sekunden. Eine Verringerung dieses Werts kann sich auf die Instanzleistung auswirken.

- Typ: Ganzzahl (Sekunden)
- Standardwert: 28800 (8 Stunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.Angular.Legacy

Bei „wahr“ wird das veraltete AngularJS-Verhalten aktiviert. Bei „falsch“ werden angularJS sanitizeUri und $http-Sicherheitspatches integriert. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, schlagen vorhandene JSONP-Anforderungen mit domänenübergreifenden Endpunkten fehl. Sie können dieses Problem in Ihren Skripts beheben, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

1. Fügen Sie die Domänen aller neu fehlgeschlagenen Anforderungen zu hinzu `angular.jsonp.inclusion_list.urls`Systemeigenschaft.
2. Deaktivieren Sie dieses Verhalten, indem Sie ändern `angular.jsonp.inclusion_list.enabled`Auf „falsch“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.apps.hub.current

URL der übergeordneten Teamentwicklungsinstanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.Attachments.allow_html_in_ics

Es steuert die Verarbeitung von ics-Dateien mit eingebettetem HTML-Inhalt. Wenn auf festgelegt **Wahr** , Erlaubt das System den Anhang von ics-Dateien mit HTML-Inhalt. Diese Erweiterung bietet größere Flexibilität bei der Verwaltung von Kalenderereignisanhängen und stellt sicher, dass Dateien mit HTML-Inhalt bei Bedarf eingeschlossen werden können, während die Integrität des MIME-Typs gewahrt bleibt.

- Typ: Text/HTML
- Standardwert: Null
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

glide.attachment.extensions

Durch Kommata getrennte Liste von Dateierweiterungen, die angehängt werden können. Kein Wert bedeutet, dass keine Einschränkungen bestehen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**

glide.attachment.role

Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die Anhänge erstellen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: public
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifiziert einen gemeinsamen Anmelde-Identifier.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: user_name
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Aktiviert den einmaligen Anmeldedienst des Identitätsanbieters zum Empfangen eines signierten AuthnRequest.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.banner.image.url

URL, die beim Klicken auf das Banner-Bild 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: home.do
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.banner.image.url_target

Ziel-Frame, der beim Klicken auf das Banner-Bild verwendet wird. Verwenden Sie `gsft_main` für den Haupt-Frame, `_top` zum Ersetzen des aktuellen Browserfensters und `_blank` für ein neues Fenster oder eine neue Registerkarte.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: gsft_main
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.basicauth.Update_Last_login_time

Steuert, ob die Felder „Letzte Anmeldung“ und „Uhrzeit der letzten Anmeldung“ in einem Anwenderdatensatz [sys_user] aktualisiert werden, wenn ein Integrationsanwender eine Webanforderung mithilfe der Standardauthentifizierung an eine Instanz sendet. Bei „wahr“ werden die Felder „Letzte Anmeldung“ und „Uhrzeit der letzten Anmeldung“ im Datensatz des Anwenders mit Webanforderungen aktualisiert.
Um diese Funktionalität zu deaktivieren, legen Sie diese Eigenschaft und fest `glide.oauth.update_last_login_time`Systemeigenschaft auf „falsch“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.bsm.color.affect_neighbors

Farbe eines betroffenen Nachbarknotens. Wenn ein Knoten ein Serviceproblem hat, werden alle Knoten, die von diesem Knoten abhängig sind, als betroffene Knoten betrachtet. In der Karte sind die betroffenen Knoten übergeordnete oder zwei Ebenen übergeordnete Objekte des Knotens mit dem Serviceproblem.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Beige
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.font_family

Name der Schriftartfamilie, der im Kartentext verwendet wird. Wenn Sie eine Schriftart festlegen, die sich nicht auf dem Benutzersystem befindet, ersetzt der Browser eine andere Schriftart, und der Text wird möglicherweise nicht wie erwartet wiedergegeben.

- Typ: Schriftartname
- Standardwert: Arial
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.font_size

Schriftgröße des Textes, der mit einem CI-Knoten angezeigt wird. Die Standardgröße wird für Knoten mit mehr Verbindungen vergrößert und für nachgeordnete Knoten reduziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ganzzahl
- Standardwert: 14
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Hintergrundfarbe eines ausgewählten CI-Knotens. Diese Farbe wird auch für die Option „Hierarchie hervorheben“ eines Knotens verwendet.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Königsblau
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.selection_text_color

Farbe des Textes, der unter einem ausgewählten CI-Knoten erscheint.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Weiß
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.text_color

Farbe des Textes, der unter einem nicht ausgewählten CI-Knoten erscheint.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Schwarz
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.max_levels

Maximale Stufentiefe ab der Stamm-CI, die anfangs in Business Service-Zuordnungen angezeigt werden kann. Die Stufentiefe ist die Diagrammentfernung zwischen der Stamm-CI und einem Knoten. Der Wert muss eine Ganzzahl sein.

- Typ: Ganzzahl (1-10)
- Standardwert: 5
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.new_node_color

Farbe für Knoten, die durch die letzte Erweiterungsoperation sichtbar wurden.

- Typ: Farbe
- Standardwert: Blassgrün
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.max_nodes

Maximale Anzahl von Downstream-Knoten, die aus der Datenbank für ein CI abgerufen werden sollen. Wenn mehr Knoten in der Datenbank vorhanden sind, werden sie nicht in der Karte 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.refresh_interval

Sekunden zwischen dem automatischen erneuten Laden von Problemen und Aufgaben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Mögliche Werte: 1 bis 3600
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.task_threshold

Ändert die CI-Glyphfarbe von Orange in Rot, sobald die Anzahl der Aufgaben diesen Schwellenwert erreicht.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.too_many_children

Maximal anzuzeigende Anzahl nachfolgender Knoten. Knoten werden minimiert, damit die Karte diesen Grenzwert erfüllt.

- Typ: Ganzzahl, gültige Werte 1 oder größer
- Standardwert: 10
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.businessrule.async_condition_check

Gibt an, ob die Instanz die Bedingung der asynchronen Business-Regeln vor dem Ausführen der Business Rule überprüft (Feld **Wann** auf „async“ festgelegt). Bei **wahr** wertet die Instanz die Bedingungen für die asynchrone Geschäftsregel vor der Ausführung der Regel ein zweites Mal aus. Bei **falsch** oder wenn der Wert fehlt, wertet die Instanz die Bedingungen kein zweites Mal aus.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.businessrule.callstack

Bestimmt, ob Ausführungen von Geschäftsregeln im Tagesprotokoll beim Start und Ende protokolliert (**wahr**) oder nicht protokolliert (**falsch**) werden. Die Protokollierung ist nützlich für die Behebung eines Problems, bei dem Sie wissen müssen, welche Business-Regeln in welcher Reihenfolge ausgeführt 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.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.cache.size.service_cache

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Definiert die maximale Anzahl von Widgets, die gleichzeitig auf einem Dashboard gerendert werden können. Bei kleineren Werten werden einzelne Widgets schneller geladen. Bei größeren Werten werden weniger Ajax-Anforderungen an den Server benötigt. Legen Sie den Wert dieser Eigenschaft auf die Hälfte der Anzahl der Widgets fest, die beim Laden des am häufigsten verwendeten Dashboards angezeigt werden. Wenn beispielsweise sechs Widgets auf dem Dashboard angezeigt werden, legen Sie den Wert auf 3 fest.

Hinweis: Diese Systemeigenschaft gilt nur für interaktive Dashboards.

2 ist der Mindestwert und 1 wird als 2 interpretiert. Bei Werten von 0 oder niedriger werden alle Widgets gleichzeitig geladen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Zeitlimit (in Sekunden) für die Ausführung eines Batch, um einen Batch mit Abfrageergebnissen (100 Ergebnisse) zu erhalten.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.max_results_limit

Schränkt die Anzahl der Ergebnisse für eine geplante Abfrage und im Ergebnisabschnitt im Abfragegenerator ein, wenn Sie auf **Alle Ergebnisse laden** klicken.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

Ausschlussliste von nicht-CMDB-Tabellen, die beim Erstellen einer CMDB-Abfrage im CMDB-Abfragegenerator 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

Zeitbegrenzung (in Sekunden) für die Ausführung einer gesamten Abfrage, um alle Ergebnisse zu erhalten

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1800
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften des Abfragegenerators**

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

Maximale Anzahl von CIs, die CI Lifecycle Management in einer Massenaktualisierungsoperation verarbeiten kann

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

Die maximale Anzahl der Tage, an denen der Ablauf der Mietdauer für CI-Aktionen festgelegt werden kann

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

Wenn die Option aktiviert ist, ist die Liste der Benutzer, Benutzergruppen und Rollen, die im Freigabefenster angezeigt werden, eingeschränkt. Die Einschränkung basiert auf der Konfiguration der ACLs „sys_user“, „sys_user_group“ und „sys_user_role“. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Das Aktivieren dieser Eigenschaft ist mit einem Leistungsabfall verbunden. Die Leistungsverschlechterung hängt möglicherweise von der Anzahl und Komplexität der Business Rules und ACLs in Ihrer Instanz ab.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften**

glide.cms.share_dashboards.role

Wenn diese Eigenschaft leer ist, können alle Benutzer ihre eigenen Dashboards freigeben.

Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nicht für Benutzer mit den Rollen „admin“ und „dashboard_admin“. Benutzer mit diesen Rollen können jederzeit ein beliebiges Dashboard freigeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboard-Eigenschaften**

glide.chart.decimal.precision

Steuert die Rundungsgenauigkeit von numerischen Nicht-Währungswerten, die in Berichten angezeigt werden. Die Angabe eines **Dezimalgenauigkeitswerts** in den Formatoptionen eines Berichts überschreibt diese Eigenschaft. Währungswerte haben immer eine Genauigkeit von 2.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Höchstwert: 4
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.chat.invite_fields

(Chat-Plugin) Durch Kommata getrennte Liste von Feldern (glide_list oder Verweise auf sys_user oder sys_group), die zum Generieren der Einladungen beim Erstellen eines Chatrooms aus einer Aufgabe verwendet werden. Benutzer können eine Checkbox für jedes der angegebenen Felder aktivieren, um Benutzer, auf die von den Feldern verwiesen wird, in den Chatroom einzuladen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

glide.chat_room.create_roles

(Chat-Plugin) Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die Chatrooms erstellen dürfen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

glide.chat.show_emoticons

(Chat-Plugin) Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Rendern von Text-Emoticons als Bilder

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

glide.class.downgrade.enabled

Flag zum Erlauben des Klassen-Downgrades während Identifizierung und Abgleich.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [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.

glide.class.switch.enabled

Flag zum Erlauben des Klassenwechsels während Identifizierung und Abgleich.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

glide.class.upgrade.enabled

Flag zum Erlauben der Klassenaktualisierung während Identifizierung und Abgleich.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Maximale Zeit in Minuten, die ein einzelner Metrikprozessor in jedem geplanten Zyklus ausgeführt wird

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120
- Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**, Und klicken Sie dann auf **Systemeigenschaften** Im rechten Navigator.

Glide.cmdb.Health.src.cmdb_Health_Audit_only

Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, werden Integritätsergebnisse aus anderen Quellen als „CMDB-Integritätsaudit“ (z. B. Cloud Discovery) deaktiviert. Im CMDB-Dashboard werden nur Ergebnisse angezeigt, die durch den CMDB-Integritätsaudit generiert werden.

Wenn beispielsweise ein CI standardmäßig durch Discovery als veraltet eingestuft wird, wird dieses CI im CMDB-Dashboard als veraltet angezeigt, auch wenn das CI durch den CMDB-Integritätsaudit nicht als veraltet festgelegt wurde. Um die Integritätsergebnisse dieses veralteten CI zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft auf **wahr** fest.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Schließen Sie abhängige CIs aus der Metrik für Veralterung der CMDB-Integrität aus.

Wenn aktiviert, werden abhängige CIs nicht auf Veralterung überprüft, und zwar unabhängig von den Veralterungs- oder Aufnahmeregeln, die für die jeweiligen CI-Typen definiert sind.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Aktivieren und konfigurieren Sie, welche Art von Details das System bei Verwendung von IRE außerhalb des Bereichs der Identifizierungssimulation protokolliert. Beispiel: Verwendung einer API, ECC-Warteschlange oder Scheduled Jobs.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: info, warn, error, debug oder debugVerbose
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis: Je nach Einstellung kann das System große Datenmengen generieren, die sich auf die Gesamtsystemleistung auswirken können. Legen Sie den Wert mit Vorsicht fest, begrenzen Sie die Detailstufe, und verwenden Sie die Zeit auf das für Tests oder Debugging erforderliche Minimum.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

Eine durch Kommata getrennte Liste, die die Protokollierungsebene von CMDB-Integritätsaufgaben steuert. Bei der Protokollierung werden Einträge in den Systemprotokollen erstellt, um bei jeder Ausführung durch den Integritätsauditprozess generierte Nachrichten zu erfassen. Diese Protokollierung hilft beim Debugging, wenn ein Fehler aufgetreten ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: error
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cmdb_model.display_name.shorten

Bei **wahr** werden kürzere Anzeigenamen für Produktmodelle generiert, wenn der Name des Produktmodells den Herstellernamen enthält.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cookies.http_only

Aktiviert (**wahr**) bzw. deaktiviert (**falsch**) die Generierung von reinen HTTP-Cookies. Legen Sie diese Eigenschaft auf **falsch** fest, um Genehmigung mit E-Signatur zu verwenden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

(Cost Management-Plugin) Summiert alle Aufgabenausgabenzeilen und fügt die Gesamtsumme im Feld **Arbeitskosten** im Aufgabendatensatz hinzu, wenn eine Kostenlinie für eine Aufgabe mit **Typ** = **Geplante Aufgabe** erstellt wird.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cost_mgmt.debug

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

(Cost Management-Plugin) Aktiviert das Debugging der Kostenmanagementverarbeitung. Alle Protokollierungsereignisse werden in der Tabelle „Financial Management-Protokoll“ [fm_log] aufgezeichnet.

Hinweis: Diese Funktion kann eine große Anzahl von Protokolldatensätzen generieren. Aktivieren Sie die Funktion nur während des ersten Tests oder bei der Fehlerbehebung.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(Kostenmanagement-Plugin) Erstellt Kostenzeilen Betroffene Konfigurationselemente beim Erstellen einer Aufgabenkostenzeile.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

(Cost Management-Plugin) Definiert, ob Business Service zu Kostenstellen-Zuordnungskosten auf Basis von Gesamteinheiten oder zugeordneten Einheiten berechnet werden sollen.

Wenn der Service z. B. 100 Einheiten unterstützt, ihm aber nur 50 Einheiten zugeordnet sind, und Kostenstelle ABC sind 25 Einheiten zugeordnet. Die Verwendung der Methode **Alle Einheiten** führt zu Zuteilungskosten von 25/100 oder 25 % der gesamten Servicekosten. In diesem Fall werden die nicht zugeteilten Kosten separat nachverfolgt. Die Methode **Zuteilungseinheiten** führt zu Zuteilungskosten von 25/50 oder 50 % der gesamten Servicekosten. In diesem Fall werden alle Kosten zugeteilt (wiederhergestellt).

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: all_units
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Ermöglicht es dem Benutzer, zu steuern, wie exportierte CSV-Daten im Editor angezeigt werden. Gültige Werte sind LF für einen Zeilenvorschub zwischen Datensätzen und CRLF für einen Zeilenumbruch gefolgt von einem Zeilenvorschub.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: LF
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.csv.use_row_currency

Bei „falsch“ werden Währungs- und Preisfeldwerte in der Währung des Anwenders exportiert. Bei „wahr“ werden Währungs- und Preisfeldwerte in der Währung der Zeile exportiert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

glide.custom.ip.authenticate.allow

Durch Kommata getrennte Liste oder durch Bindestrich getrennter Bereich von IP-Adressen, die Anzeigezugriff auf die Seiten „stats.do“, „threads.do“ und „replication.do“ erhalten.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Beschränken Sie den Zugriff auf die Leistungsüberwachung

glide.db.aggregates.trend.use_iso_week

Bei „wahr“ wird der wöchentliche Trend nach Daten gemäß ISO-Wochen gemeldet. Bei „falsch“ werden Daten, die pro Woche Trends angezeigt werden, gemäß dem ersten Wochentag, der von Glide.ui.date_Format.first_day_of_Week festgelegt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.audit.ignore.delete

Gibt die Tabellen an, in denen die Datei „sys_audit_delete“ nicht aktualisiert wird, wenn Datensätze gelöscht werden.

- Typ: Zeichenfolge – eine durch Kommata getrennte Liste von Tabellen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Legt den Schwellenwert fest, über dem das Löschen und Aktualisieren von Blockdatensätzen erzwungen werden soll. Durch das Blockieren wird verhindert, dass nicht primäre Schlüssel in großen Tabellen zu Replikationsproblemen führen. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen Schwellenwert für erzwungene Blöcke festzulegen, wenn Sie verwenden GlideRecord: UpdateMultiple Methoden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000000 (100 Millionen)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.clone.allow_clone_target

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung einer Nicht-Produktionsinstanz als Ziel für einen Systemklon

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **falsch** für Produktionsinstanzen, **wahr** für Nicht-Produktionsinstanzen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb

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

Steuert die maximale Dateigröße in Megabyte, die beim Importieren einer XML-Datei zulässig ist. Der Versuch, eine XML-Datei zu importieren, die diesen Grenzwert überschreitet, führt zu einem Fehler.

> ⚠ **Warnung:** Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Eigenschaft ändern. Das Hochladen einer großen XML-Datei kann die Leistung beeinträchtigen und einen Instanzausfall verursachen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Import Export**

glide.db.large.threshold

Legt die Anzahl der Zeilen fest, über der eine Tabelle als groß betrachtet wird, und verwendet eine andere Methode zum Abfragen von Ergebnissen. Wenn diese Eigenschaft fehlt, verwendet die Instanz die Standardabfragemethode.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.loguser

Anzeigen (**Wahr**) Oder Anzeige unterdrücken (**Falsch**) Von Datenbankfehlern (z. B. Eindeutiger Schlüsselverstoß von Datenbank erkannt (doppelter Eintrag „ABC“ für Schlüssel „Name“) für Anwender.) An angemeldeten Anwender.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.max.aggregate.size

Legt die maximale Anzahl von Gruppen fest, die ein gruppierter Bericht oder eine gruppierte Liste rendert. Größere Werte können die Systemleistung beeinträchtigen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.max_view_records

Legt die maximale Anzahl der Datensätze fest, die beim Ausführen einer GlideRecord-Abfrage in einem Skript zurückgegeben werden. Verwenden Sie keine Werte, die größer als der Standardwert sind, da dies dazu führen kann, dass Abfragen übermäßigen Arbeitsspeicher auf dem Anwendungsserver verbrauchen und in extremen Fällen einen Systemausfall verursachen können. Diese Eigenschaft steuert nicht die maximale Anzahl von Datensätzen, die in einer Liste, einem Bericht oder einer exportierten Datei 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Gibt an, ob Auswahltabellenauswahlen, die als inaktiv markiert sind (inaktives sys_choice-Attribut = wahr), bei der Installation von Anwendungen in Client-Datenbanken geladen (**wahr**) oder nicht in Client-Datenbanken geladen werden sollen (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.debug.log_point

Gibt an, ob die Protokollpunktfunktion aktiviert werden soll oder nicht

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.debugger.log.ui

Gibt an, ob Logs unter Formularen und Listen und auf der Registerkarte Sitzungsprotokoll oder nur auf der Registerkarte Sitzungsprotokoll angezeigt werden sollen.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Seite
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Aktiviert oder deaktiviert die ADM-Funktion (Application Dependency Mapping).

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.discovery.log_debug_info

Eine optionale Eigenschaft zum Ausfüllen von Debug-Informationen im Discovery-Protokoll. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, extrahiert der Discovery-Sensor die Debug-Informationen aus der ECC-Eingabenachricht und schreibt diese Informationen in die Discovery-Protokolltabelle, sodass sie beim Überprüfen des Discovery-Status sichtbar ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: false

glide.discovery.log_message_chars

Wenn eine Protokollnachricht länger als dieser Wert ist, erstellt ServiceNow eine Vorschau der Nachricht mit einem Auslassungszeichen am Ende der Nachricht, um anzugeben, dass 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.

angezeigte Inhalte vorhanden sind. Die Vorschaugröße verhindert, dass eine Listenzeile den gesamten Bildschirm einnimmt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 200 (Zeichen)
- Standort: **Discovery-Definition** > **Eigenschaften**

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Diese Eigenschaft steuert die Verarbeitung von Eingabedatensätzen mit mehrseitigen Mustern. Mit **falsch** wird festgelegt, dass die Seiten parallel verarbeitet werden, und bei **wahr** werden die Seiten seriell verarbeitet.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

Glide.Discovery.sam_Batch_Update_size

Aktiviert das Batching der Aktualisierungen für die Tabelle „cmdb_sam_SW_install“, wenn sich nur das Feld „Last_Scanned“ in der Tabelle geändert hat. Dies optimiert die allgemeine Discovery-Ausführung, da die Anzahl der einzelnen Update-Abfragen in der Datenbank reduziert wird. Der Standardwert ist 100, was bedeutet, dass jeweils 100 Datensätze in der Tabelle in einem Batch erstellt und aktualisiert werden. Durch Festlegen dieser Eigenschaft auf 1 wird zu sequenziellen Updates gewechselt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Steuert, ob Discovery das CMDB Identification and Reconciliation Framework (mit dem Geneva-Release eingeführt) oder die Legacy-Identifier früherer Releases verwendet.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Discovery-Definition** > **Eigenschaften**

glide.domain.notify_change

Zeigt eine Benachrichtigung an, die dem Benutzer sagt, dass die Domänenauswahl automatisch geändert wurde.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.domain.notify_record_change

Zeigt eine Benachrichtigung an, in der der Benutzer darüber informiert wird, dass die Domänenauswahl automatisch geändert wurde, da durch den Datensatz, den der Benutzer gerade anzeigt, die Domäne des Benutzers geändert 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.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

Steuert, ob doppelte CIs bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten tatsächlich durch die Aktualisierung von Datensätzen in der CMDB korrigiert werden oder nicht.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

Glide.duplicate_ci_Remediator.max.cis

Schwellenwert für die Anzahl der doppelten CIs, bei dessen Überschreitung die Unterstützung für den Abgleich bei der Nachbesserung von CI-Duplikaten eingeschränkt wird (standardmäßig 1.000).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

Hinweis: Dieser Schwellenwert überschreitet niemals 5.000, selbst wenn Sie die Eigenschaft auf einen Wert über 5.000 festlegen.

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

Attribute, bei denen max_length diesen Eigenschaftswert (standardmäßig 4000) überschreitet, werden von ausgeschlossen **Wählen Sie Haupt-CI aus** , **Führen Sie Attributwerte Zusammen** , Und **Bestimmen Sie Aktionen für doppelte CI** Registerkarten im Assistenten zur Nachbesserung doppelter CIs.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Eigenschaften der Nachbesserung von CI-Duplikaten**

Hinweis: Diese Eigenschaft wirkt sich auf die Leistung von Deduplizierungsaufgaben aus. Seien Sie deshalb beim Festlegen dieses Werts vorsichtig.

glide.eccprobe.longrunner.class

Gibt den Namen eines Script Include an, die lange ausgeführte Befehle verwaltet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: LongRunner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Ermöglicht die Häufung von Abfragefehlern bis zu einer bestimmten Dauer von Minuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Anfänglicher Abfragezeitraum für lange laufende Befehle in Sekunden

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Prozentsatz, um den der Abrufzeitraum pro Umfrage wächst

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

Maximaler Abrufzeitraum. Wenn der Abfragezeitraum vergeht, dauert es länger, bis dieses Maximum erreicht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.debug

Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, wird zusätzlich zu den üblichen Nachrichten bei erfolglosen Abfragen der Protokollstatus „LongRunner“ für erfolgreiche Abfragen ermöglicht.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

Maximale Anzahl von Abfragen, die pro 5-Sekunden-Abfragezeitraum ausgeführt werden. Diese Zahl ist im Allgemeinen nicht relevant, kann jedoch verwendet werden, um Abfragen unter extremen Lastbedingungen einzudämmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: unbegrenzt
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ecmdb.all_relationship_role

Ein Beispielwert ist: itil,asset,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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.element.use_object_display_value

Dadurch wird sichergestellt, dass der Anzeigewert für GlideElementGlideObject-Felder wie Glide_date_time korrekt berechnet wird.

- Typ: true|false
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.element.reference.use_actual_display_value

Es steuert den Anzeigewert von GlideElementGlideObject-Feldern wie Glide_date_time in Formularen und Listen, und Sie müssen sich aktivieren (Eigenschaftswert auf „wahr“ festlegen), um den richtigen Anzeigewert in diesen Ansichten anzuzeigen.

- Typ: true|false
- Standardwert: falsch
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.email_address_filter.max_domains

Legt die maximale Anzahl von Domänen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Legt die maximale Anzahl von Ausnahmen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

glide.email.append.timezone

Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll (**wahr**) oder nicht angehängt werden soll (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Steuert, wie Schnellnachrichten in den E-Mail-Client eingefügt werden. Wenn die Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Inhalt der Schnellnachricht wird an der Stelle des Cursors eingefügt. Wenn **Falsch** , Inhalt von Schnellnachrichten ersetzt vorhandenen Inhalt in einem E-Mail-Entwurf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.forward_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: fw:,fwd:
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.journal.lines

Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von **-1** enthält alle Journaleinträge.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable `${mailto:}` verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.name_split

Trennzeichen zwischen Vor- und Nachname in einer E-Mail-Adresse, um Benutzer von eingehenden E-Mails zu identifizieren. Das Trennzeichen „.“ in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter sys_mail-Datensatz gespeichert (**true**) oder nicht gespeichert (**false**) wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften des Benachrichtigungsempfängers verwendet und ermöglicht die Behebung von Problemen mit Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.override.url

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit nav_to.do enden. Ein Beispielwert ist: https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Instanz-URL
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.read.active

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Server für eingehende E-Mails

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: re:aw:,r:
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) werden soll

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in der Zeile „An:“ für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden. sollen Die Instanz erstellt eine neue SMTP-Verbindung, wenn mehr E-Mails als der angegebene Wert gesendet werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Legt die maximale Anzahl von E-Mail-Filtern fest, die einem einzelnen Systemadressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.test.user

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Gibt an, ob sowohl ausgehende als auch eingehende E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, die XML in einfachen Text konvertieren (**wahr**) oder die XML beibehalten (**falsch**)

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.watermark.visible

Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (**wahr**) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (**falsch**)

Hinweis: E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen das Wasserzeichen an.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email_client.show_sms_option

Gibt an, ob im E-Mail-Client ein Kontrollkästchen zum Senden der Nachricht an das SMS-Gerät des Benutzers angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) wird. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.entry.loggedin.page_ess

Gibt die Seite an, auf die ein ESS-Benutzer, der definitionsgemäß keine Rollen hat, bei seiner Anmeldung umgeleitet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.Excel.boolean.Display_value

Bei „wahr“ werden Spalten vom Typ „boolesch“ beim Exportieren von Datensätzen im Excel-Format in die Sprache des Anwenders übersetzt. Bei „falsch“ werden die Werte unabhängig von der Anwendersprache in Englisch exportiert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.excel.max_cells

Legt die maximale Anzahl von Zellen in einem Excel-Export fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.excel.use_user_date_format

Gibt an, ob durch Excel-Exporte das im Profil eines Benutzers angegebene Datum/Uhrzeit-Format verwendet (**wahr**) oder nicht verwendet (**falsch**) wird. Bei **falsch** wird das Datum/Uhrzeit-Format der Instanz exportiert, das durch die Eigenschaft `glide.sys.date_format` definiert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.export.csv.charset

Gibt den Zeichensatz an, der zum Exportieren von CSV-Dateien verwendet wird. Unter Unterstützte Zeichenkodierungen finden Sie eine Liste der unterstützten Zeichenkodierungsoptionen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: windows-1252
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.export.csv.raw.value

Bei **wahr** werden beim Exportieren in eine CSV-Datei anstelle der Anzeigewerte Datenbank-Rohwerte exportiert. Bei **falsch** werden Anzeigewerte exportiert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Import Export**

glide.export.escape_formulas

Bei **wahr** wird Zeichenfolgenwerten, die mit den Zeichen +, -, = oder @ beginnen, beim Export in CSV-, XLS- oder XLSX-Dateien ein einzelner Apostroph vorangestellt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen (ab Release Istanbul)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] für neue Instanzen, die mit Istanbul beginnen. Für aktualisierte Instanzen: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.Export.Excel.General_formatting

Wenn **Wahr** , Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien haben das allgemeine Format. Wenn **Falsch** , Die Zellen in exportierten Excel-Dateien haben das Textformat.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.export.excel.wrap_cells

Bei **wahr** werden Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien automatisch umgebrochen. Bei **falsch** wird die Breite der exportierten Excel-Spalten so angepasst, dass sie 256 Zeichen entspricht, und die Werte werden nicht umgebrochen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.fdih.retry.max_count

Gibt die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen an, wenn in **Anzahl** kein Wert für die Wiederholungsrichtlinie angegeben ist

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Gibt den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxyservers für SOAP-Clients 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_host`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver für SOAP-Clients an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_port`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Gastsitzung unabhängig von der Anwenderaktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für eine Gastsitzung in Minuten fest.

Hinweis: Diese Einstellung entkoppelt eine Zeitüberschreitung bei Gastsitzungen von `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft. Alle Änderungen an `glide.ui.session_timeout`Die Eigenschaft wirkt sich nicht auf eine Zeitüberschreitung bei Gastsitzungen aus.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Gesamtzeit, die der Thread auf die Aktualisierung von wartet Discovery Verlauf vor dem Aufgeben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minuten
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

Die Zeit zwischen der Überprüfung, ob Discovery Verlaufsdatenbank ist frei.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

Die Anzahl der Male Discovery Der Verlauf wird vor dem Aufgeben überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

Glide.hd.Payload_Multi_page.discolog.mutex_EXPREISES

Gesamtzeit, die der Thread auf die Aktualisierung von wartet Discovery Protokollieren Sie vor dem Aufgeben.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minuten
- Speicherort: Systemeigenschaften

Glide.hd.Payload_Multi_page.discolog.mutex_Spin_wait

Die Zeit zwischen der Überprüfung, ob Discovery Protokolldatenbank ist frei.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

Glide.hd.Payload_Multi_page.discolog.mutex_max_Spins

Die Anzahl der Male Discovery Das Protokoll wird vor dem Aufgeben überprüft.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.help.default.page

Legt die allgemeine Hilfe-URL für das System fest, wenn Sie die kontextbezogene Hilfe verwenden. Diese URL wird verwendet, wenn für das Formular, die Liste oder den Datensatz keine kontextbezogene Hilfe verfügbar ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://wiki.servicenow.com/
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.history.max_entries

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.page

Gibt an, welche Seite geladen werden soll, wenn ein Benutzer eine Homepage aus dem Banner auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: `home_splash.do?sysparm_direct=true`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Aktualisierung der Homepage

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.refresh_intervals

Durch Kommata getrennte Liste von Aktualisierungsintervallen, die auf Homepages verfügbar sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 300,900,1800,3600
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Wichtig:

Die Funktionalität in Homepages, die Informationen aus Ihrer Instanz anordnet, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, wird in Dashboards für neue Instanzen gefunden. Auf aktualisierten Instanzen mit Next Experience Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie eine direkte URL haben, sie können sie jedoch nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center Dashboards übernehmen die Homepage-Funktionalität.

Verwenden Sie Hilfetool zur Einstellung der Homepage Um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

Glide.Hosts.Zulässigkeitsliste

Aktiviert die Steuerung darüber, auf welche Hosts eine Abrufaktion zugreifen kann. Dies betrifft HTTP-APIs wie RESTMessageV2 – Bereichsbezogen, Global Und abrufen Abrufen – Umfang, Global . Funktionen von Glide.Hosts.Zulässigkeitsliste :

- Unterstützt eine kommagetrennte Liste von URLs oder IPs.
- Lässt „*“ für alle zu.
- Lässt Subdomänen über *.example.com zu.
- Hat eine globale Einstellung und eine pro Bereich (Präfix mit dem Bereichsnamen, um anzugeben, dass ein Eintrag für einen bestimmten Bereich 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.

- Der Standardwert ist eine leere Zeichenfolge, die interpretiert wird, da keine Hosts für den Abruf zulässig sind. Für vorhandene HTTP-APIs wie RestMessageV2 wird „leer“ interpretiert, da alle Hosts zulässig sind (andere als die durch die vorhandene Deny-Liste eingeschränkten).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“ (leere Zeichenfolge)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.html.enable_Media_Sites

Aktiviert eine URL-Option für Medien im HTML-Editor. Die Medien werden angehängt, aber nicht in den HTML-Editor geladen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: youtube.com,player.vimeo.com,vimeo.com
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.html.escape_script

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) JavaScript-Tags in HTML-Feldern

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.html.sanitize_all_fields

Gibt an, ob zum Entfernen von unerwünschtem Code alle HTML-Felder bereinigt werden (**wahr**) oder nicht bereinigt werden (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: HTML-Bereinigung (Instanzsicherheitshärtung)

glide.http.connection_timeout

Gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die eine ausgehende HTTP-Anforderung (z. B. Webservices) auf die Herstellung einer Verbindung wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000 (10 Sekunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Gibt an, wie viele Sekunden die APIs RESTMessageV2 und SOAPMessageV2 auf eine Antwort von einem synchronen Aufruf warten. Der Höchstwert beträgt 30 Sekunden.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, legen Sie fest `glide.http.outbound.max_timeout.enabled`Systemeigenschaft bis **Falsch** Und verwenden `WaitForResponse()` Methode zum Festlegen 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.

Zeitüberschreitung. Beispiel: Siehe Asynchrone SOAPMessageV2-Beispiel . Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Aktiviert die Einstellung einer Zeitüberschreitung in der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, legen Sie fest `glide.http.outbound.max_timeout.enabled`Systemeigenschaft bis **Falsch** Und verwenden `WaitForResponse()` Methode zum Festlegen der Zeitüberschreitung. Beispiel: Siehe Asynchrone SOAPMessageV2-Beispiel . Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Typ: Boolean
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.http.proxy_bypass_list

Gibt die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen (*) als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_host

Gibt Proxyserver-Hostnamen oder -IP-Adresse an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_ntdomain

Gibt die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_nthost

Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_ntpassword

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_ntusername

Gibt den Anwendernamen an, der zur Authentifizierung des Proxy-Servers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_password

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.proxy_username

Gibt den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

glide.http.timeout

(Webservice-Verbraucher-Plugin) gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die gewartet werden soll, bevor eine ausgehende Transaktion abläuft.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175.000 (175 Sekunden)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.i18n.force_index

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Indexierung aller übersetzten Felder unabhängig vom Wert des Tabellenattributs „text_index_translations“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Steuert das Batch-Update von last_discoveredfield in CIs, die von der Identifizierungs-Engine verarbeitet werden.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Geschäftsregeln für das Feld „last_discovered“ gelten und Sie diese Regeln auslösen möchten, wenn Sie die API für Identifizierung und Abgleich aufrufen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen abhängiger CIs

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Standort: Systemeigenschaft hinzufügenZur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

Hinweis: Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften *`glide.identification_engine.related_items_local_cache_count`* und *`glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count`* auf 0 fest.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Bestimmt, ob mehrere granulare Einfügungssperren oder eine einzelne globale Einfügungssperre verwendet werden sollen.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Leistungsprobleme bei der Verwendung mehrerer granularer Einfügungssperren 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.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen unabhängiger CIs

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis: Wenn Sie den Wert auf 0 setzen, wird die Verwendung des lokalen Caches für unabhängige CIs vermieden, was die Leistung beeinträchtigen kann.

Glide.Identification_Engine.related_items_local_Cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen von zugehörigen Elementen/Suchelementen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis: Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` und `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` auf 0 fest.

glide.identification_engine.skip_duplicates

Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet.

- Falls **wahr**: Wenn die Anzahl der doppelten CIs kleiner als der durch `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` angegebene Schwellenwert ist, wird eines der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Der Rest der doppelten CIs wird als Duplikate gekennzeichnet.
- Wenn **falsch**: Es wird kein übereinstimmendes CI gefunden, und ein Fehler wird protokolliert.
- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

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

Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von `glide.identification_engine.skip_duplicates` verarbeiten kann.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs den Schwellenwert überschreitet, verarbeitet die Identifizierung die doppelten CIs unabhängig von der Einstellung so, als wäre `glide.identification_engine.skip_duplicates` auf **falsch** festgelegt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_logs.max_run_ids

Maximale Anzahl von Protokollausführungen, die beim Navigieren zu angezeigt werden können **Konfiguration** > **Identifizierungsprotokolle**an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Identifikations-/ Abgleichseigenschaften**an.

glide.image_provider.security_enabled

Steuert die Sicherheitseinstellungen für Bilder. Bei **wahr** sind Bilder nur für authentifizierte und autorisierte Benutzer sichtbar. Bei **falsch** sind Bilder für alle Personen sichtbar, die eine URL zum Anhang haben.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
  - Neue/zbooted Instanzen: Eigenschaft ist vorhanden und auf **wahr** gesetzt
  - Aktualisierte Instanzen: **falsch**, wenn Eigenschaft nicht vorhanden ist, unverändert, wenn Eigenschaft vorhanden ist
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.imap.secure

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) SSL-Verschlüsselung für Verbindungen zum IMAP-Server

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.imap.secure_port

Gibt den Kommunikationsport für sichere IMAP-Verbindungen 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 995
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.imap.tls

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Starten des IMAP-Servers im Transport Layer Security(TLS)-Modus

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.import.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Debug-Protokollierung für alle Importprozesse

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.import.error_message.generic

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige eines generischen Fehlers anstelle einer ausführlichen SQL-Nachricht bei fehlgeschlagenen Importen. Diese Eigenschaft muss aktiviert sein.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert:
  - Neue/zbooted-Instanzen: **wahr** ab Istanbul
  - Aktualisierte Instanzen: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Bei „wahr“ wird ein beliebiger Datums- oder Datums-/Uhrzeitwert in einer Excel-Tabelle beim Import einer Excel-Datei in ein Datumsformat der Anwendersitzung in der Bereitstellungstabelle konvertiert.

Bei „falsch“ wird ein beliebiger expliziter Datums-/Uhrzeitzellentyp in Excel in eine Bereitstellungstabelle mit dem Datumsformat der Anwendersitzung importiert, und jeder Datumswert, der sich nicht explizit in einem Datums-/Uhrzeitzellentyp in Excel befindet, wird im Systemdatumsformat in eine Bereitstellungstabelle importiert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: Fügen Sie die Eigenschaft hinzu In die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], wenn Sie den Wert in „falsch“ ändern 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.

glide.import.sftp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SFTP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.import.scp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SCP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Gibt an, ob der Importprozess führende Leerzeichen in Excel-Datenzellen beibehält (**wahr**) oder nicht beibehält (**falsch**). Bei **falsch** entfernt der Importprozess führende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

Hinweis: Der Importvorgang entfernt immer nachfolgende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Gibt an, ob ein Import Set der Staging-Tabelle neue Spalten hinzufügen kann (**wahr**) oder nicht (**falsch**). Instanzen, die eine große Anzahl von Importsätzen enthalten, reagieren manchmal nicht mehr, wenn ein Import eine Spalte hinzufügt, da die Instanz jede Zeile in der Staging-Tabelle ändern muss. Manchmal führt die Datenbankaktion „Tabelle ändern“ zu einem Ausfall. Wenn diese Eigenschaft auf **falsch** gesetzt wird, wird verhindert, dass ein Import Set der Staging-Tabelle Spalten hinzufügt, und es wird eine Protokollnachricht erstellt. Als Workaround können Administratoren der Staging-Tabelle manuell eine Spalte hinzufügen, indem sie einen neuen Dictionary-Eintrag erstellen und anschließend das Import Set erneut importieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ir.query_method

Legt die Abfragemethode für die globale Textsuche fest. Nur die Methode **Einfache Abfrage** wird 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.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: simple
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**

glide.active.session.timeout.invalidate.session

Gibt an, ob Integrationssitzungen durch Konfigurieren einer maximalen aktiven Sitzungszeit für ungültig erklärt werden können.

- Typ: Boolescher Wert „wahr“ | „falsch“
- Standardwert: falsch
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.integration.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung inaktiver Sitzungen für Integrationssitzungen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.integration.update_last_login_time.window.seconds

Steuert die Häufigkeit der Aktualisierungen von Integrationsanwenderdatensätzen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60
- Mindestwert: 5
- Höchstwert: 86400 (ein Tag in Sekunden)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.integrations.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Integrationssitzung unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.invalid_query.returns_no_rows

Steuert, wie ungültige GlideRecord-Abfragen in Bezug auf ungültige oder nicht definierte Feldnamen behandelt werden. Wenn diese Eigenschaft **wahr** ist, geben ungültige Abfragen, die ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthalten, immer keine Zeilen zurück. Wenn diese Eigenschaft **falsch** ist (Standard), falls eine Abfrage falsch ist, und ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthält, wird der ungültige Teil der Abfragebedingung ignoriert, und die Ergebnisse basieren auf dem gültigen Teil der Abfrage.

gs.getSession().setStrictQuery(false)Um diese Logik auf Sitzungsebene zu überschreiben, führen Sie aus. Um die strikte Abfrage wiederherzustellen,

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

führen Sie `gs.getSession().setStrictQuery(true)` aus. Um diese Eigenschaft zu verwenden, ändern Sie die Zeile `gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName);` in der Workflow-Skripteinbindung zu `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() );`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.itil.assign.number.on.insert

Steuert, ob eine Aufgabennummer generiert (**wahr**) oder nicht generiert (**falsch**) und beim Laden (**Neu erstellen**) oder beim Senden der Aufgabe zugewiesen wird. Diese Funktion hilft, ungenutzte Aufgabennummern zu verhindern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.jdbcprobeloader.retry

Legt fest, wie oft ein JDBC-Probe versucht, eine Verbindung zu einer JDBC-Datenquelle herzustellen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Legt die Anzahl der Millisekunden fest, die ein JDBC-Probe zwischen Wiederholungsversuchen an eine JDBC-Datenquelle wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.jquery.Legacy

Bei „wahr“ wird das veraltete JQuery-Verhalten aktiviert. Bei „falsch“ werden die JQuery 1.12.3- und 2.2.3-Sicherheitspatches integriert. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, werden UI-Seiten mit falschem HTML-Markup möglicherweise falsch gerendert. Sie können dieses Problem in Ihren Skripts beheben, indem Sie alle HTML-Element-Tags schließen, die sich selbst schließen und nicht in der gültigen Liste enthalten sind. Beispiel: Change `<div />`Bis `<div></div>`.

- Gültige selbstschließende Elemente, die nicht aktualisiert werden müssen, umfassen:
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`

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

- <col />
- <embed />
- <hr />
- <img />
- <input />
- <link />
- <meta />
- <param />
- <source />
- <track />
- <wbr />

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Bei **wahr** wird der für Rollen angegebene Lesezugriff auf Knowledge Bases oder Artikel berücksichtigt. Bei **false** können angegebene Benutzerkriterien den Lesezugriff überschreiben, der für Rollen angegeben ist.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.knowman.search_character_limit

Mindestanzahl von Zeichen, die für die Wissenssuche benötigt werden. Suchbegriffe mit weniger als dieser Anzahl von Zeichen geben keine Ergebnisse zurück.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Knowledge Management Internationalization Plugin v2) Standardsprache für Wissensartikel. Wenn leer, wird standardmäßig die Benutzersprache des angemeldeten Benutzers verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

Wert enthält eine kommagetrennte Liste von sys_IDs des Serviceportal-Datensatzes. Die SEO-Indizierung von Wissensartikeln ist in den in der Liste genannten Portalen aktiviert und wird durch das noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens ein Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläge angezeigt, wenn Anwender Wissensartikel erstellen oder 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Hinweis: Wenn der Eigenschaftswert leer ist, ist die Indexierung für alle Portale aktiviert.

glide.knowman.show_language_option

(„Knowledge Management Internationalization“-Plugin v2) Gibt an, ob das Feld **Sprache** in Artikeln mit mehreren Übersetzungen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.knowman.show_language_option.roles

(Knowledge Management Internationalization-Plugin v2) Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die das Feld „Sprache“ in Artikeln mit mehreren Übersetzungen anzeigen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.knowman.show_links

Gibt an, ob die Zeile **Link** in einem Wissensartikel angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ldap.allow_empty_group

Gibt an, ob alle Mitglieder aus einer Active Directory-Sicherheitsgruppe entfernt werden können (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ldap.binary_attributes

Kommagetrennte Liste von LDAP-Attributen, die vom Binärformat in encoded64-Zeichenfolgen konvertiert werden sollen. Wenn Sie diese Eigenschaft festlegen, werden nur die aufgeführten Werte konvertiert. Die häufigsten Attribute sind `objectSID` und `objectGUID`.
Diese konvertierten Werte sind eindeutig und können als Koaleszenzfeld für die LDAP-Importzuordnung verwendet werden. Wenn diese Eigenschaft leer ist, versucht ServiceNow, diese binären Attribute ohne Konvertierung zuzuordnen, und sie sind nicht garantiert eindeutig, da sie nicht ordnungsgemäß in Zeichenfolgenwerte konvertiert 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: objectsid,objectguid
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ldap.paging

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Abfrageunterstützung für LDAP-Paging. LDAP-Paging ist eine effizientere LDAP-Abfragemethode für Umgebungen mit mehr als 1.000 Benutzern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.legacy.excel.export

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Exportieren in das XLS-Format beim Exportieren in eine Excel-Datei. Standardmäßig ist nur der XLSX-Export aktiviert. Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf den Excel-Webservice aus. Bei **wahr** können Benutzer XLS oder XLSX als Easy Import-Vorlagenformat auswählen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.list.filter_max_length

Legt eine maximale Zeichenbeschränkung für die Abfrage des Condition Builder fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.Listen.live_list_enabled

Aktiviert einen Listenaktualisierungs-Prompt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Steuert, ob Nachrichten, die in einer öffentlichen Gruppe gepostet werden, im Unternehmensfeed angezeigt (**wahr**) oder weggelassen (**falsch**) werden

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.live_services

(Chat-Plugin) Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Live-Services, z. B. Chatsupport

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.login.no_blank_password

Verhindert (**wahr**) oder erlaubt (**falsch**) Anmeldungen von Benutzern mit leeren Passwörtern. Beim Importieren von Benutzerlisten werden häufig viele Benutzer mit leeren Passwörtern erstellt. Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Produktionsinstanzen auf **wahr** festgelegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.login.home

Legt die Standard-Homepage fest, die Benutzern nach der Anmeldung angezeigt wird. Wenn diese Option leer ist, wird die zuletzt besuchte Seite verwendet. Das Format ist `<Seite>.do`.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: home.do
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.max_journal_list_size

Legt die maximale Größe von Journaleingabefeldern in Megabyte fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.Messaging.neu zuweisen.aktiviert

Legt eine Eigenschaft fest, die Messaging automatisch neu zuweist, wenn der aktuelle Agent nicht verfügbar ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.notification.recipient.include_logging

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger eingeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Include-Protokollierung durchgeführt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.notification.recipient.exclude_logging

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

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Exclude-Protokollierung durchgeführt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen sind, da das Schedule-Feld des ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes dies ausschließt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil sie das Benachrichtigungsereignis ausgelöst haben, z. B. das Aktualisieren eines Incident Record, und die Checkbox **An Ereignisersteller senden** ist im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

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

Protokolliert Empfänger von Kalendereinladungen, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Kalenderintegration** im Benutzerdatensatz auf **Keine** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.exclude_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Diese Eigenschaft ist ein Haupt-Switch. Falls **wahr**, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Falls **falsch**, sind keine der nachfolgenden Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Einschluss der Protokollierung aktiviert.

glide.notification.recipient.include_logging.delete

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft zu ändern.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes 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.

Um diese Eigenschaft zu ändern, verwenden Sie Aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die über einen Benachrichtigungszieldatensatz wie einen Incident Record eingeschlossen sind, der im Feld **Benutzer/Gruppen im Feld** für den Benachrichtigungsdatensatz angegeben ist. Die recipient_fields sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Wenn beispielsweise der Datensatz, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, ein Incident ist und das Feld **assigned_to** in recipient_fields aufgeführt ist, wird dieser Benutzer als Empfänger eingeschlossen.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Protokolliert Empfänger, die in einer Gruppen-E-Mail für eine Gruppe eingeschlossen werden, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, da sie eine Gruppe verwalten, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die über die Mitgliedschaft in einer beliebigen Gruppe eingeschlossen werden, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben 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.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (recipient_users) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert die Empfänger, da sie Abonnements über die Benutzerbenachrichtigungseinstellungen haben.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie aktivieren `glide.notification.recipient.include_logging` Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Glide.oauth.Update_Last_login_time

Steuert, ob die Felder „Letzte Anmeldung“ und „Uhrzeit der letzten Anmeldung“ in einem Anwenderdatensatz [sys_user] aktualisiert werden, wenn ein Integrationsanwender eine Webanforderung mit OAuth-Authentifizierung an eine Instanz sendet. Bei „wahr“ werden die Felder „Letzte Anmeldung“ und „Uhrzeit der letzten Anmeldung“ im Datensatz des Anwenders mit Webanforderungen aktualisiert. Um diese Funktionalität zu deaktivieren, legen Sie diese Eigenschaft und fest `glide.basicauth.update_last_login_time`Systemeigenschaft auf „falsch“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.par.Export.ppt.max_Visualizations_allowed

Für Now Assist Plattformkompetenz „Dashboard- und Visualisierungsexport“. Diese Eigenschaft legt die maximale Anzahl von Visualisierungen und somit Folien fest, die Sie aus exportieren können Platform Analytics Dashboard bis Microsoft PowerPoint.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 150
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Aktiviert oder deaktiviert die Anzeige der PDF-Seitenkopfzeile für alle PDF-Dateien, die aus einer Liste generiert wurden.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.pdf.max_rows

Legt die maximale Anzahl von Zeilen in einer exportierten PDF-Datei fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pdf.font.size

Legt die Schriftgröße für exportierte PDF-Dateien fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.pdf.url.Whitelisting.aktiviert

Aktiviert oder deaktiviert, ob bereitgestellte externe URLs in der von generierten PDF-Ausgabe gerendert werden sollen PDFGenerationAPI: Bereichsbezogen, Global . Verifiziert anhand der zulässigen URLs, die in der Eigenschaft „com.snc.pdf.whitelisted_urls“ aufgeführt sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.pg.any_rejection_rejects

Steuert die standardmäßige Bearbeitung der Prozessleitfaden-Ablehnung. Falls **wahr**, wird die Entität mit der ersten Ablehnung zurückgewiesen. Bei **falsch** müssen alle Benutzer die Genehmigung ablehnen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

Bei **wahr** können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt ist. Bei **falsch** müssen Benutzer Telefonnummern im internationalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt 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.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_national

Wenn das Feld „Telefonnummer (E164)“ auf **wahr** oder **Formular** festgelegt ist, werden Telefonnummern in einem lokalen Format auf Formularen, aber als internationales Format in Listen angezeigt. Wenn diese Option auf **alle** eingestellt ist, werden Telefonnummern im Feld „Telefonnummer (E164)“ immer in einem lokalen Format angezeigt. Bei Einstellung auf „user“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nur Telefonnummern in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der Gebietsschemaeinstellung des aktuellen Benutzers übereinstimmt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Gibt an, ob die Gebietsauswahl angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden soll. Durch das Ausblenden der Gebietsauswahl können Benutzer nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Bei Einstellung auf „all“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ immer die Gebietsbezeichnung an. Bei Einstellung auf „national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only“, zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Nummer im lokalen oder im globalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus nur an, wenn die Nummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „list“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. Bei Einstellung auf „list-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ eine Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Nummer im nationalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „none“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nicht die Gebietsbezeichnung an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: read-only
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Gibt an, ob die internationale Vorwahl für Direktwahl zwischen der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld auf Formularen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) 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.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.phone_number_e164.strict

Gibt an, ob alle Telefonnummernfelder mit dem Anzeigeformat des ausgewählten Felds für die Gebietsauswahl übereinstimmen müssen. Bei **true** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine rote Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer nicht speichern. Bei **falsch** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer speichern, und die Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, das Gebietsformat **Sonstiges/unbekannt** auszuwählen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pop3.ignore_headers

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von E-Mail-Kopfzeilen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Verwenden Sie das Format name:value, um E-Mail-Kopfzeilentypen und -werte anzugeben. Sie können einen Platzhalter (*) für den Subtyp verwenden. Beispiel: Durch `Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status;` werden E-Mails mit einem Multipart-Typ und dem Parameter `report-type=delivery-status` ignoriert. Syntaxspezifikationen finden Sie unter http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Auto-Submitted:auto-replied,X-FC-MachineGenerated:true,Content-Type:multipart/report; report-type=delivery-status;
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.ignore_senders

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der Absender an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Geben Sie nur den Namen vor dem @-Zeichen ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: mailer-daemon, postmaster
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von Zeichenfolgen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert, wenn sie am Anfang einer Betreffzeile vorhanden sind. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

- Glide
- Typ: Zeichenfolge

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

- Standardwert: out of office autoreply, undeliverable:, delivery failure:, returned mail:, autoreply
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.parse_end

[Legacy] Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.parse_start

[Legacy] Text, der den Anfang des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.process_locked_out

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen.

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.pop3.reply_separators

Durch Kommata getrennte Liste von Trennzeichen, die bewirken, dass die Instanz alles unterhalb der Textzeichenfolge im Nachrichtentext ignoriert. Diese Liste unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: \n\n-----Originalnachricht-----,\n\n _____ \n\nVon:
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz zugeordnet ist. Falls **wahr**, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld **Anrufer** aller erstellten Tickets. Falls **falsch**, ordnet die Instanz das neue Ticket dem Benutzerdatensatz **Gast** 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.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.processor.json.row_limit

Gibt die maximale Anzahl von Zeilen an, die eine JSON-Abfrage zurückgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.product.description

Der Wert dieser Eigenschaft wird als Text im Banner neben dem Firmenlogo angezeigt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Service Management
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.product.help_url

Globale Einstellung für die URL, auf die das Hilfesymbol verweist. Der Wert muss leer sein, damit die kontextbezogene Hilfe funktioniert.

glide.product.help_show

Steuert, ob das Hilfesymbol „help.gifx“ im Willkommensbanner angezeigt (**wahr**) oder ausgelassen (**falsch**) wird

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.product.image.light

Das für angezeigte Bannerbild Core-UI Schnittstelle.

- Typ: hochgeladenes Bild
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.product.icon

Speichert das Symbolbild, das in Lesezeichen, auf Registerkarten und in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird.

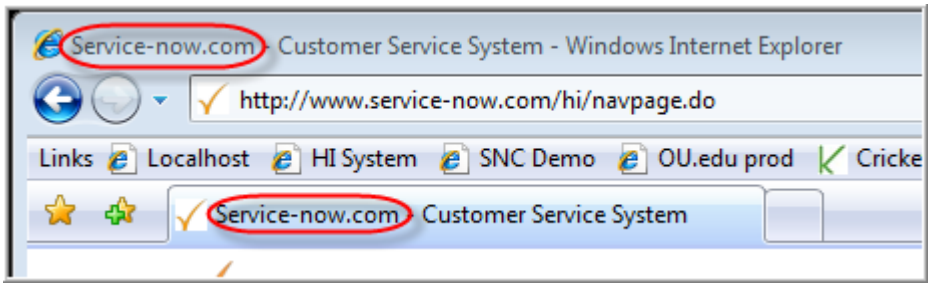
- Typ: Bild
- Standardwert: favicon.ico?v=4
- Standort: **Systemeigenschaften** > **System**

glide.product.name

Gibt den Text an, der anstelle von „Service-now.com“ in der oberen Titelleiste des Browsers (und in den Registerkarten des Browsers) verwendet werden soll. Dieser Text wird im Banner

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

rechts neben dem Logo dupliziert, es sei denn, Sie fügen „display: none;“ am Ende des Wertfeldes in der Eigenschaft `glide.product.name.style` hinzu.



- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.product.name.style

Gibt die CSS-Eigenschaften an, die verwendet werden, um den Text `glide.product.name` im Banner rechts vom Logo anzuzeigen. Damit der Text nicht angezeigt wird, fügen Sie am Ende des Wertfelds in dieser Eigenschaft `display: none;` hinzu.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Steuert, ob zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit dem Kontingentmanager angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden sollen, z. B. laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen, und welche Kontingente mit Transaktionen abgeglichen werden

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.quota.manager.heartbeat

Legt die Anzahl der Sekunden zwischen dem Start jedes Kontingent-Manager-Heartbeats fest. Dieser Wert bestimmt, wie oft der Kontingent-Manager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft der Kontingent-Manager den Status in die Protokolldatei schreibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Legt die Mindestanzahl von Sekunden fest, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor sie durch den Kontingent-Manager mit einem Transaktionskontingent abgeglichen wird. Legen Sie diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde fest, da kleinere Werte die Leistung verringern und da Transaktionen, die kürzer als 1 Sekunde sind, wahrscheinlich nicht den Abbruch wert 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.

Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.reconciliation.override.null

Flag zum Erzwingen, dass die Aktualisierung eines leeren Feldes von einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität aktiviert bzw. deaktiviert wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

glide.remote_glide_record.max_count

Steuern Sie die maximale Anzahl von Datensätzen, die die GlideRecord-Abfragemethode bei Verwendung des SOAP Web Service zurückgibt. Die Instanz verwendet diese Eigenschaft hauptsächlich, um die Datensätze zu steuern, die bei Verwendung einer Perl API GlideRecord-Abfrage zurückgegeben werden.

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie diese Eigenschaft auf einen hohen Wert setzen, z. B. 10.000, können Sockel-Zeitüberschreitungsfehler bei MID-Servern auftreten. Verwenden Sie für diese Eigenschaft einen Wert unter 1.000.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.add_to_list_supported

Legt fest, ob die ACL „add_to_list“ für die Berichterstellung für angegebene Spalten aus der Liste „Verfügbare Spalten“ beim Erstellen oder Freigeben eines Listenberichts unterstützt werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

Gibt die maximale Anzahl von Kalenderereignissen an, die in angezeigt werden können **+ <number>** Popup für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Wenn diese Zahl überschritten wird, A **+ viele** Link wird angezeigt, der anstelle eines Popups eine Liste von Ereignissen öffnet. Weitere Informationen

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

zur maximalen Anzahl von Events, die an einem Kalendertag angezeigt werden können, finden Sie in der Beschreibung der Systemeigenschaft *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Definiert die maximale Anzahl von Ereignissen, die im Kalenderbericht angezeigt werden können für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Ereignisse, die diesen Wert überschreiten, werden über einen Link in der Kalenderzelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.new_calendar

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) neue Kalenderberichte. Internet Explorer 7 und 8 unterstützen keine neuen Kalender. Wenn Sie einen Kalenderbericht in einem dieser Browser öffnen, wird immer die alte Version der Kalenderberichte verwendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Link für die Reporting-Einstellungen im Benutzerprofil

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.required.attribute.enabled

Kennzeichnung zum Erzwingen erforderlicher Attribute (darf nicht NULL sein) während Identifizierung und Abgleich.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [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.

glide.rest.apis.disabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit glide.rest.apis.enabled in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommagetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch glide.rest.apis.enabled festgelegt ist, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs deaktivieren, ohne irgendwelche APIs explizit zu aktivieren, sind alle REST-APIs außer den deaktivierten APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit glide.rest.apis.enabled in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommagetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch glide.rest.apis.disabled festgelegt sind, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs aktivieren, sind nur diese APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Erlaubt die Übergabe nicht vorhandener Werte an ein Auswahlfeld. Gilt nicht für Change-REST-API /api/sn_chg_Rest/Change.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

  Bei **wahr** wird das Auswahlfeld auf einen übergebenen Wert gesetzt, selbst wenn der übergebene Wert nicht im Auswahlfeld vorhanden ist.

- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.debug

Protokolliert alle Phasen der REST-Verarbeitung einschließlich der Verarbeitungszeiten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.Rest.replace_Request_Host_with_property

Stellt sicher, dass generierte Links in einer API-Nutzlast, z. B. Links zu weiteren Seiten und Referenzfeldern, auf der Instanzadresse basieren und nicht auf der Hostadresse der Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.serialize.disable_response_stream_buffering

Ermöglicht das sofortige Streamen von mehrteiligen Antworten, anstatt Antworten bis zum Abschluss zu puffern. Diese Eigenschaft gilt nur für REST-APIs, die mehrteilige Anforderungen unterstützen, z. B. `Batch` API und Instanzen, die mit dem Anwendungsbereitstellungscontroller, Version 2 (ADCv2) konfiguriert sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rollback.version

Steuert, ob das Rollback-Verhalten verwendet wird (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rss.max_rows

Steuert die maximale Anzahl der vom RSS-Feed-Generator zurückgegebenen Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.sc.reset_cascade

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine variable Kaskadierung erzwungen, wenn zwischen Seiten in einem Bestellleitfaden navigiert wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.schedules.repeat_nth

Steuert, wie ein Schedule-Eintrag mit **Wiederholt** = **Monatlich** und **MonatlicherTyp** = **Wochentag** definiert wird. Auswahlmöglichkeiten sind **Woche** oder **Tag**. Die Option **Woche** ist definiert als die Auswahl eines Tages des Monats in der n-ten Woche (n-ter Tag des Monats). Die Option **Tag** ist definiert als die Auswahl des n-ten Tages des Monats (n-ter Tag des Monats).

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Tag
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

glide.schedules.fifth

Steuert, wie sich ein Schedule-Eintrag, der das fünfte Vorkommen eines Tages im Monat auswählt, in einem Monat mit nur vier Vorkommen des Tages verhält. Auswahlmöglichkeiten sind **Letzter**, **Nächster** und **Strikt**. Die Option **Letzter** wählt das letzte (vierte) Vorkommen des Tages aus. Die Option **Nächster** wählt den ersten Tag des nächsten Monats aus. Die Option **Strikt** überspringt den Tag komplett. Diese Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` auf **Tag** festgelegt ist.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Letzter
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Bietet Datenschutz für vom Client aufrufbare Skript-Includes, auf die von öffentlichen Seiten zugegriffen wird. Bei **falsch** sind alle vom Client aufrufbaren Script Includes privat.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.script.log_level

Steuert das Verhalten von gs.log. Legen Sie diese Eigenschaft auf **none** fest, um die Glide-Skriptprotokollierung zu deaktivieren, oder auf **print**, um Protokolldaten im Dateisystem anstatt in der Datenbank zu speichern. Verwenden Sie den Standardwert **all**, um alle Glide-Skriptprotokolle in der Datenbank zu speichern.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: all
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.script_processor.admin

Gibt die Benutzerrolle an, die für den Zugriff auf das Modul „Skripts – Hintergrund“ erforderlich ist. Legen Sie den Wert auf **security_admin** fest, damit Administratoren die Berechtigungen für den Zugriff auf das Modul erhöhen müssen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: admin
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.script.vtable.log.debug

Aktiviert die Verwendung von Debug Logs für Skriptdefinitionen von Remote-Tabellen. Legen Sie diese Eigenschaft auf **wahr** fest. Eine längere Nutzung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Daher ist es am besten, ihren Wert nach Abschluss einer Debugging-Sitzung auf **falsch** festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.search.suggestions.enabled

Legen Sie die Einstellung auf **wahr** (Standard) fest, um Suchvorschläge zu aktivieren, oder auf **falsch**, damit Suchvorschläge überall deaktiviert werden. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren.

glide.secondary.query.sysid

Steuert, ob eine sekundäre Sortierung, bei der sys_id als Sortierschlüssel verwendet wird, automatisch angewendet wird, wenn angeforderte Datenbankeinträge in einer Liste sortiert werden. Diese Eigenschaft ist nützlich beim Sortieren von Datensätzen, bei denen mehrere Datensätze für einen einzelnen Wert des primären Sortierschlüssels gefunden wurden. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um sicherzustellen, dass die Schaltflächen **Weiter / Zurück** in Formularen den richtigen Datensatz anzeigen. Bei **falsch** gibt es keine sekundäre Sortierung. Daher werden Datensätze mit demselben primären Sortierungswert wie in der Datenbank zurückgegeben und sind möglicherweise inkonsistent.

Hinweis:

- Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist, beeinträchtigt dies unter Umständen Lade- und Sortierprozesse.
- Die sekundäre Sortierung mit sys_ID wird von Dokumenttabellen und der ElasticSearch-Integration in nicht unterstützt Health Log Analytics. Stattdessen wird die primäre Sortierung verwendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.security.auto.resubmit.ajax

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.checkacl.before.setvalue

Steuert, wie die hohe Sicherheitseinstellung „glide.security.strict.updates“ ACLs verarbeitet. Wenn der Wert **wahr** ist, überprüft die Instanz ACL-Regeln für alle Spalten, bevor sie Updates auf eine Zeile anwendet. Bei **falsch** wendet die Instanz ACL-Regeln an, da jede Spalte in alphabetischer Reihenfolge verarbeitet wird. Dieses Verhalten kann dazu führen, dass ein Update verhindert, dass ein anderes Update auftritt. Angenommen, Sie erstellen eine benutzerdefinierte ACL-Regel, um Updates zu verhindern, nachdem ein Datensatz geschlossen wurde. Wenn Sie versuchen, einen Incident zu schließen und Informationen zu einem benutzerdefinierten Lösungscodefeld im selben Update hinzuzufügen, wird die Schließaktion zuerst angewendet, da sie von der Spalte [incident.state] und das benutzerdefinierte Feld von der Spalte [incident.u_resolution_code] gesteuert wird. Nachdem die Instanz die Schließaktion

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

angewendet hat, verhindert die benutzerdefinierte ACL-Regel weitere Schreibupdates für die Zeile.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Behandelt Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Erzwingt die strikte Überprüfung von CSRF-Token, wobei das erneute Übermitteln der Anforderung durch Benutzer nicht erlaubt ist, wenn das CSRF-Token nicht übereinstimmt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Strikte CSRF-Validierung (Instanzsicherheitshärtung)

glide.security.diag_txns_acl

Steuert, wer die Seiten „stats.do“, „threads.do“ und „replication.do“ anzeigen kann. Bei **wahr** dürfen Administratoren oder Benutzer die Seiten nur von einer bekannten IP-Adresse aus anzeigen. Bei **falsch** haben alle Benutzer Zugriff auf die Seiten.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Leistungsüberwachung (ACL) (Instanzsicherheitshärtung)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

Das System wertet keine Client-Skripts aus, die in URL-Parametern in UI-Seiten übergeben werden. Wenn Sie URL-Parameter zum Laden von Client-Skripts verwenden, können Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und deaktivieren. Verwenden Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie die Implementierung so ändern, dass sie nicht länger davon abhängig ist, dass Clients über URL-Parameter übergeben werden. Lassen Sie die Systemeigenschaft nicht deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.security.mime_type.aliasset

Erstellt benutzerdefinierte Mime-Typ-Alias-Sets. Zum Beispiel `image/png=image/x-png`.

- Typ: Zeichenfolge
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.granular.create

Erfordert, dass Benutzer Schreibzugriff auf alle einzelnen Felder einer Tabelle haben, bevor sie einen Datensatz in dieser Tabelle erstellen können.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.security.file.mime_type.validation

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Validierung des MIME-Typs für Dateianhänge

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Beschränken Sie hochgeladene MIME-Typen

glide.security.strict_elevate_privilege

Erzwingt, dass alle übergeordneten Rollen für Benutzer mit der Administratorrolle gleich behandelt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Administratoren explizit manuell eine Erhöhung auf alle Berechtigungen durchführen, die als „erhöht“ gekennzeichnet sind.

Wenn diese Option deaktiviert ist, müssen Administratoren nur manuell eine Erhöhung zur Rolle „security_admin“ durchführen. Andere Rollen werden Administratoren automatisch zugewiesen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen, **falsch** für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Für neue Instanzen ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] verfügbar. Für aktualisierte Instanzen: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.service_portal.search_as_you_type_behavior

Wählen Sie Suchvorschläge (Vorschläge) oder die type-ahead-Funktionalität (Vorauseingabe) aus. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren.

glide.set_x_frame_options

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den X-Frame-Options Response Header auf SAMEORIGIN für alle UI-Seiten. Der X-Frame-Options HTTP Response Header kann verwendet werden, um anzugeben, ob der Browser eine Seite in einem <frame> oder <iframe> rendern kann. Legen Sie diese Eigenschaft fest auf **wahr**, um Clickjacking-Angriffe zu vermeiden, indem sichergestellt wird, dass CMS-Inhalt nicht in andere Websites eingebettet 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.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Implementieren Sie den Sicherheitsheader „x-Frame-options: SAMEORIGIN“

glide.short_poll_delay

(Chat-Plugin) Legt die kurze Abfrageverzögerung für XMPP-Anforderungen in Millisekunden fest. Polling ist die Methode, mit der der Browser Informationen vom Server erhält, um Instant Messages im Chat zu senden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000 (1 Sekunde)
- Standort: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

glide.shortened_journal_length

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 512000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.dateformat

Gibt das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat [sys_user.date_format], das im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders aufgelistet ist
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.default_retry

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die in der Eigenschaft `glide.smtp.defer_retry_ids` definierten SMTP-Fehlercodes.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: 421,450,451,452
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.timeformat

Gibt das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format].
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.allow_null_numeric_output

Wenn **wahr**, geben SOAP-XML-Antworten ein leeres Element für numerische Felder ohne Wert zurück. Bei **falsch** geben numerische Felder ohne Wert in der SOAP-Antwort den Wert 0 zurück.

Hinweis: Die Eigenschaft `glide.wsdl.show_nillable` muss auf **wahr** gesetzt werden, damit in SOAP-Antworten Nullwerte zulässig sind.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.default_security_policy

Gibt den Namen der SOAP-Sicherheitsrichtlinie an, die die Instanz beim Erzwingen von Web Services Security (WSS) für eingehende Anforderungen verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Standard-Sicherheitsrichtlinie
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.import_set_insert_serialized

Steuert die Verarbeitung von Webservice-Einfügungen. Falls **wahr**, verarbeitet die Instanz mehrere gleichzeitige Einfügungen nacheinander (seriell zwischen Knoten), um eine genaue Transformation sicherzustellen. Die serialisierte Verarbeitung verlangsamt die Geschwindigkeit, mit der die Instanz Einfügungen verarbeitet. Falls **falsch**, führen mehrere gleichzeitige Einfügungen in eine Import Set-Tabelle zu simultanen Transformationen, die aufgrund des

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

Zusammenfügungswerts, der zur selben Zeit erstellt wird, doppelte Zieldatensätze erzeugen können.

> **Hinweis:** Setzen Sie diesen Wert nur auf **falsch**, um die Leistung zu optimieren, wenn die zugehörige Transformationszuordnung keinen Zusammenfügungswert aufweist, der gleichzeitig vorhanden sein kann.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.request_processing_timeout

Legt die maximale Anzahl von Sekunden fest, nach denen durch eine SOAP-Anforderung die Verarbeitung beendet werden muss, bevor eine Zeitüberschreitung für die Verbindung auftritt. Diese Eigenschaft berechnet einen Standardwert aus dem Wert der Eigenschaft `glide.http.timeout` dividiert durch 1000. Möglicherweise gibt es eine Netzwerkinfrastruktur (z. B. Proxyserver), die eine kürzere Zeitüberschreitung implementiert. In diesem Fall kann eine Socket-Zeitüberschreitung auftreten, sofern diese Eigenschaft nicht auf einen kürzeren Wert gesetzt wird. Im Allgemeinen sollten Sie diese Eigenschaft auf einen Wert einstellen, der um einige Sekunden kürzer ist als die kürzeste Socket-Inaktivitätszeitüberschreitung, die im Netzwerkpfad zwischen der Client-Anwendung und der ServiceNow-Instanz wirksam wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175 (Wert von `glide.http.timeout` geteilt durch 1.000)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Mit dieser Eigenschaft können Sie optionale Prüfsummenvalidierungen und -Bereinigungen aktivieren. Bei **wahr** wird weiterhin ein Fehler ausgelöst, wenn die Prüfsummenvalidierung von Anwendungsdateien fehlschlägt. Diese Aktion hindert Anwendungsentwickler in Ihrer Instanz daran, Anwendungsdateien aus der Quellcodeverwaltung zu importieren, die außerhalb einer Instanz geändert wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.checksum_quick_install

Bei **wahr** werden die Bereinigungsschritte umgangen, wenn die Prüfsumme übereinstimmt. Diese Aktion verhindert, dass ein Anwendungsentwickler auf die Verarbeitung von Validierungs-/Bereinigungsschritten wartet, wenn Anwendungsdateien, die mit einem Repository zur Quellcodeverwaltung außerhalb Ihrer Instanz verknüpft sind, nicht geändert wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.default_branch_name

Legt die Standardverzweigung des GIT-Repositorys für die Bearbeitung von Anwendungsdateien fest, die mit der Quellcodeverwaltung verknüpft 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sn_instances/<instance_name>
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.en

Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest. Wörterbücher sind für brasilianisches Portugiesisch (pb.dic), Tschechisch (cs.dic), Niederländisch (nl.dic), Englisch US (en.dic), Englisch UK (en_uk.dic), Estnisch (et.dic), Finnisch (fi.dic), Französisch (fr.dic), Deutsch (de.dic), Hebräisch (he.dic), Ungarisch (hu.dic), Italienisch (it.dic), Polnisch (pl.dic), Portugiesisch (pt.dic), Russisch (ru.dic), Spanisch (es.dic) und Thai (th.dic) verfügbar.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: en.dic (English US)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matches

Gibt die maximale Anzahl von Rechtschreibfehlern an, die die Rechtschreibprüfung erkennen soll. Standardmäßig werden nur 10 Rechtschreibfehler gefunden. Die Instanz ignoriert zusätzliche Fehler nach Erreichen des Maximalwertes.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Nicht unterstützt] Steuert, ob der Datensatzverlauf mithilfe der Audit-Tabelle (**wahr**) oder ohne sie (**falsch**) generiert wird.

[Erforderlich] Legen Sie den Wert auf **false** fest, um den Verlauf mit Verlaufsätzen zu generieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.audit_inserts

Gibt an, ob Einfügungen in Audit-Tabellen überprüft (**wahr**) oder nicht überprüft (**falsch**) werden

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.date_format

Das Systemdatumsformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers 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.

- Typ: Datumsformat
- Standardwert: TT.MM.JJJJ
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration U116**

glide.sys.default.tz

Die Systemzeitzone wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitzone
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

Glide.sys.Domain.Domain_Change_Notify

Domänen-Legacy

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.no_change_roles

Domänen-Legacy

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Dieses Feld muss leer gelassen werden.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Domänen-Legacy

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Domänen-Legacy

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.time_format

Das Systemzeitformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitformat
- Standardwert: HH:mm:ss
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.sys_reference_row_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.

Gibt an, ob die Skriptbedingungen von Zugriffssteuerungsregeln für Referenzfelder einer Tabelle gelten (**wahr**) oder nicht gelten (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis: Wenn der `glide.sys_reference_row_check`Systemeigenschaft ist nicht vorhanden oder wurde auf „falsch“ festgelegt. Skriptbedingungen für Zugriffssteuerungsregeln werden nicht angewendet. Dies bedeutet, dass eine ACL, die geskriptete Bedingungen enthält, ihre Prüfung besteht, solange die anderen ACL-Kriterien erfüllt sind (z. B. Rollenanforderungen).

glide.template.max_context

Gibt die maximale Anzahl von Vorlagen an, die im Kontextmenü eines Formulars angezeigt werden. Wenn mehr als diese Anzahl verfügbar ist, können Benutzer auf **Vorlage anwenden** im Kontextmenü klicken, um die Referenzliste der Vorlagen zu öffnen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die erneute Bewertung von Koaleszenzskripts, um die Werte abzurufen

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.index.attachment.debug

Bei **wahr** werden Protokollnachrichten für Ausnahmen aktiviert, die beim Indexieren von Anhängen auftreten. Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Bei **wahr** protokolliert das System alle indexierten Begriffe, wenn ein Anhang indexiert ist.

Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Bei **wahr** indexiert das System die Tabelle „sys_metadata“ nach dem Upgrade automatisch neu, ohne dass spürbare Auswirkungen auf die Leistung auftreten. Stellen Sie den Wert auf **false** ein, um die automatische Neuindizierung zu deaktivieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.displayname

Bestimmt, ob der Aktivitätsformatierer den Wert **name** (wahr) oder **user_name** (falsch) anzeigt

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.email_roles

Gibt die Liste der Rollen (durch Kommata getrennt) an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: itil
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.email.use_display

Gibt an, ob die E-Mail-Adresse oder die Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Headern angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) werden sollen. Bei **wahr** sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn die Instanz keinen passenden Benutzerdatensatz finden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.form_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Formularen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.list_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Listen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.page_size

Größe der Seiten für Core-UI Formular-Aktivitätenstrom. Ein Wert von 0 bedeutet „kein Paging“.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Wird weiterhin in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] angezeigt, ist jedoch nicht mehr verfügbar.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Erstellt eine Miniaturansicht von animierten .gif-Dateien. Die maximalen Abmessungen sind 525 px Breite und 350 px Höhe. Die Animation wird nicht in der Miniaturansicht beibehalten, aber eine Vorschau des Bildes zeigt die Animation in Originalgröße an.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.scale_images

Erstellt eine Miniaturansicht mit großen Bildern, die im Aktivitätsstream angezeigt werden. Die maximalen Abmessungen sind 525 Pixel (Breite) und 350 Pixel (Höhe). Wenn ein Nutzer auf das Bild oder die Anlage klickt, wird die Vorschau in voller Größe angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.comments

Ändert die Farbe des linken Balkens in Aktivitätenstrom-Kommentaren in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: transparent
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

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

Ändert die Farbe des linken Balkens in den Arbeitsnotizen des Aktivitätenstroms in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: gold
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Ändert die Hintergrundfarbe der Anmerkungen zum Aktivitätsstream in UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Hintergrundfarbe: Hintergrundfarbe: WhiteSmoke
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Ändert die Hintergrundfarbe der Arbeitsnotizen zum Aktivitätsstream in UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Hintergrundfarbe: LightGoldenRodYellow
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Überprüft die Abhängigkeit für Auswahlfelder zum Zeitpunkt der Anwendung der Vorlage, um zu verhindern, dass ungültige Werte auf das abhängige Feld festgelegt werden. Beispiel: Ein Unterkategoriefeld, das vom Kategoriefeld abhängt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.allow_deep_html_validation

Ermöglicht es Administratoren, zu verhindern, dass Benutzer ungültiges HTML in einem Journalfeld speichern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Erzwingt den Download aller MIME-Anhänge

- Typ: true | false
- Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen Für Instanzsicherheit: Schränken Sie herunterladbare MIME-Typen ein

glide.ui.audit_deleted_tables

Durch Kommata getrennte Liste von Systemtabellen, für die der Audit-Verlauf Löschvorgänge nachverfolgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Ermöglicht Benutzern das Wiederherstellen nicht gespeicherter Änderungen während der Arbeit in Studio

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen wird für die automatische Wiederherstellung nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: password, password2, glide_encrypted, video, user_image, image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: v_ws_editor
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto_req.extend.session

Bei **wahr** kann der Benutzer seine Benutzersitzung verlängern, indem er eine Aktualisierungszeit für die Homepage auswählt. Bei **falsch** wird die Sitzungszeitüberschreitung erzwungen. Der Sitzungszeitüberschreitungswert wird ignoriert, wenn der Benutzer einen automatischen Aktualisierungswert angibt.

Wenn der Benutzer beispielsweise **5 Minuten** für die automatische Aktualisierung der Homepage wählt, wird die Sitzung alle fünf Minuten erneuert. Durch Hinzufügen dieser Eigenschaft und Festlegen des Wertes auf **false**, können Administratoren eine Zeitüberschreitung der Benutzersitzung erzwingen, selbst wenn die Benutzerseite alle **x** Minuten aktualisiert wird. Die Benutzersitzung läuft nach dem in der Sitzungszeitüberschreitung angegebenen Wert und dem ausgewählten Aktualisierungswert ab. Diese Eigenschaft wird wirksam, wenn die Checkbox **Benutzernamen speichern** 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.

für den Benutzer aktiviert ist. Tablets und Mobilgeräte unterstützen diese Funktion nicht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.breadcrumb_max_entries

Gibt an, wie viele Auswahlmöglichkeiten im Breadcrumb des Bedingungsgenerators angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.buttons_bottom

Steuert, ob UI-Aktionen unten und oben im Formular (**wahr**) oder nur oben (**falsch**) angezeigt werden. Diese Eigenschaft funktioniert nur in einer veralteten Version der UI.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.cert_task_activity.fields

Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: work_notes
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Legt die maximale Anzahl von Spalten in einem horizontalen Balkendiagramm fest, bevor die Beschriftungen geneigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.height

Gibt die Höhe eines Diagramms in Pixel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.ui.chart.pie.labels

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Bezeichnungen in Kreisdiagrammsegmenten

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.pie.labels.max_items

Legt die maximale Anzahl von Kreisdiagrammsegment-Werten fest, die zurückgegeben werden können, um ihre Bezeichnungen anzuzeigen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.clickthrough.popup

- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Referenzfelder die Anzeige des Popup-Rauten-Symbols für Referenzfelder und öffnet ein neues Fenster, wenn auf das Symbol geklickt wird
- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Dokument-ID-Felder die Anzeige des Informationssymbols und öffnet ein Popup-Fenster mit dem Formular des Dokuments Um mehr zu erfahren Dokument-ID-Feld .

Hinweis: Zugehörige Listen werden nicht in Formularen angezeigt, die im Popup-Fenster geöffnet wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.clickthrough.replace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) sowohl die Popup- als auch die Clickthrough-Symbole für Referenzfelder

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.date_format.first_day_of_week

Gibt an, an welchem Wochentag die Wochen für Kalenderberichte beginnen (1=Sonntag, 2=Montag...).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

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

Gibt den ersten (ganz linken) Wochentag für die Datum- und Datum/Uhrzeit-Auswahl an (1 = Sonntag, 2 = Montag ...).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.default.applications

Durch Kommata getrennte Liste von Anwendungsnamen, die standardmäßig im Navigationsbereich geöffnet werden, wenn nichts über die Benutzereinstellungen geöffnet wird. Wenn die Eigenschaft angegeben und leer ist, werden keine Anwendungen im Navigationsbereich geöffnet, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden. Wenn die Eigenschaft nicht angegeben ist, wird die erste Anwendung geöffnet, die für den Benutzer autorisiert ist, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: erste autorisierte Anwendung für den Benutzer
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.dirty_form_support

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige einer Bestätigungsnachricht, wenn ein Formular nicht gespeicherte Änderungen aufweist und der Benutzer das Formular verlässt, mit Ausnahme eines Sendevorgangs (z. B. mithilfe des grünen Zurückpfeils oder einer beliebigen Formularschaltfläche). Diese Eigenschaft wird in Safari nicht unterstützt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

Diese Plugin-Optionen gelten für den seismischen E-Mail-Client. Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebenwirkungen führen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwerte: Link listet Advantlist-Tabelle PowerPaste searchreplace Vorschau Vollbild-Platzhalter readonlynoborder Code Image align_listitems Emoticons Anker Charmap Medien
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.email.composer.toolbar

Diese Symbolleistenoptionen gelten für den seismischen E-Mail-Client.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwerte: Neues Dokument fett kursiv unterstrichen | Durchstreichen, links ausrichten, zentrieren, rechts ausrichten | blockiert Schriftartfamilie, Schriftartgrößentabelle Ausschneiden, Kopieren, Einfügen | Pastetext-Suche, Aufzählungsliste ausrücken, Blockquote | Rückgängigmachen, Link aufheben,

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

Verknüpfung aufheben, Code forecolor backcolor Entfernungsformat | HR-Visualblöcke, Vorschau, Superskript, Charmap, Bildmedien, Vollbildschirm

- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.encode_module_uri

Aktiviert (**wahr**, Standardwert) oder deaktiviert (**falsch**) die Codierung von Modul-URIs im Navigationsbereich. Informationen dazu, wie ServiceNow Modul-URIs codiert, finden Sie unter Modul-URIs codieren .

glide.ui.escape_form_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in sind `GlideForm` Funktionen werden bereinigt, um unerwünschten Code zu entfernen (wahr) oder nicht (falsch).

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.escape_gwindow_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in sind `GlideWindow` Funktionen werden bereinigt, um unerwünschten Code zu entfernen (wahr) oder nicht (falsch).

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.export.choice_list_max_characters

Legt die maximale Anzahl von Zeichen fest, die aus einem Bedingungsfeldtyp in einen Export nach aufgenommen werden Microsoft Excel, Sowie die maximale Anzahl von Zeichen, die im Bedingungsgenerator der Listenansicht in angezeigt werden Core-UI. (Hinweis: Diese Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf die Länge der Bedingungsfeldwerte in Tabellen.)

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 80
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.filter.first_day_of_week

Gibt den ersten Tag der Kalenderwoche für das Unternehmen an. Standardmäßig beginnt die Woche mit Montag, die Kalenderwoche beginnt also mit Montag und endet mit Sonntag. Um dieses Verhalten zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft `glide.ui.filter.first_day_of_week` der Instanz als Ganzzahleigenschaft hinzu. Setzen Sie den Wert auf die Ganzzahl, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender beginnt, wobei 1 Sonntag, 2 Montag usw. ist. Die Funktion wirkt sich auf alle Diagramme und Berechnungen aus, bei denen der Wochentag als Parameter verwendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.ui.first.field.reference

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), dass die erste Spalte in einer Liste immer mit dem zugrunde liegenden Datensatz verknüpft ist, selbst wenn es sich um ein Referenzfeld handelt. Wenn zum Beispiel die erste Spalte in einer Incident-Liste **Zugewiesen an** lautet, wird dieser Wert mit dem Incident verknüpft, wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.form_annotations

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Formularanmerkungen, mit denen Sie einem Formular ein benutzerdefiniertes Trennzeichen, Abschnittstrennzeichen und Zeilentrennzeichen hinzufügen können

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.form_multiple_splits

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Mehrfachaufteilungen und Endaufteilungen im Slushbucket der Formularlayoutkonfiguration

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.gauge.view

Definiert, welche Ansicht als Standard für Homepage-Anzeigen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Portal
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.glide_list.start.locked

Steuert, ob eine glide_list (wie Beobachtungslisten) in einem Formular zunächst gesperrt (**wahr**) oder entsperrt (**falsch**) ist

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.goto_use_contains

Steuert, ob die **Gehe zu**-Navigation standardmäßig eine „enthält“-Abfrage (**wahr**) oder eine „größer als“-Abfrage (**falsch**) 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.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.homepage.parallel

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von parallelem Rendering

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.homepage.parallelism

Legt die maximale Anzahl von Threads fest, die beim Rendern einer bestimmten Homepage zusammenarbeiten sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige des Vorschausymbols für Listen auf der Homepage

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor

Gibt an, welcher HTML-Feld-Editor verwendet werden soll, TinyMCE oder htmlArea (Legacy).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: tinymce
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Ermöglicht Ihnen das Festlegen eines Standardzielwerts für Links in TinyMCE.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Definiert die Elemente, die im TinyMCE-Text bleiben, wenn der Editor speichert. Diese Funktionalität kann hilfreich sein, wenn Sie spezifische Elemente hinzufügen oder überschreiben möchten, die beibehalten 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (erste Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Die **Rechtschreibprüfung** Tool wird in nicht unterstützt Core-UI Oder UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (zweite Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Die **Rechtschreibprüfung** Tool wird in nicht unterstützt Core-UI Oder UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

Glide.ui.html.Editor.v4.Paste.html_Import

Steuert, wie Inhalte, die aus anderen Quellen als Microsoft Word eingefügt werden, gefiltert werden. Dies umfasst Inhalte, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Bereinigen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Hochladen eines Bildes per URL aus HTML-Feldern

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Gibt an, ob eine leere Zeile mit einem `<br>`-Tag in ein `<div> </div>`-Tag für TinyMCE-HTML-Felder konvertiert wird. Bei **wahr** wird das Tag konvertiert. Bei **falsch** verbleibt das Tag als `<br>`.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.toolbar

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste für HTML-Felder.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Schaltflächen
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.ui.incident_activity.fields

Definiert, welche Felder im Aktivitätsformatierer sichtbar sind. Wenn die Aktivitäten angepasst sind, aktualisiert das System diese Eigenschaft automatisch.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Felder
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.incident_alert_activity.fields

Felder des Aktivitätsformatierers für den Kommunikationsplan für Incidents – Die Liste der Felder, die vom Formular für den Kommunikationsplan für Incidents im Aktivitätsformatierer nachverfolgt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: opened_by, work_notes, comments, severity, estd_distruption_time, actual_disruption_time
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Gibt an, ob TinyMCE für Journalfelder verfügbar (**wahr**) oder nicht verfügbar (**falsch**) ist

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch

glide.ui.js_error_notify

Zeigt Clientskriptfehler für Benutzer mit der Rolle **client_script_admin** an. Zeigt auch eine allgemeine Fehlermeldung für andere Benutzer an, die auf einen Clientskriptfehler stoßen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

glide.ui.label.enable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Bezeichnungen wie „Am aktivsten“, „Aktuell“ und „Benutzer erstellt“

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

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

Löscht die Zwischenablage zum Kopieren/Einfügen, wenn die Anwendung in den Hintergrund tritt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu. Fügen Sie in „Kategorien“ die Kategorie „mobile_post_auth“ hinzu.

glide.ui.max_calendar_duration

Maximale Anzahl von Tagen, die ein einzelner Kalenderberichteintrag anzeigen kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Bereich der möglichen Werte: 90 bis 400
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Maximale Anzahl der in einem Kalenderbericht gespeicherten Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert, wenn die Eigenschaft nicht konfiguriert ist: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iphone, android_phone, IEMobile, Windows Phone, iPod, Windows CE, BlackBerry, BB10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Maximale Anzahl von Datensätzen für ein Referenzfeld, das als Auswahlliste angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Datensätze größer als dieser Wert ist, wird das Feld als Referenzfeld und nicht als Auswahlliste angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Anzahl der Anwender mit demselben Namen, die im Editor zum Verfassen des Aktivitätenstroms angezeigt werden. Bei „wahr“ nimmt der Standardgrenzwert eine Zahl an, die bestimmt, wie viele Anwender mit demselben Namen 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.mobile_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Legacy-Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Numerische Zeichenbeschränkung für Listenmenüoptionen innerhalb der Navigationsleiste. Die Navigationsleiste wird oben auf der Seite angezeigt, wenn Sie UI11 verwenden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Glide.ui.Personalize_Form

Aktiviert das Menü „Formular personalisieren“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.Personalize_Form_role

Bestimmt, welche Rollen auf das Menü „Formular personalisieren“ zugreifen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.Polaris.Experience

Aktiviert Next Experience Anwenderoberfläche, Zielseite und einheitliche Navigation. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-UI .

Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf Elemente in Arbeitsbereichen aus, z. B. Platform Analytics Komponenten. Arbeitsbereiche, UI Builder, Und zugehörige Funktionen sind immer aktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „Wahr“ für neue Instanzen, „falsch“ für Upgrades von Tokyo Oder früher.
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

Glide.ui.polaris.global_search

Schaltet um Next Experience Suchfunktion.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: Wahr, wenn `glide.ui.polaris.experience`lst „wahr“.
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

URL-Parameter, die ausgeschlossen werden, wenn das System doppelte URLs identifiziert und aus dem Verlauf löscht. Diese Eigenschaft gilt nur für Next Experience Einheitliche Navigation, die aktiviert ist, wenn `glide.ui.polaris.experience`Ist „wahr“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ["tinyId"]
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Aktiviert den hervorgehobenen Wertstil in Listenzellen. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience`Ist „wahr“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: Wahr, wenn `glide.ui.polaris.experience`lst „wahr“.
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.polaris.login.Show_illustrations

Aktiviert die Anzeige von illustrativen Grafiken auf der stilisierten Anmeldeseite. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience`Ist „wahr“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wahr, wenn `glide.ui.polaris.experience`lst „wahr“.
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.Polaris.menüs

Schaltet die Menüs der einheitlichen Navigation im Header um. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience`Ist „wahr“, was bedeutet Next Experience Einheitliche Navigation ist aktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: Wahr, wenn `glide.ui.polaris.experience`lst „wahr“.
- Speicherort: Die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Referenz-Popups in schreibgeschützten Referenzfeldern. Referenz-Popups und Clickthroughs sind standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Client-Skript, eine UI-Richtlinie oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Den Zieldatensatz sehen oder darauf klicken zu können, hat nichts damit zu tun, dass in das Referenzfeld geschrieben werden kann.

Bei **falsch** kann der Administrator die Systemeinstellung für ein bestimmtes Feld überschreiben, indem er dem Wörterbucheintrag das Attribut `readonly_clickthrough=true` hinzufügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.remember_view

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Benutzereinstellungen für die letzte Ansicht

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.remember.me.default

Steuert, ob das Kontrollkästchen **Benutzernamen speichern** standardmäßig aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) ist

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Steuert, welche Feldstile während der Kalendermarkierung angewendet werden. Bei **falsch** werden in der Aufgabentabelle nur Feldstile verwendet. Bei **wahr** werden im Kalender zunächst die Feldstile aus der Tabelle verwendet, auf der der Bericht basiert. Wenn in dieser Tabelle keine anwendbaren Stile vorhanden sind, verwendet der Kalender Feldstile aus der Tabelle „Aufgabe“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.report.old_report_builder

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der alten Benutzeroberfläche des Berichtsgenerators

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.section508

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Rendern von alternativem Text anstelle von Bildern

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.show_live_feed_activity

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

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Live Feed für einen Datensatz im Aktivitätsformatierer

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

Glide.ui.Show_template_bar

Steuert, ob die Vorlagenleiste in der angegebenen Tabelle angezeigt werden kann. Beispiel: `glide.ui.show_template_bar.incident = false`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.session_timeleft

Legt fest, wie viel Zeit Anwender in Minuten benötigen, um eine Sitzung zu verlängern, bevor sie aufgrund von Inaktivität abläuft.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für Sitzungen unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Glide.ui.Stream_Symbol

Schaltet die Anzeige der Schaltfläche für den Aktivitätsstream in der angegebenen Tabelle ein oder aus. Beispiel: `glide.ui.stream_icon.hr_case = true`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Glide.ui.syntax_Editor.context_menu

Aktiviert oder deaktiviert das Kontextmenü im Skript-Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Definiert linting-Konfigurationen mit dem Dienstprogramm ESLint

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle empfohlenen ESLint-Regeln sind aktiviert, mit Ausnahme von no-undef, no-unused-vars, no-empty und semi.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Steuert, ob das System ausführliche Bezeichnungen für Tabellennamen (**wahr**) oder literale Tabellennamen (**falsch**) verwendet

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.tablet_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die UI des Tablets

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet_agents

Verwendet die UI des Tablets, wenn eine der angegebenen Zeichenfolgen (durch Kommata getrennt) in der Kopfzeile „user_agent“ des Browsers aufgeführt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ipad, android_tablet
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title

Zeigt den angegebenen Text als kurzen Seitentitel für die UI des Tablets an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Zeigt den angegebenen Text als Standardsymbolbezeichnung für den Startbildschirm an, die in iOS Version 6 und höher verwendet wird

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.ui.task.insert

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der Optionen **Einfügen** und **Einfügen und beibehalten** für Tabellen, die von der Aufgabe abgeleitet sind (z. B. Incident, Change und Problem)

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.textarea.character_counter

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine Anzahl verfügbarer Zeichen für Journalfelder und mehrzeilige Textfelder angezeigt

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.textarea_initial_rows

Legt die Anzahl der Zeilen fest, die anfänglich für mehrzeilige Formularelemente angezeigt werden. Wenn das Element zum Bearbeiten ausgewählt ist, wird es erweitert. Legen Sie diesen Wert auf 0 fest, oder lassen Sie ihn leer, um diese Eigenschaft zu ignorieren. Diese Funktionalität wird verwendet, um Platz in einem Formular zu sparen, wenn mehrzeilige Elemente zu viel Platz einnehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Steuert, ob Updates gespeichert (**wahr**) oder verworfen (**falsch**) werden, wenn ein Benutzer auf die blauen Pfeile in einem Formular klickt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.ui_policy_debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Protokollierung der UI-Richtlinienverarbeitung im JavaScript-Debug-Fenster

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Legt den Ablaufzeitraum für das Cookie „Benutzernamen speichern“ 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.

Hinweis: Wenn ein Benutzer auf eine Instanz mit aktiviertem „Benutzernamen speichern“ zugreift, wird der Ablaufzeitraum für Cookies durch den Zugriff zurückgesetzt, bis der maximale (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) Grenzwert für die Lebensdauer erreicht ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)

  Hinweis: Höchstwert: 30

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies `glide.ui.user_cookie.life_span_in_days` fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)

  Hinweis: Höchstwert: 365 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.welcome.profil_link

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), ob Benutzer in der Begrüßungsnachricht auf ihren Namen klicken und ihr Benutzerprofil anzeigen können

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: für neue Instanzen **wahr**. Für bestehende Instanzen **falsch**
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Diese Eigenschaft betrifft nur eine veraltete Version der UI. Sie wird nicht mehr unterstützt. Zeigt einen Bannerlink an (**wahr**) oder blendet ihn aus (**falsch**), um zwischen den UI11- und veralteten Schnittstellen zu wechseln

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.update.suppress_update_version

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, für die Updates in der Tabelle „Versionen“ [sys_update_version] nicht nachverfolgt werden. Sie können Versionen für Tabellen in dieser Liste nicht vergleichen und zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_import_set_row
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] 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.

glide.user.default_password

Standardpasswort für neue Benutzer, das aus der eingehenden E-Mail erstellt wurde. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Passwort
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.userauthgate.extauth.check

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die `UserAuthenticationGate`-Prüfungen für externe und interne Authentifizierungsmechanismen

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.user.trusted_domain

Durch Kommata getrennte Liste vertrauenswürdiger Domänen, für die die Instanz basierend auf eingehenden E-Mails automatisch einen Gastbenutzer erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht von einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastbenutzer“, erstellt aber keinen Gastbenutzer in der Instanz.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: *
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.workflow.model.cache.max

Maximale Anzahl von Modellen im Workflow-Cache. Sie müssen die Instanz neu starten, nachdem Sie diese Eigenschaft geändert haben, um die Änderung zu übernehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Standort: **Workflow** > **Eigenschaften**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung eines eindeutigen WSDL-Namespace-Werts beim Veröffentlichen einer ServiceNow-Tabelle durch Webservices. Bei **wahr**lautet der WSDL-Ziel-Namespace www.service-now.com/<table name>.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Maximale Anzahl an hierarchischen Ebenen, die in einer WSDL zurückgegeben werden, wenn der hierarchische SOAP Web Service aktiviert ist. Diese Eigenschaft hat einen maximalen Wert von 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.wsdl.show_nillable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Gültigkeit eines WSDL-Elements, wenn es außer einem {Inhaltstyp} keinen Elementinhalt hat und es andernfalls Inhalt erfordern würde.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ws.use_row_lock

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die Verwendung der aktuellen Webdienstsperre, die vor dem Ausführen der Transformation gilt. Verwenden Sie die Zeilensperre, die nach der OnStart-Methode gilt.

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.xmlhttp.excessive

Legt die Anzahl der Elemente fest, die in der verfügbaren Hälfte einer N:N- oder 1:N-Sammlung angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das Entladen der XML im Format display_value. Zum Entladen mit diesem Format fügen Sie der Anforderungs-URL den Parameter `useUnloadFormat=true` hinzu.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

google.maps.auto_close

Wenn **wahr**, wird das aktuelle Infofenster geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit mehrere Popup-Fenster gleichzeitig geöffnet bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.client

Client-ID für Google Maps-API für Unternehmen Diese Client-ID autorisiert die Produktionsverwendung der Google Maps API for Business. Standardmäßig wird diese ID von ServiceNow bereitgestellt. ServiceNow erfordert möglicherweise, dass Sie eine separate Client-ID basierend auf Ihrer Nutzung erwerben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: gme-servicenow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.key

Kartenschlüssel von Google, gebunden an die URL des Servers. Dieser Schlüssel ist der private Schlüssel, der die Verwendung von Google Maps für die Entwicklung autorisiert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.latitude

Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Breitengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 36.008522
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.longitude

Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Längengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -95.221764
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.max_items

Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. Diese Einstellung legt fest, wie viele Symbole auf einer Karte angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.tabelle

Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Diese Einstellung benennt die Tabelle mit den Feldern „Name“, „Längengrad“ und „Breitengrad“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: cmn_location
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.zoom

Anfangs-Zoomstufe der Karte (1 ist der niedrigste Wert).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

help.base.default

Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **false** und keine absolute URL angegeben ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://servicenow.com/docs/?context=
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

help.base.servicenow

(Plugin für kontextsensitive Hilfe) Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **true** ist

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://servicenow.com/docs/?context=
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Ermöglicht das Debuggen auf Probe-Ebene für PowerShell-Probes. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, schreiben PowerShell-Tests detaillierte Aktivitätsinformationen in das MID-Server-Log.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Orchestration** > **MID-Server-Eigenschaften**

Mid.Version.Überschreibung

Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Weitere Informationen zur Versionssteuerung finden Sie unter Eigenschaften der MID-Server-Versionssteuerung .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keiner (Wenn diese Eigenschaft leer gelassen wird, erhalten die MID-Server die Versionsinformatonen von der Eigenschaft mid.buildstamp.)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

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

Gibt Rollen (kommagetrennt) an, die Indikatoren als Datenquellen im Konfigurationsbereich der Datenvisualisierung auswählen können. Wenn leer, können alle Anwender die Indikatorquellen auswählen, auf die sie Zugriff haben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Par_VIS_config.live_refresh_rate_min_value

Gibt das Mindestintervall in Sekunden für an **Live-Aktualisierungsrate** Einstellung in der Datenvisualisierungskonfiguration. Wenn festgelegt, kann ein Anwender weiterhin einen leeren Wert oder 0 festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Sekunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Par_Viz.table_Data.max_Data_points

Maximale Anzahl von Datenpunkten für Datenvisualisierungsdiagramme basierend auf Tabellenquellen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Par_Viz.table_Data.max_groups

Maximale Anzahl von Gruppen, die für Datenvisualisierungsdiagramme angezeigt werden sollen, basierend auf Tabellenquellen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Gibt die maximale Anzahl von Sperren an, bevor eine Warnung ausgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Sperren)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Gibt die Zeit an, die zum Aufzeichnen und Zählen der Anzahl der Benutzersperren benötigt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.captcha.ignore

Aktiviert und deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwendung zum Zurücksetzen des Passworts verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft *password_reset.captcha.google.enabled* zu *false*.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.qa.num_enroll

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer auswählen und beantworten muss, um im Programm zum Zurücksetzen des Passworts registriert zu werden.

Hinweis: Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter *num_enroll* hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Fragen)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.qa.num_reset

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer beantworten muss, um seine Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu verifizieren.

Hinweis: Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter *num_reset* hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Fragen)
- Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft *num_enroll* festgelegte Zahl.
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.max_attempt

Gibt die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers an, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in *max_attempt_window* bestimmt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Versuche)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > Eigenschaften

password_reset.request.max_attempt_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl von Versuchen erreicht 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.retry_window

Gibt die Zeitspanne an, nach der die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.success_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt wird, nachdem er sein Passwort erfolgreich zurückgesetzt hat.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.default_complexity

Gibt die Anzahl der Zeichen im SMS-Code an, den ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.

Hinweis: Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Komplexitätsparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4 (Ziffern)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

passwort_reset.sms.expiry

Gibt die Zeitdauer in Minuten an, nach der der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft.

Hinweis: Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Ablaufparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.max_per_day

Gibt die maximale Anzahl von SMS-Codes an, die innerhalb von 24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Verifizierungscode senden** klickt, beginnt der 24-Stunden-Zeitraum.

Hinweis: Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter `max_per_day` in einer SMS-Codeverifizierung 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (pro Tag)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.pause_window

Gibt die Zeitspanne an, die verstreichen muss, bevor ein weiterer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann.

Hinweis: Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter `pause_window` in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.wf.refresh_rate

Gibt an, wie oft der Status des Workflows überprüft werden soll. In der Fortschrittsanzeige für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts dargestellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90.000 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

passwort_reset.wf.timeout

Gibt die maximale Wartezeit in Millisekunden zur Ausführung des Workflows an. Der Workflow wird während der Aufforderung zum Zurücksetzen des Passworts ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

promin.Show_Records.limit

Gibt die maximale Anzahl von Datensätzen an, die für einen Bogen oder Knoten für zurückgegeben werden können **Datensätze Anzeigen** Anzuzeigender Link. Wenn mehr Datensätze als der festgelegte Grenzwert zurückgegeben werden, wird der Link nicht angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000 (Datensätze)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

remember_me.max_duration_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies `remember_me_cookie.duration_in_days` fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Höchstwert: 365 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

remember_me_cookie.duration_in_days

Legt die Standardablaufzeit für das Cookie „Benutzernamen speichern“ fest. Wenn sich ein Benutzer mit aktivierter Option „Benutzernamen speichern“ anmeldet, wird bei jeder Anmeldung innerhalb der Ablaufzeitgrenze der Ablaufzeitraum zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)

Hinweis: Höchstwert: 30 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Enthält alle CIs für die Warnungszusammenfassung. Bei **falsch** sind nur CIs enthalten, die sich nicht auf einen Business Service beziehen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.aggregation_enabled

Aktiviert die Warnungszusammenfassung. Aktiviert die Zusammenfassung korrelierter Warnungen für Services und Warnungsgruppen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Schwellenwert des Warnungsschweregrads, über dem Warnungen in Analysen aufgenommen werden. Nur Warnungen mit einem Schweregrad über dem Schwellenwert werden in Warnungszusammenfassungen und CI-Ursachenanalysen berücksichtigt.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Info
- Andere mögliche Werte:
  - Warnung
  - Weniger wichtig
  - Schwerwiegend
  - Kritisch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca_enabled

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

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Ursachenanalyse für Business Services. Aktiviert RCA für Warnungen, die mit Business Services verknüpft sind, um Ursachen-CIs zu identifizieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Bereinigen Sie Staging-Tabellen (in Tagen). Anzahl der Tage, für die die RCA-Eingabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Mögliche Werte: 30 bis 180
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Zeitintervallkriterien (in Sekunden) für die Warnungsgruppierung. Intervall, in dem Warnungen erstellt werden müssen, um in eine Gruppe aufgenommen zu werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Mögliche Werte: 60 bis 900
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Zeitspanne (in Sekunden), aus der Warnungen zur Analyse einbezogen werden sollen. Vergangener Zeitraum, aus dem Warnungen in die Analyse der Warnungszusammenfassung einbezogen werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 86.400
- Mögliche Werte: 43.200 bis 86.400
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Anzahl der Tage, für die die RCA-Ausgabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Mögliche Werte: 3 bis 5
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

%-Schwellenwert für die Vertrauenspunktzahl, über dem RCA-korrelierte Warnungsgruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole angezeigt werden. Vertrauenspunktzahl, die von RCA-korrelierten Warnungsgruppen erfüllt sein muss, bevor die Gruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Mögliche Werte: 0 bis 100
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sam.install_deletion_deadline

Definiert die Anzahl der Tage, nach denen eine Softwareinstallation gelöscht wird, wenn sie nicht mit dem Configuration Item gefunden wurde. Verwenden Sie einen Wert, der größer ist als die Anzahl der Tage zwischen aufeinanderfolgenden Discovery-Durchläufen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

security.list.internal.domains

Sonstige Domänen (ausgenommen die Domänen, die sich in der durch Kommata getrennten Liste in dieser Eigenschaft befinden) werden als externe E-Mail-Domänen klassifiziert. Die Anzahl der eingehenden E-Mails von diesen externen Domänen wird in der Metrik für externe eingehende E-Mails im Sicherheitscenter der Instanz angezeigt.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Sonstige mögliche Werte: Durch Kommata getrennte Liste aller internen E-Mail-Domänen in der Organisation.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

Bestimmt, ob das Attribut „Zugewiesen an“ von ACC-V überschrieben wird oder nicht.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: falsch

sn_ACC_VIS_content.assigned_to_user_order

Definiert die Quelle des Anwenders „Zugewiesen an“ und seine Priorität für ACC-V. Die Reihenfolge der definierten Anwendernamen-Quellen wird verwendet, um die Priorität zu definieren, basierend auf der der Anwender „Zugewiesen an“ für ein Computer-CI festgelegt wird. Beispiel: Computer_System_username, logged_in_users. Diese beiden verschiedenen Quellen entscheiden, welcher Anwendername von welcher Quelle abgeleitet ist, bei der Entscheidung des Attributs, das für ein Computer-CI zugewiesen ist, bevorzugt wird.

Computer_System_username: Die Quelle wird vom nativen Befehl für Windows-Computer-wmic-computersystem-Anwendernamen abrufen abgeleitet.

Logging_in_users: Quelle ist OsQuery, die angemeldete Anwender aus der OsQuery-Tabelle abruft.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: Computer_System_username, logged_in_users

sn_ACC_VIS_content.persist_os_user_type

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

Behält den Typ der Anwender bei, an denen Sie für ACC-V interessiert sind

- Typ: Kommagetrennter Parameter
- Standardwert: Local,System

sn_ACC_VIS.column_Name_for_user_Mapping

Der Name der Spalte in Agent Client Collector Discovery Ergebnis mit Informationen zur Anwenderidentität, z. B. Anwendername oder E-Mail-Adresse. Diese Eigenschaft ordnet ein erkanntes Gerät einem Anwenderdatensatz (sys_user) zu, der dann zum Festlegen von verwendet wird **Zugewiesen an** Feld in der Tabelle „Computer-CI“ (cmdb_ci_Computer).

- Typ: Zeichenfolge

sn_Agent.Disco_Minimum_threshold_for_reDiscovery_minutes

Die Mindestanzahl von Minuten seit der letzten Erweiterung Discovery Für eine bestimmte IP, bevor eine erneute Discovery ausgelöst werden kann. Dies hilft, zu häufige Erweiterungen zu verhindern Discovery In Fällen, in denen ein Netzwerk zeitweise eine Pause hat oder ein Laptop wiederholt neu gestartet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

sn_Agent.Disco_disable_ci_clobber_of_agentless_Disco

Bei „wahr“ wird überprüft, ob bereits ein CI mit übereinstimmenden Kriterien (Discovery_Source=ServiceNow) erkannt wurde, und anstatt eine erneute Erkennung durchzuführen, wird der Agent-Datensatz mit einem vorhandenen CI verknüpft.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_Agent.Disco_ci_clobber_of_agentless_Disco_threshold_days

Die maximale Anzahl von Tagen, seit ein vorhandenes CI mit Discovery ohne Agent erkannt wurde, wobei das vorhandene CI verknüpft ist, anstatt es mit dem Agent erneut zu erkennen. #Dies wird wirksam, wenn „Disco_disable_ci_clobber_of_agentless_Disco“ auf „wahr“ festgelegt ist und seit einer nicht-ACC-Discovery_Source (z. B. „Discovery_Source“) ein verlängerter Zeitraum (standardmäßig über 14 Tage) zurückliegt ServiceNow) Hat das CI erkannt. Sobald dieser Schwellenwert überschritten wurde, erweitert Discovery Ist berechtigt, ein vorhandenes CI auszuführen und zu löschen, unabhängig davon, ob ein CI zuvor von einer nicht-ACC-Discovery_Source erkannt wurde. Dadurch können die neuesten erkannten Daten in der CMDB vorhanden sein.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14

sn_Agent.Host_Data_Collection.disable_when_Container

Bei „wahr“ werden die eingehenden Daten nicht verarbeitet, und der Status der Host-Datensammlung wird auf „deaktiviert“ festgelegt, wenn die Host-Datensammlung stattfindet und festgestellt wird, dass Agent Client Collector in einem Container ausgeführt wird.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_ACC_VIS_content.persist_sam_usage_metrics

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diese Option, um die grundlegende SAM-Messfunktion zu nutzen. Wenn diese Kennzeichnung auf „wahr“ festgelegt ist, werden die Informationen nach dem Abrufen von Details zu der gesamten installierten Software, einschließlich des letzten Zugriffs über osquery, in die Tabelle „Softwarenutzung“ [samp_SW_usage] übernommen. Das SAM-Plugin muss ebenfalls aktiviert werden, um die Informationen beizubehalten.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_App_Insights.minutes_between_Triggers

Wie viele Minuten gewartet werden soll, bevor eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Semaphor-Metrik im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21

sn_App_Insights.p1_Predict_factor.sys_load

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 923

sn_App_Insights.p1_Predict_max_cooldown

Die Anzahl der aufeinanderfolgenden Minuten „kein p1 vorhergesagt“, die zum Beenden des p1-Warnungsstatus erforderlich sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

sn_App_Insights.p1_Predict_threshold

Die Mindestkonfidenz, die für das p1-Vorhersagemodell erforderlich ist, um einen p1-Warnungsstatus vorherzusagen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Zeiteinheit für KPI-Werte im Benchmarks-Dashboard. Optionen sind **Stunden** oder **Tage**.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Tage
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Laden des Change-Zeitplans 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.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 40
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Scrollen des Change-Zeitplans angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Definiert die Gesamtanzahl der change_request-Datensätze, die für einen Change-Zeitplan angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Zeigt eine Nachricht an, wenn Sie einen Change-Zeitplan anheften oder lösen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.schedule_window_days

Gibt die Anzahl von Tagen an, die vor und nach dem jeweiligen Start/Ende eines change_request-Datensatzes berücksichtigt werden soll, wenn Sperrzeit- und Wartungsfensterspannen auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_Disco_cd.scheduled_Job_time_out_in_min

Diese Eigenschaft legt den Wert für die maximale Laufzeit der geplanten Aufgabe für Cloud-Ressourcen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

sn_Disco_certmgmt.cert_Task_default_Approval_Group

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den standardmäßigen Genehmigungsgruppennamen für festzulegen Zertifikatsbestand-Management Für manuelle Genehmigungsprozesse zum anfordern neuer, verlängern oder Widerrufen von Zertifikaten nur für automatisierte Workflows. Sie können mehrere durch Kommata getrennte Genehmigungsgruppen hinzufügen. Die Aufgabe wählt zuerst die aktuelle Domänengruppe und dann die globale Domänengruppe aus. Wenn keine Gruppe gefunden wird, schlägt die Aufgabe fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den Gültigkeitszeitraum des Zertifikatauftrags festzulegen, in dem der Zertifikatauftrag aufgegeben wird Zertifikatsbestand-Management.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000 Tage

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um Prioritäten für neue Aufgaben und Erneuerungsaufgaben in zu konfigurieren Zertifikatsbestand-Management. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P3 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (wenn Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um Prioritäten von Widerrufaufgaben in zu konfigurieren Zertifikatsbestand-Management. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P1 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 (wenn Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_global_searchui.hide_results_count

Blendet Aus (**Wahr**) Oder zeigt (**Falsch**) Die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze für Suchgruppen und -Tabellen in Globale Suche Seite.

Wählen Sie aus, um diese Eigenschaft zu ändern **Erweiterte UI für globale Suche** Von Anwendungsauswahl Bevor Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ öffnen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Ändern Sie in den Ergebnissen der KI-Suche für MID-Themen-Discovery den Wert in „wahr“, um Katalogergebnisse anzuzeigen. Standardmäßig zeigen diese Ergebnisse der KI-Suche für MID-Themen nur Knowledge Base-Ergebnisse an.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowassist_va.nass_animated_Avatar_enabled

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 animiertes Funkeln ✦Symbol wird angezeigt, während die LLM-Antwort an den Endanwender gestreamt wird. Das animierte Glitzer ✦Das Symbol ändert sich in das statische Branding Virtual Agent Symbol, nachdem die Antwort vollständig geladen wurde. Wenn diese Systemeigenschaft auf festgelegt ist `Falsch` , Die animierten Auslassungspunkte ••• Symbol wird nach dem Laden der Nachrichten angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowAssist_va.synthesized_autostart_items

Wenn die synthetisierte Antwort nur eine einzelne Aktion zurückgibt, konfigurieren Sie, ob die Aktion automatisch gestartet werden soll. Standardmäßig nur Virtual Agent Themen werden automatisch gestartet. Sie können dies konfigurieren, wenn die synthetisierte Antwort ein einzelnes Konversationskatalogelement zurückgibt, ein einzelnes Virtual Agent Thema zusammen mit Knowledge Base Informationen oder ein einzelnes Konversationskatalogelement zusammen mit Knowledge Base Informationen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Thema
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

Enthält eine Bestätigungsnachricht, um die Konversation zu beenden, wenn Small Talk zum Abschluss erkannt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

subscription.custom_table.enforce_entitlement

wenn Sie bestimmte Anwendungen wie Mobile Studio in einer Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebung verwenden, können Sie Schutz für benutzerdefinierte Tabellen aktivieren.

Wenn die Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, wird die Liste der benutzerdefinierten Tabellen, die in Anwendungen wie Mobile Studio verfügbar sind, auf diejenigen beschränkt, die Sie basierend auf den aktiven, in Ihrer Instanz vorhandenen Abonnements verwenden dürfen. Wenn Sie diese Schutzmaßnahmen entfernen möchten, legen Sie die Eigenschaft auf fest **Falsch** Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf alle anwenderdefinierten Tabellen, unabhängig von Ihren aktiven Abonnementberechtigungen.

- Typ: Boolesch
- Standardwert:
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [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.

Hinweis: Diese Eigenschaft wird auf festgelegt **Falsch** Ermöglicht Ihnen die Verwendung von Anwendungen mit anwenderdefinierten Tabellen, die möglicherweise nicht berechtigt sind. Sehen Sie sich die Servicebeschreibung für Ihre aktiven Abonnements an, um zu bestimmen, welche anwenderdefinierten Tabellen (falls vorhanden) Sie mit ausgewählten Anwendungen verwenden dürfen.

sys_Par_Insights_enabled

Aktiviert die Funktion „proaktive Analytics“.

- Typ: Wahr/falsch (boolescher Wert)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Um den Wert zu ändern, erstellen Sie diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“.
- Weitere Informationen: Systemeigenschaft hinzufügen

tablet.footer.text

Text, der in der Fußzeile der Tablet-Benutzeroberfläche angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Copyright ServiceNow 2012
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

tablet.header.text

Text, der auf der rechten Seite der UI-Kopfzeile des Tablets angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

Systemeigenschaft hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, oder erstellen Sie eine Eigenschaft, um das Systemverhalten zu steuern.

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften für Ihre eigenen Anwendungen finden Sie in der Schulung ServiceNow® Developer Site an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Eigenschaften im System sind in einer Instanz standardmäßig nicht sichtbar und müssen der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden. Wenn eine Funktion das Hinzufügen der Eigenschaft erfordert, können Sie eine Systemeigenschaft 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.

Wichtig: Systemeigenschaften speichern Konfigurationsinformationen, die sich selten oder nie ändern. Jedes Mal, wenn Sie eine Systemeigenschaft ändern oder hinzufügen, leert das System den Cache, um alle Knoten im Cluster synchron zu halten. Diese Cache-Leerung verursacht sehr hohe Leistungskosten für ein bis 10 Minuten, was bei übermäßiger Ausführung zu einem Ausfall führen kann. Um solche Ausfälle zu verhindern, verwenden Sie keine Systemeigenschaft, um Konfigurationsinformationen zu speichern, die sich mehr als einmal oder zweimal im Monat ändern. Verwenden Sie stattdessen eine anwenderdefinierte Tabelle, um regelmäßig sich ändernde Konfigurationsinformationen zu speichern.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Eigenschaftsnamen suchen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Systemeigenschaft“ mit dem Datenbanknamen der Eigenschaft aus.

   Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Daten angeben **Typ** Und fügen Sie den neuen Wert hinzu, den die Eigenschaft verwenden soll.

   Eigenschaften, die Sie hinzufügen, enthalten bereits Standardwerte. Sie fügen Eigenschaften hinzu, um diesen Wert zu ändern.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eigenschaft, die Sie erstellen.
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` Wird angezeigt **Blau** , **Rot** , Und **Grün** In der Liste und speichert den entsprechenden Hex-Wert im Feld „Eigenschaftswert“.
Typ	Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus der Liste aus (z. B. **Ganzzahl** , **Zeichenfolge** , Oder **Wahr|falsch)** .
Wert	Legen Sie den gewünschten Wert für die Eigenschaft fest. Alle Eigenschaftswerte werden als Zeichenfolgen gespeichert. Beim Abrufen von Eigenschaften über `gs.getProperty()` Methode: Behandeln Sie die Ergebnisse als Zeichenfolgen. Beispielsweise gibt eine Wahr|Falsch-Eigenschaft „true“ oder „false“ (Zeichenfolgen) zurück, nicht das boolesche Äquivalent.
Cache ignorieren	Das System speichert Systemeigenschaftswerte in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	serverseitigen Caches, um zu vermeiden, dass die Datenbank nach Konfigurationseinstellungen abgefragt wird. Wenn Sie einen Systemeigenschaftswert 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. Das standardmäßig gelöschte Kontrollkästchen bedeutet, dass das System alle serverseitigen Caches leert und den aktuellen Eigenschaftswert aus der Datenbank abruft. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Caches den aktuellen Eigenschaftswert haben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Leeren einiger serverseitiger Caches zu ignorieren, sodass nur der Cache für die Tabelle „sys_properties“ geleert und der Wert der vorherigen Eigenschaft in allen anderen Caches beibehalten wird. Diese Option vermeidet die Leistungskosten für das Leeren aller Caches und das Abrufen neuer Eigenschaftswerte. Normalerweise sollten Sie das Kontrollkästchen nur aktivieren und das Ignorieren des Cache aktivieren, wenn Sie über eine Systemeigenschaft verfügen, die sich häufiger als einmal im Monat ändert und der Eigenschaftswert nur in der Tabelle „sys_properties“ gespeichert wird.
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 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	Definiert die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen

5. 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.

Je nach Eigenschaftsname kann ein Administrator seinen Wert möglicherweise nur über ein neues Modul ändern. Es kann auch auf einer der Eigenschaftenseiten in den Systemeigenschaften angezeigt werden.

Hinweis: Wenn der **Cache ignorieren** Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, leert das System den Server-Cache, wenn der Parameter geändert wird.

Erstellen Sie ein Systemeigenschaftenmodul

Sie können im Anwendungsnavigator ein Modul hinzufügen, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen. Mit diesem Modul können Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ einfach Eigenschaften hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**an.
2. Suchen Sie beispielsweise nach der Anwendung, der Sie die Eigenschaftentabelle hinzufügen möchten **Systemeigenschaften** .
   Wählen Sie eine Anwendung aus, die auf die Administratorrolle beschränkt ist, damit nicht-Administratoranwender darauf zugreifen können.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Module auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Modulname. Beispiel: **Alle Eigenschaften** .
Anwendungsmenü	Gibt den Namen des Anwendungsmenüs an, unter dem das Modul angezeigt wird. Dieses Feld sollte automatisch mit dem Namen der Anwendung ausgefüllt werden, aus der Sie auf die zugehörige Liste „Module“ zugegriffen haben.
Linktyp	Gibt den Typ des Links an, den diese Module öffnen. Wählen Sie für eine Liste von Systemeigenschaften aus **Liste der Datensätze** .
Tabelle	Gibt die vom Modul verwendete Tabelle an. Wählen Sie Aus **Systemeigenschaften [sys_properties]** .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Überprüfen Sie, ob das Modul erstellt wurde. Navigieren Sie beispielsweise zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie zusätzliche Parameter für die Liste des Moduls „Systemeigenschaften“ einschließen möchten, finden Sie unter Erstellen Sie ein Modul .

Größenbeschränkungen für Abfrage-Join und Komplexität

Die Plattform verwendet eine relationale Datenbank, um Daten zu speichern. Das Abrufen von Daten kann mehrere Joins umfassen, um einen einzelnen Ergebnissatz 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.

Obwohl diese Joins normalerweise einfach sind, kann das System in bestimmten Fällen sehr große Joins ausgeben, um eine große Anzahl (>20) von Tabellen zusammenzufassen.

Datenbank-Engines verarbeiten normalerweise mehrere Joins recht gut. Das relationale Modell geht davon aus, dass Verbindungen billig und effizient sind. Dies ist normalerweise der Fall. Selten können jedoch übermäßig große Joins zu einem Problem mit der Datenbankleistung führen.

Um diese potenzielle Komplexität zu mindern, verwenden Sie die folgende Eigenschaft, um die Komplexität und Größe des Joins zu beschränken.

Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > System** Und suchen Sie die Eigenschaft mit dieser Beschreibung:

Maximale Anzahl von Datenbank-Joins pro Abfrage. Kleinere Werte führen dazu, dass das System eine größere Anzahl weniger komplexer Abfragen ausgibt. Größere Werte reduzieren die Anzahl der Abfragen auf Kosten zusätzlicher Komplexität pro Abfrage. Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund großer Join-Anzahlen vorliegen, sollte diese Eigenschaft unverändert bleiben.

Diese Eigenschaft gibt die maximale Anzahl von Verbindungen an, die das System bevorzugt. In bestimmten Edge-Fällen müssen möglicherweise komplexere Abfragen ausgegeben werden, im Allgemeinen werden jedoch nicht mehr als diese Anzahl von Joins ausgegeben. Beispiel: Ein Wert von 10 führt dazu, dass in einer bestimmten Abfrage nicht mehr als 10 Tabellen zusammengefügt werden.

Das System muss die weniger Joins kompensieren, indem es mehr Abfragen ausgibt, um die erforderlichen Daten abzurufen. Wenn Sie diese Zahl reduzieren, werden mehr Abfragen an die Datenbank gesendet. In den meisten Fällen ist die Optimierung dieses Parameters kontraproduktiv.

Hinweis: Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund großer Join-Anzahlen vorliegen, sollte dieser Parameter unverändert bleiben.

Web-Proxy

Mehrere Eigenschaften unterstützen die Web-Proxy-Konfiguration.

Hinweis: Legen Sie diese Eigenschaften in den Systemeigenschaften fest `[sys_properties]` Tabelle.

Proxy-Setup-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_host	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Geben Sie die Portnummer für den Proxy-Server an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	8080, 9100

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

Proxy-Setup-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_username	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Proxybenutzer
glide.http.proxy_password	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Passwort
glide.email.override.url	Legen Sie die URL fest, die in E-Mail-Links anstelle der Instanz-URL verwendet werden soll. Die URL muss mit enden `navigation_to.do` . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Instanz-URL	https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do

NTLM-Authentifizierung

NTLM ist das komplexeste der Authentifizierungsprotokolle, die von einem Standard-Webserver unterstützt werden.

NTLM ist das komplexeste der Authentifizierungsprotokolle, die von einem Standard-Webserver wie unterstützt werden HTTPClient . Es handelt sich um ein proprietäres Protokoll, das von entworfen wurde Microsoft Ohne öffentlich verfügbare Spezifikation. Frühe Versionen von NTLM waren aufgrund von Fehlern im Design weniger sicher als die Digest-Authentifizierung. Diese wurden jedoch in einem Service Pack für Windows NT 4 behoben, und das Protokoll gilt jetzt als sicherer als die Digest-Authentifizierung.

Die NTLM-Authentifizierung erfordert, dass eine Instanz von NTCredentials für den Domänennamen des Servers oder die Standard-Anmeldeinformationen verfügbar ist. Da NTLM nicht den Begriff „Bereiche“ verwendet, verwendet HttpClient den Domänennamen des Servers als Namen des Bereichs. Außerdem darf dem Anwendernamen, der den NTCredentials bereitgestellt wird, nicht die Domäne vorangestellt werden:

- Richtig: adrian
- Falsch: DOMÄNE\adrian

Es gibt einige erhebliche Unterschiede in der Funktionsweise von NTLM im Vergleich zur Standard- und Digest-Authentifizierung. Diese Unterschiede werden im Allgemeinen von HttpClient behandelt. Wenn Sie diese Unterschiede verstehen, können Sie jedoch Probleme bei der Verwendung der NTLM-Authentifizierung vermeiden.

- Die NTLM-Authentifizierung funktioniert in Bezug auf die HttpClient-API fast genau wie jede andere Form der Authentifizierung. Der einzige Unterschied besteht darin, dass Sie NTCredentials anstelle von UsernamePasswordCredentials bereitstellen 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.

(NTCredentials erweitert UsernamePasswordCredentials, sodass Sie NTCredentials bei Bedarf direkt in Ihrer Anwendung verwenden können).

- Der Bereich für die NTLM-Authentifizierung ist der Domänenname des verbundenen Computers. Dies kann problematisch sein, da Server häufig mehrere Domänennamen haben. Nur der Domänenname, mit dem HttpClient eine Verbindung herstellt, wie in der HostConfiguration angegeben, wird zum Suchen der Anmeldeinformationen verwendet. Beim anfänglichen Testen der NTLM-Authentifizierung ist es am besten, den Bereich als Null zu übergeben, was als Standard verwendet wird.
- NTLM authentifiziert eine Verbindung und keine Anforderung. Daher müssen Sie sich jedes Mal authentifizieren, wenn eine neue Verbindung hergestellt wird, und es ist wichtig, die Verbindung während der Authentifizierung offen zu halten. Aus diesem Grund kann NTLM nicht für die Authentifizierung mit einem Proxy-Server und dem Webserver verwendet werden, und NTLM kann nicht mit HTTP 1,0-Verbindungen oder Webservern verwendet werden, die keine HTTP-Keep-Alives unterstützen.

Hinweis: Legen Sie diese Eigenschaften über die Systemeigenschaften fest [sys_properties] Tabelle.

NTLM-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_ntusername	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	username
glide.http.proxy_ntpassword	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Passwort
glide.http.proxy_nthost	Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Geben Sie die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	DOMAIN

Proxy-Server für SOAP-Clients

Administratoren können separate Proxy-Einstellungen für SOAP-Clients angeben, z. B. den MID-Server oder den ODBC-Treiber.

Informationen zur Angabe eines Proxy-Servers für einen MID-Server finden Sie unter MID-Server-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.

Informationen zur Angabe eines Proxy-Servers für den ODBC-Treiber finden Sie unter Konfigurieren Sie ODBC für die Verwendung von Proxy-Servern

Umgehen Sie den Proxy-Server

Administratoren können die Instanz so konfigurieren, dass der Proxy-Server für bestimmte URLs oder URL-Muster umgangen wird.

Normalerweise benötigen interne Adressen keinen Proxy-Server für SOAP-Kommunikation.

Umgehen Sie den Proxy-Server

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_bypass_list	Geben Sie die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Systemeigenschaften [sys_properties] Tabelle	127.0,0.1;*.internal.com;localhost

Admin Center

Admin Center Bietet einen zentralen Hub für Plattformbesitzer und -Administratoren, um auf Plattformfunktionen zuzugreifen, neue Anwendungen zu erkennen und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.

Verwenden Sie Admin Center Anwendung, um die Fähigkeit der verfügbaren Anwendungen zu erkennen und zu erkennen, wie sie implementiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

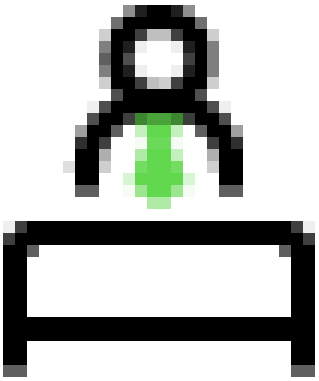
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Admin Center

Verwalten



Erfahren Sie, wie Sie die Funktionen der Administrator-Homepage verwalten

Erkannt

Entdecken Sie Adoption Blueprints, empfohlene Adoption Journeys, organisiert nach Geschäftsergebnis

Konfigurieren

Erfahren Sie mehr über die Konfiguration von Anwendungen mit Configuration Hub

Referenz

Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen zur App

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Admin Center (LES) in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern 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.

Admin Center erkunden

Das Admin Center bietet Administratoren eine zentrale Kontrolle über die Instanz mit einfachem Zugriff auf die Plattformfähigkeiten, Anwendungen und konfigurierbaren Administrator-Dashboards.

Admin Center – Übersicht

Admin Center ist eine umfassende Plattformverwaltungslösung, die Zugriff auf Plattformfunktionen, Anwendungs-Discovery und intelligente Einblicke bietet, um fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.

Admin Center Anwender

Admin Center Hat die folgenden Anwender.

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Die Administratorrolle ist für den Zugriff auf alle Anwendungen und Funktionen in der Instanz erforderlich.

Admin Center – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erkunden Sie alle wichtigen Anwendungen über **Administrator** Menü	Admin Center Zusammenfassung	Systemadministrator
Verwalten und verfolgen Sie Ihre gesamte administrative Arbeit auf einer einzigen Seite	Administrator-Homepage	Systemadministrator
Greifen Sie über Adoption Blueprints auf alle Anwendungen und Funktionen zu, die Ihnen zur Erreichung von Geschäftszielen zur Verfügung stehen	Adoption Blueprint	Systemadministrator
Vergrößern Sie relevante Anwendungen und Informationen auf einer einseitigen Experience über Configuration Hub	Konfigurations-Hub	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Admin Center, Siehe:

- Administrator-Startseite Wird Verwaltet
- Adoption Blueprints werden erkannt
- Konfigurations-Hub
- Admin Center Referenzen

Admin Center Zusammenfassung

Wenn Sie neu bei sind Admin Center, Lesen Sie diese Zusammenfassung, um zu erfahren, was das Produkt leisten kann.

Die erste Stopp-Experience in Admin Center Ist die Administrator-Homepage. Es hilft Ihnen, Ihre gesamte administrative Arbeit in einer einzigen Seiten-Experience zu verwalten 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.

nachzuverfolgen. Sie können Ihre Arbeit basierend auf den Instanzdaten priorisieren. Siehe Administrator-Homepage Weitere Informationen zu den Funktionen der Administrator-Startseite.

Admin Center Bietet einfachen Zugriff auf eine Reihe wichtiger Anwendungen, die Administratoren benötigen. Sie können direkt über auf diese Anwendungen zugreifen **Administrator** Menü auf der Administrator-Homepage.

- Adoption Blueprints: Adoption Blueprints listet die verfügbaren Anwendungen und Funktionen auf, die zum Erreichen von Geschäftszielen empfohlen werden. Sie können strategische Geschäftsverbesserungen mit einer Reihe von Apps und Funktionen anvisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Adoption Blueprint.

  Hinweis: Die Plattformfunktion „Adoption Blueprints“ ist standardmäßig mit einem Instanz-Upgrade auf verfügbar Tokyo Und höher.

- Now Assist-Administrator: Die Now Assist-Administrator Die Konsole bietet Ihnen schnellen und mühelosen Zugriff auf die wichtigen Informationen, die Sie zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen benötigen Now Assist Funktionen und Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

- Anwendungsmanager: Als Administrator haben Sie die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins in Ihrer Instanz mit zu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten Anwendungsmanager Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

  Hinweis: Die Store-Anwendung „Anwendungsmanager“ ist standardmäßig mit dem Instanz-Upgrade von verfügbar Vancouver Und höher.

- Security Center: Verwenden Sie Security Center Anwendung, die Ihrer Organisation hilft, die Sicherheit von zu gewährleisten ServiceNow Bereitstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Security Center .

  Hinweis: Security Center Ist standardmäßig über verfügbar Vancouver Release und höher mit dem Instanz-Upgrade. Für die vorherigen Releases können Sie es über installieren ServiceNow Speichern.

- Abonnement-Management: Verwalten Sie Ihre Abonnements proaktiv, und überwachen Sie die Abonnementnutzung in Ihren -Instanzen mit Abonnement-Management Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnement-Management.

  Hinweis: Die Legacy-Version Abonnement-Management Ist standardmäßig mit verfügbar Vancouver Release. Sie können die neue Version von installieren Abonnement-Management Auf Ihrem Vancouver Instanz aus dem ServiceNow® Store. Sie können auch die Legacy- und die neue Version auf Ihrem haben Vancouver Instanz.

- Konfigurations-Hub: Greifen Sie mit der Configuration Hub-Anwendung auf alle relevanten Details zu den ausgewählten Anwendungen zu, und vergrößern Sie sie. Sie können auch Delta-Changes, überzugeteilte Lizenzen und Anpassungen auf einem einzigen Bildschirm nachverfolgen und anzeigen. Unter Konfigurations-Hub finden Sie weitere Details.

  Hinweis: Die Store-Anwendung Configuration Hub ist standardmäßig mit einem Instanz-Upgrade von verfügbar Vancouver Patch 2 und höher.

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

- Upgrade-Management: Nutzen Sie ServiceNow Upgrade-Management für eine umfassende und effiziente Upgrade-Experience. Optimieren Sie Ihren Upgradeprozess, indem Sie an einem Ort auf alle erforderlichen Tools und Einblicke zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Management.

Sie können auch auf zugreifen Admin-Experience Produkt-Hub auf der ServiceNow Community Für zusätzliche Ressourcen zum Admin Center und den Anwendungen.

Administrator-Startseite Wird Verwaltet

Übernehmen Sie mit unserem intuitiven Dashboard die Kontrolle über Ihre täglichen Verwaltungsaufgaben. Greifen Sie schnell auf wichtige Aufgaben und Tools zu, und verwalten Sie sie, um die Produktivität zu steigern.

Administrator-Homepage

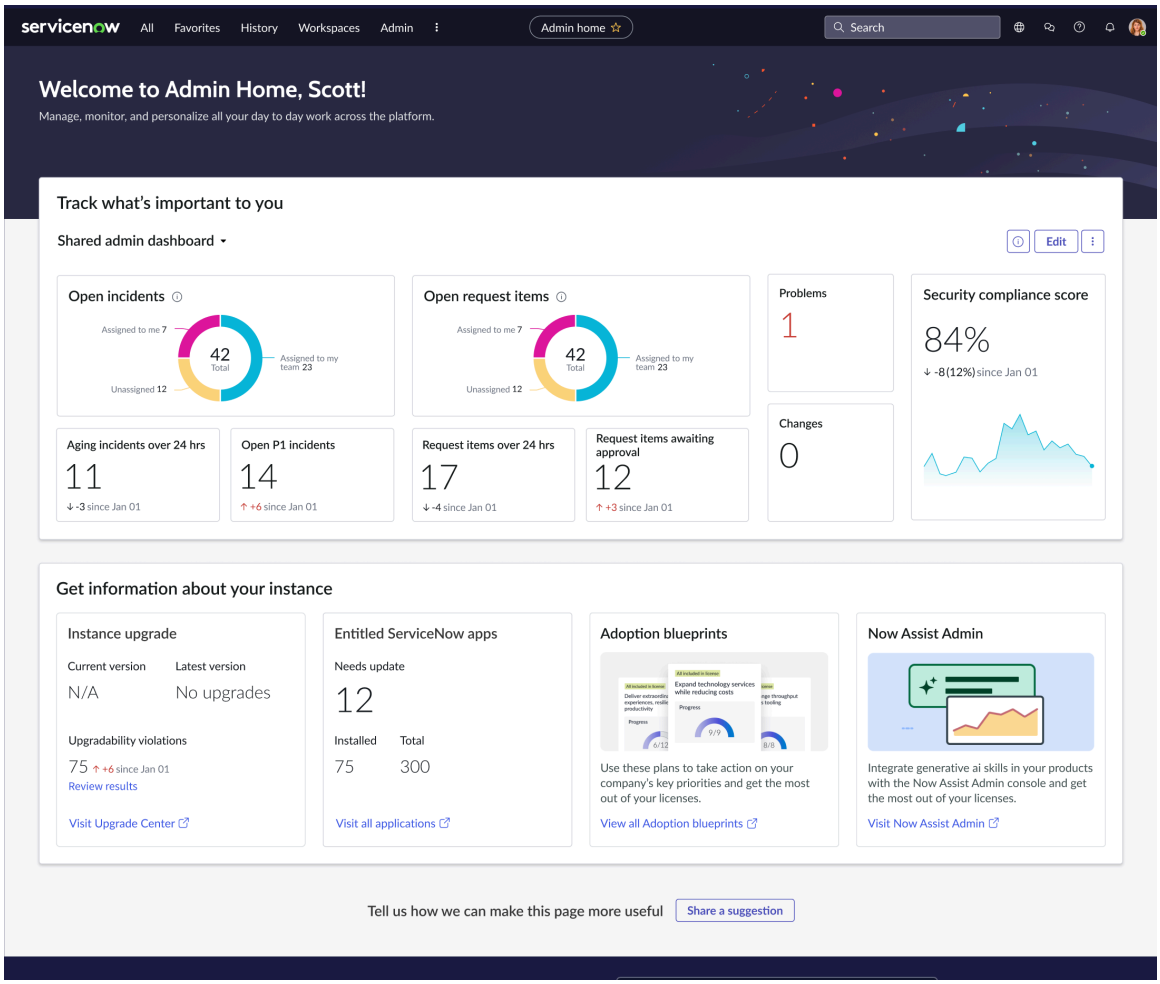
Verwalten und verfolgen Sie Ihre tägliche administrative Arbeit und Tools in Ihrer Instanz, indem Sie schnell auf die Karten im Dashboard zugreifen. Es hilft Ihnen, über alle Incidents oder Probleme mit hoher Priorität in der Instanz auf dem Laufenden zu bleiben, die möglicherweise sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

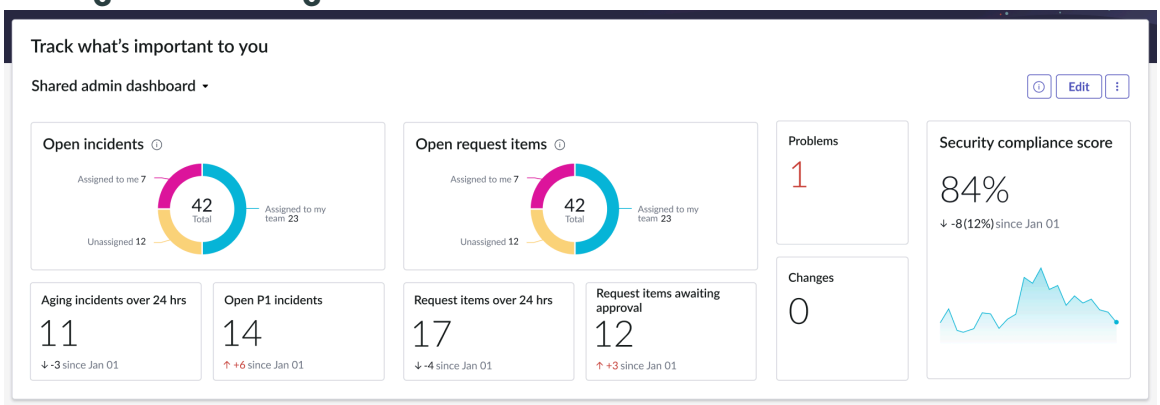
Verwenden Sie die erweiterte Administrator-Homepage, um Folgendes zu erreichen:

- Erhalten Sie Benachrichtigungen über Incidents mit kritischer Priorität und Incidents mit hoher Priorität
- Bleiben Sie über die Probleme und Änderungen in der Instanz auf dem Laufenden
- Erstellen Sie Ihr personalisiertes Dashboard basierend auf dem, was für Sie am wichtigsten ist, und wechseln Sie zu diesem Dashboard
- Bleiben Sie über die aktuelle Version, das geplante Upgrade und den Status der lizenzierten Anwendungen in Ihrer Instanz auf dem Laufenden
- Erhalten Sie eine umfassende einseitige Ansicht der Delta-Changes in der 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.



Verfolgen Sie wichtige Informationen nach

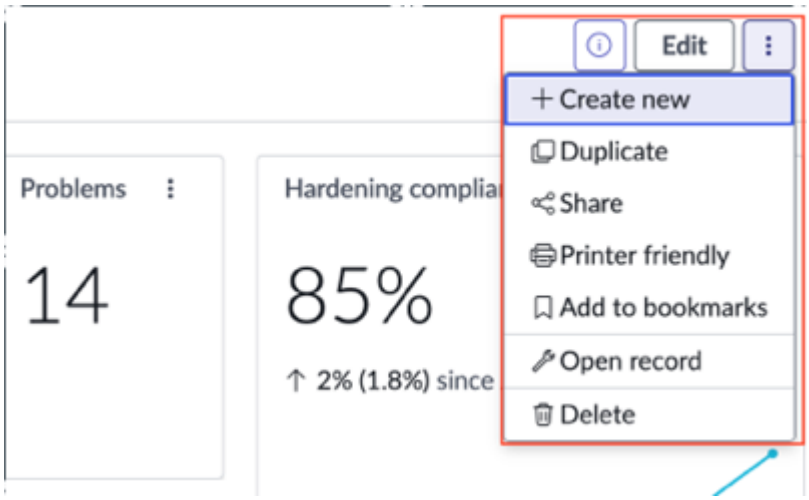


Die **Verfolgen Sie, was für Sie wichtig ist** Abschnitt Von Die Administrator-Homepage Bietet Einblicke in wichtige Informationen, z. B. offene Incidents, offene Anforderungen usw. Dies Informationen Ist Verfügbar in einem standardmäßigen freigegebenen Dashboard. Sie können auf jede Karte klicken, um weitere Informationen anzuzeigen.

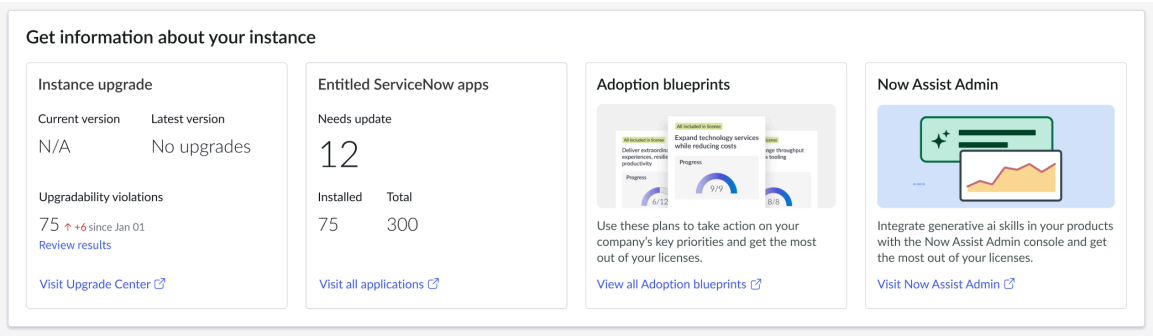
Hinweis: Sie können dem Dashboard für freigegebene Administratoren keine Karten hinzufügen oder daraus entfernen . Um die Karten zu ändern, müssen Sie stattdessen zuerst ein neues Dashboard erstellen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie neu** Dashboard. Ändern Sie dann das neue Dashboard nach Bedarf, und geben Sie es mit anderen Administratoren frei **Freigeben** Option.

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.



Informationen zu Ihrer Instanz abrufen

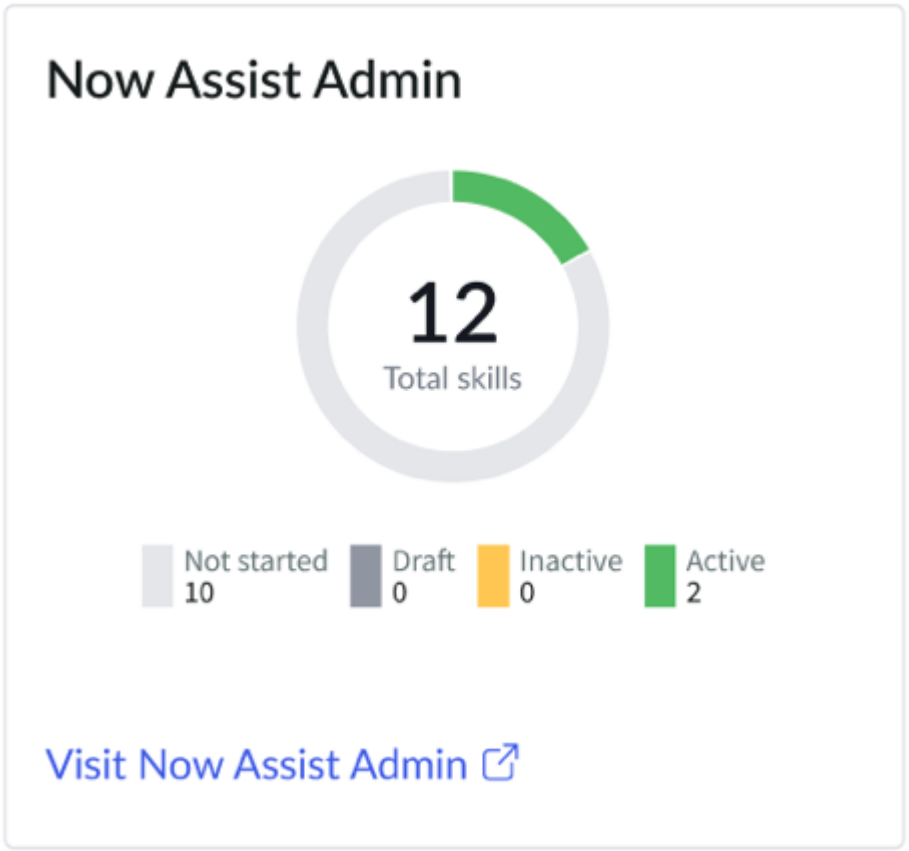


Die **Rufen Sie Informationen zu Ihrer Instanz ab** Abschnitt Von Auf der Administrator-Homepage werden Informationen zu angezeigt Ihre Instanz Aktuelle Version, Verstöße und geplantes Upgrade . Außerdem wird der Status lizenzierter Anwendungen als Liste der installierten Anwendungen in Ihrer Instanz und der Anwendungen angezeigt, die aktualisiert werden müssen , Sowie eine Karte mit einfachem Zugriff auf Adoption Blueprint.

Wenn Ihre Instanz eine oder mehrere hat Now Assist Installierte Plugins, eine Karte, die den Status Ihrer Instanz anzeigt Now Assist Kompetenzen werden 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.



Adoption Blueprints werden erkannt

Adoption Blueprints bieten eine Roadmap von Anwendungen und Funktionen sowie Lösungsvorschläge, die Ihnen helfen, Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Im Folgenden erfahren Sie mehr über Adoption Blueprints.

- Übersicht über Adoption Blueprint : Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Adoption Blueprint und die vorgeschlagene Roadmap, mit der Sie das Geschäftsziel erreichen können.
- Wählen Sie Ihren Adoption Blueprint aus : Sie haben sechs verschiedene Adoption Blueprints zur Auswahl, die sich eng auf die Geschäftsziele Ihrer Organisation beziehen.
- Installieren Sie Anwendungen für den ausgewählten Adoption Blueprint : Kennen Sie alle Anwendungen, Plugins und Funktionen, die je nach ausgewähltem Adoption Blueprint installiert werden müssen.

Adoption Blueprint

Adoption Blueprints zeigen die Ihnen zur Verfügung stehenden Anwendungen und Funktionen sowie die empfohlenen Lösungen an, um Geschäftsziele zu erreichen.

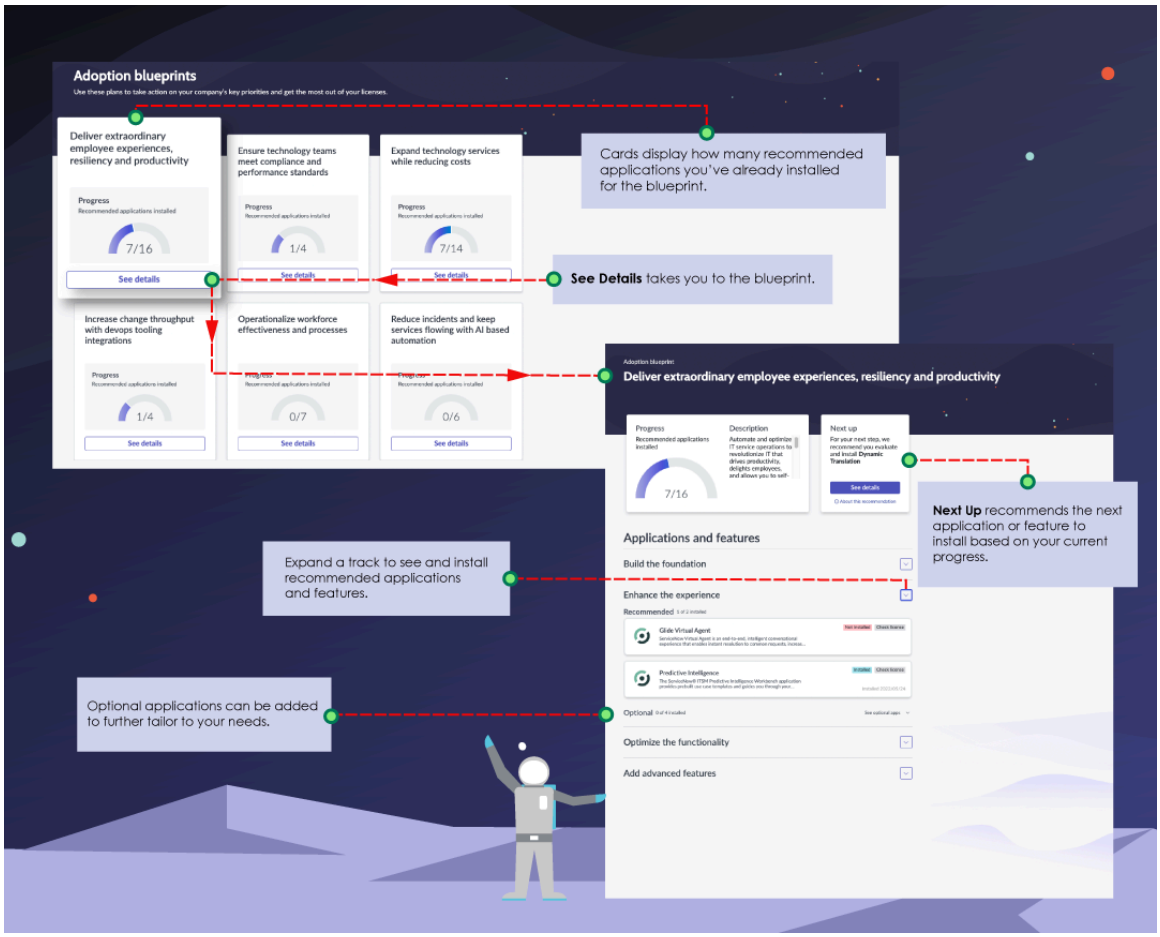
Übersicht über Adoption Blueprints

Adoption Blueprints sind die spezifischen und messbaren Ergebnisse, die eine Organisation benötigt, um ihr Wachstum zu erreichen. Sie können strategische Geschäftsverbesserungen mit einer Reihe von Apps und Funktionen anvisieren.

Einige der Ziele, auf denen Adoption Blueprints empfohlen 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.

- Optimieren des Betriebs, um die Ziele Ihrer Organisation effizient zu erreichen
  - Reduzierte Servicebetriebskosten für Services mit Premiumqualität
  - Konzentriert sich auf die Vereinfachung und Automatisierung von Transaktionen
- Effizienteres Risikomanagement durch Verbesserung von Priorisierung, Effizienz und operativer Berichterstellung
- Bereitstellung einer nahtlosen Mitarbeiter-Experience, um die Interaktion und Produktivität durch eine ordnungsgemäße Ressourcennutzung zu steigern



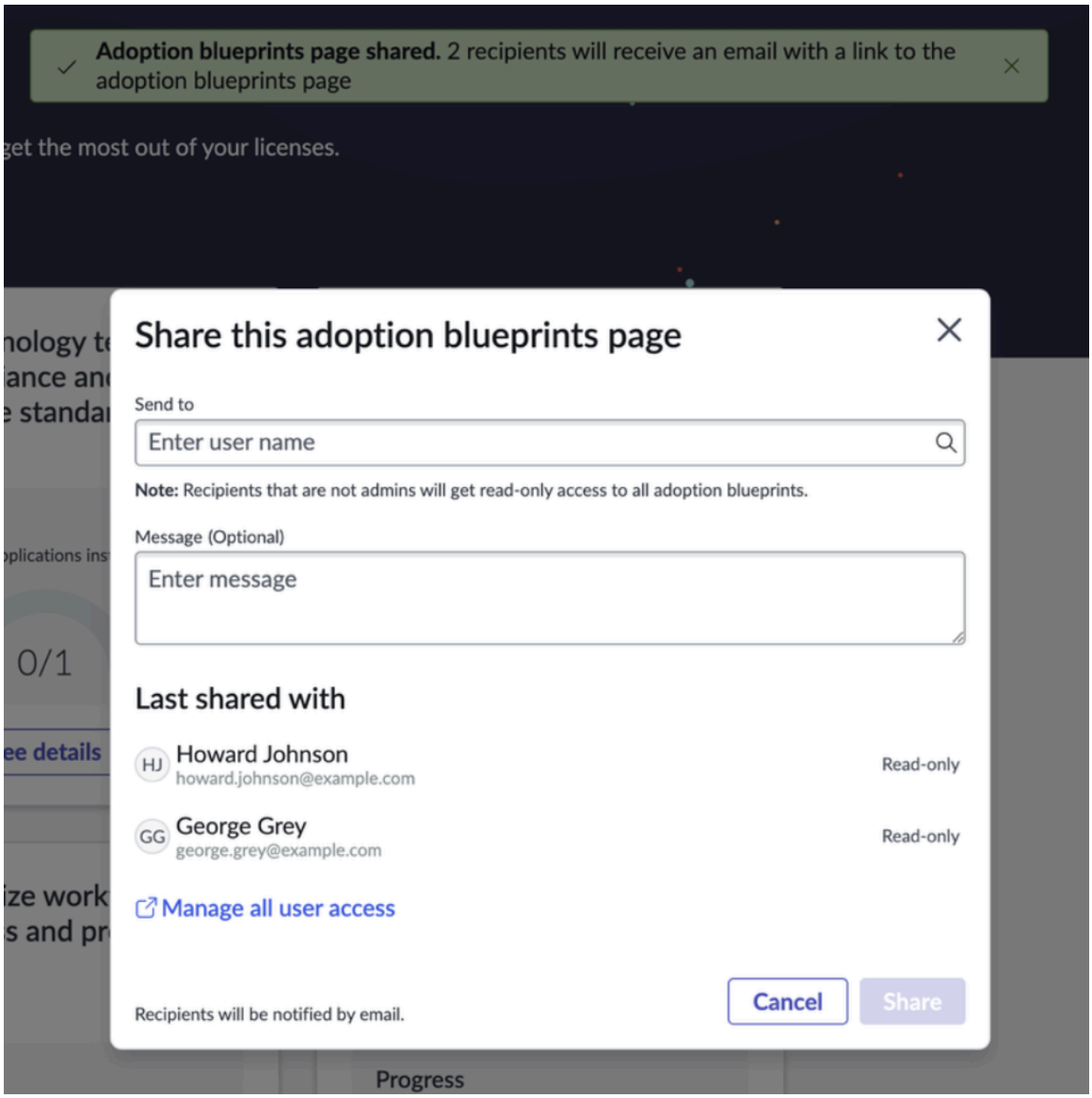
Jeder Adoption Blueprint zeigt den Fortschritt an, den Sie bei der Arbeit auf Ihr strategisches Ziel erzielt haben. Die Anzahl der installierten Anwendungen umfasst nur die empfohlenen Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie Ihren Adoption Blueprint aus.

Wählen Sie Aus **Freigeben** Wenn Sie Informationen zu Adoption Blueprints, empfohlenen Anwendungen und Funktionen teilen möchten. Sie können die Informationen für mehrere Empfänger freigeben. Die Empfänger werden per E-Mail benachrichtigt. Sie können auch die Personen anzeigen, für die die Details zuvor freigegeben wurden.

Hinweis: Wenn die Informationen für einen nicht-Administratoranwender freigegeben werden, bietet die Freigabefunktion für nicht-Administratoranwender schreibgeschützten Zugriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Adoption Blueprint auswählen, werden die folgenden Spuren für die empfohlenen Anwendungen und Funktionen innerhalb des ausgewählten Adoption Blueprints angezeigt.

- Grundlage schaffen
- Experience erweitern
- Funktionalität optimieren
- Erweiterte Funktionen hinzufügen

Die empfohlenen Anwendungen und Funktionen wurden in der Reihenfolge der Auswirkungen angeordnet, um Ihnen ein messbares Ergebnis zu liefern. Sie können auch als Durchforstungs-, Walk-, Run- und Fly-Phasen bezeichnet werden.

Hinweis: Es wird nur empfohlen, die in verschiedenen Spuren erwähnten Anwendungen und Funktionen zu installieren. Einige der empfohlenen Anwendungen und Funktionen in jedem Track sind möglicherweise bereits in Ihrer Instanz installiert und erfordern keine zusätzlichen Aktionen.

In jedem der Titel werden die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge erwähnt:

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. Empfohlene Anwendungen, die noch nicht installiert sind
2. Empfohlene Anwendungen, die bereits installiert sind, aber aktualisiert werden müssen
3. Empfohlene Anwendungen, die bereits in Ihrer Instanz installiert sind.

Hinweis: Die empfohlenen Anwendungen müssen überhaupt nicht oder in der angegebenen Reihenfolge installiert werden.

Wählen Sie Ihren Adoption Blueprint aus

Wählen Sie einen Adoption Blueprint aus, der einem der strategischen Ziele Ihrer Organisation entspricht. Außerdem erhalten Sie eine Liste der empfohlenen Anwendungen, die in der richtigen Kombination installiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf Adoption Blueprint zu.

Option	Schritte
Verwenden Sie die linke Navigation	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Adoption Blueprints**an. **b.** Wählen Sie eine der Adoption Blueprints aus, die implementiert werden können, um auf Ihr Geschäftsziel der Organisation hinzuarbeiten.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	**a.** Navigieren zu **Administrator** > **Adoption Blueprints**an. **b.** Wählen Sie eine der Adoption Blueprints aus, die als Lösungen für ein Geschäfts–ziel empfohlen werden.

2. Wählen Sie auf der Adoption Blueprint-Seite einen Adoption Blueprint aus.
3. Wählen Sie Aus **Siehe Details** Um die Details des ausgewählten Adoption Blueprints anzuzeigen.
   Die Detailseite für Adoption Blueprint zeigt den Fortschritt der Installation der empfohlenen Anwendungen.
4. Scrollen Sie nach unten, um alle Spuren für den ausgewählten Adoption Blueprint anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Adoption Blueprint.
5. **Wahlweise:** Erweitern Sie die Liste Optional, um die optionale Liste der Anwendungen und Funktionen anzuzeigen, die für Sie von Vorteil sein können.
   Die Gesamtzahl der empfohlenen Anwendungen und Funktionen, die im Abschnitt „Fortschritt“ erwähnt werden, enthält die optionalen Anwendungen nicht.

Hinweis: Die Installation jeder der empfohlenen und optionalen Anwendungen und Funktionen ist nicht obligatorisch, um das Geschäftsziel zu erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie die Karte „Weiter“, um die Anwendung anzuzeigen, die für die Installation als Nächstes empfohlen wird.

> **Hinweis:** Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie die auf der Karte „Weiter“ erwähnte Anwendung nicht installieren möchten. Sie müssen auch die aktuellen Anforderungen Ihrer Organisation zusammen mit den vorgeschlagenen Anwendungen berücksichtigen.

Erweitern Sie Technologieservices, und senken Sie gleichzeitig Kosten-Blueprint

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um umsetzbare Pläne zu erstellen, um die Geschäftsziele Ihrer Organisation für die Automatisierung von Kernservice- und Betriebsprozessen zu erreichen.

> **Hinweis:** Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Grundlage schaffen	Konfigurationsverwaltung	CMDB Ist eine zentrale Quelle, die Ihnen vollständigen Einblick in Ihre IT-Umgebung bietet. Indem Sie Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und ihre Konfiguration speichern, können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung gewährleisten.	cmdb_Import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_Editor, cmdb_query_Builder, cmdb_query_Builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_Editor, tracked_file_Reader	• Playbooks für CMDB- und Discovery-Bereitstellung • CMDB 101: Was ist eine Konfigurationsverwaltungsdatenbank und warum benötigen Sie eine? (ServiceNow Community) • Seite „CMDB-Ressourcen“ (KB0546686)
Experience erweitern	Service-Level-Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf vereinbarte Servicelevel (SLAs).	Mit Service-Level-Management installierte Rollen	• Service Level Management (SLA)-Ressourcen (KB0623502) • Funktionsweise von SLAs (KB0529411)
Experience erweitern	Dashboards für CSDM und CMDB-Datengrundlagen	CSDM Und CMDB Dashboards für Datengrundlagen bieten Einblicke	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen	Datengrundlagen-Dashboards für CSDM und CMDB (Video)

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		in die wichtigsten grundlegenden Metriken von CMDB Und Gemeinsames Servicedatenmodell(CSDM). Es enthält Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB Und CSDM Sind für eine optimale Nutzung und zur Minimierung potenzieller Risiken ordnungsgemäß konfiguriert.	finden Sie unter Basissystemrollen.	
Experience erweitern	Discovery	Discovery Sucht Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann den CMDB mit mehreren Quellen Mit den gefundenen Informationen, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen.	discovery_admin	• Discovery-Willkommenshandbuch (Community) • Discovery-Best Practices (ServiceNow Community) (ServiceNow Community) • Discovery und MID-Server Ressourcen (KB0540193)
Funktionalität optimieren	Service-Mapping	Service-Mapping Erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Übersicht aller Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile, die in diesen Anwendungsservices verwendet werden.	Mit Service-Mapping installierte Rollen	• Was ist Service-Mapping? • Service-Mapping-Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Change-Management	Change-Management Bietet einen systematischen Ansatz zur	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen	• Playbook für Change- und Incident-

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Steuerung des Lebenszyklus aller Changes, wodurch vorteilhafte Changes mit minimaler Unterbrechung der IT-Services vorgenommen werden können.	finden Sie unter Basissystemrollen.	Management automatisieren • Change-Management (ServiceNow Community) • Change-Management Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Incident-Management	Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität aufrecht erhalten wird.	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	• Incident-Management – Einschränkungen und Support • Playbook für Change- und Incident-Management automatisieren • Incident-Management – Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Wissensmanagement	Wissensmanagement (KM) ermöglicht die Freigabe von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.	Mit Wissensmanagement installierte Rollen	• Wissensmanagement-Einschränkungen und -Support • Wissensmanagement Kurzanleitung (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Problem-Management	Problem-Management unterstützt Sie bei der Ermittlung der Ursache eines Fehlers in der IT-Infrastruktur, der als Auftreten von damit verbundenen	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Problem-Management und 10 Schritte, um es erfolgreich zu machen (ServiceNow Community)

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Incidents erfasst wurde.		
Funktionalität optimieren	Servicekatalog	Servicekatalog Bietet Kunden Selfservice-Möglichkeiten, Katalogelemente wie Service- und Produktangebote anzufordern.	Mit Servicekatalog installierte Rollen	Servicekatalog Playbook entwerfen
Funktionalität optimieren	Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM	Service Operations-Arbeitsbereich Ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere bietet IT Service Management Und IT Operations Management Workflows. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	Konfigurationsaktivitäten für Service Operations-Arbeitsbereich in ITSM und ITOM (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Zertifikatsbestand-Management	Zertifikatsbestand-Management Erkennt alle Ihre TLS-Zertifikate, nimmt eine Bestandsaufnahme auf und verwaltet sie proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Zertifikatbestand und -Verwaltung installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Funktionalität optimieren	Firewall-Audits und Reporting	Firewall-Audits und Reporting Erkennt Ihre Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen und nimmt sie in den Bestand.	Mit Firewall-Audits und Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Digital-Portfoliomanagement	Digital-Portfoliomanagement (DPM) Verwaltet und verwaltet alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Standort aus.	Mit Digital-Portfoliomanagement installierte Rollen	• Ressourcen für digitales Portfoliomanagement (KB1123710) • Übersicht über digitales Portfoliomanagement (Video)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Health Log Analytics	Health Log Analytics Hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Ihre Anwender betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem Sie selektierungsbezogene Protokolle und die Rohdaten analysieren können.	Mit Health Log Analytics installierte Rollen	• Integritätsprotokoll-Analytics (KB1064762) • ITOM-Gespräche – Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video)

Bieten Sie außergewöhnliche Mitarbeiter-Experiences, Resilienz und Produktivitäts-Blueprint

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die IT-Experience Ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem Sie IT-Servicebetriebe automatisieren und optimieren, die die Selbstlösung von Incidents, eine verbesserte Produktivität und die Wiederherstellung nach komplizierten IT-Szenarien ermöglichen.

Hinweis: Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Grundlage schaffen	Dynamische Übersetzung	Verwenden Sie dynamische Übersetzung, um Ihre Experience der dynamischen Übersetzung von Text zu verbessern, der in eine Anwendung eingegeben wurde, um eine nahtlose Lokalisierungs-	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	• Einschränkungen bei dynamischer Übersetzung • Dynamische Übersetzung – Übersicht

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Experience zu gewährleisten.		
Grundlage schaffen	ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren	Verwenden ITSM Erfolgs-Dashboard Um dem IT-Führungsteam und Prozessverantwortlichen einen Einblick zu verschaffen, um die IT-bezogene Leistung ihrer Implementierung zu messen.	Mit ITSM Erfolgs-Dashboard-Indikatoren installierte Rollen	Messen des Erfolgs in Ihrer ITSM-Bereitstellung und wie Erfolgs-Dashboards helfen können (ServiceNow Community)
Grundlage schaffen	Mitarbeiter-Center	Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Portal, um ein standardmäßiges, dynamisches Portal mit mehreren Abteilungen für Servicebereitstellung und Mitarbeiterinteraktion zu nutzen.	Mit Mitarbeiter-Center installierte Rollen	• Einschränkungen und Support des Mitarbeiter-Centers • Mitarbeiter-Center (ServiceNow Community • Mitarbeiter-Center-Erfolgsstory • Erfolgsstory der Mitarbeiter-Center-Implementierung
Grundlage schaffen	Walk-Up Experience für Customer Service Management konfigurieren	Verwenden Sie Walk-Up Experience Anwendung zum Erstellen und Verwalten eines IT-Walk-up-Orts vor Ort, an dem die Anforderungen und Probleme von erfahrenen IT-Technikern persönlich und in Echtzeit erfüllt und gelöst werden.	Mit Walk-up Experience installierte Rollen	Einschränkungen und Support der Walk-Up Experience
Grundlage schaffen	Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM	Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich Schnittstelle zum Vereinheitlichen	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	• Einschränkungen und Support des Service

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		und Konfigurieren Ihrer Service Desk-Mitarbeiter-Experience für mehrere IT Service Management Und IT Operations Management Workflows.		Operations-Arbeitsbereichs • Service Operations-Arbeitsbereich – Übersicht
Grundlage schaffen	Umfragemanagement	Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen Anwendung zum Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen, um die Produktivität und Effizienz Ihrer Prozesse zu verbessern.	Mit Umfragemanagement installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Umfragemanagement • Übersicht über Umfragemanagement
Grundlage schaffen		Verwenden Sie Benchmarks Anwendung zum Vergleich der Leistung Ihrer Organisation mit anderen anerkannten Branchenstandards und zur Implementierung von Empfehlungen für eine verbesserte Leistung.	Mit Benchmarks installierte Rollen	Benchmarks-Einschränkungen und -Support
Grundlage schaffen	Incident-Management	Verwenden Sie Incident-Management Anwendung zur Bereicherung DER IT-Experience durch Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs, gleichzeitiges Bemühen um Minimierung der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb und	Incident_Manager und Mit Incident-Management installierte Rollen	• Incident-Management – Einschränkungen und Support • Playbook für Change- und Incident-Management automatisieren • Incident-Management – Übersicht (Video)

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Aufrechterhaltung der Qualität.		
Grundlage schaffen	Wissensmanagement	Verwenden Sie Wissensmanagement Anwendung zum Freigeben von Informationen in Knowledge Bases, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen.	Mit Wissensmanagement installierte Rollen	• Wissensmanagement (ServiceNow Community) • Wissensmanagement-Einschränkungen und -Support
Grundlage schaffen	Servicekatalog	Verwenden Sie Servicekatalog Anwendung zur Selbsterstellung von Servicekatalogen, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen. Es hilft Ihnen auch, ein Produkt oder einen Service selbst anzufordern.	Mit Servicekatalog installierte Rollen	• Einschränkungen und Support des Servicekatalogs • Servicekatalog-Erfolgsstory
Grundlage schaffen	KI-Suche	Verwenden Sie KI-Suche Anwendung für eine moderne Suchmaschine für Verbraucher Serviceportal, Now Mobile, Und Virtual Agent. Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Ihnen, schnell die benötigten Antworten zu finden.	Mit KI-Suche installierte Rollen	• KI-Suche (ServiceNow Community) • Einschränkungen und Unterstützung DER KI-Suche
Grundlage schaffen	Legacy: Performance Analytics-ITSM-Dashboards	Verwenden Sie das Inhaltspaket Performance Analytics ITSM Dashboards, um auf die vorkonfigurierten Dashboards zuzugreifen. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre	Mit Performance Analytics ITSM-Dashboard installierte Rollen	Performance Analytics ITSM-Dashboard (ServiceNow 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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.		
Grundlage schaffen	Serviceportal	Verwenden Serviceportal Um eine mobile Selfservice-Portal-Experience für Ihre Mitarbeiter oder Kunden zu erstellen.	Mit Serviceportal installierte Rollen	• Serviceportal-Einschränkungen und Support • Serviceportal (ServiceNow Community)
Experience erweitern	Virtual Agent	Entsperren Sie Ihre Unternehmensproduktivität mit ServiceNow® Virtual Agent. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden eine freundliche Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen auf Basis künstlicher Intelligenz bereit.	Mit Virtual Agent installierte Rollen	• Virtual Agent-Einschränkungen und -Support • Virtual Agent-Erfolgsstory
Experience erweitern	ITSM-Inhalt für die Predictive Intelligence-Workbench	Verwenden Sie Predictive Intelligence Schnittstelle zum Trainieren von Modellen für maschinelles Lernen und kann die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme in mehreren Geschäftsbereichen verbessern.	Mit ITSM-Inhalt der Predictive Intelligence-Workbench installierte Rollen	• Einschränkungen und Support von Predictive Intelligence • Predictive Intelligence-Erfolgsstory
Experience erweitern		Verwenden Sie **Automatische Problemlösung** Registerkarte, um zu verstehen, wie gut Ihr ist Virtual Agent(VA) Chatbot antizipiert Anwenderanforderungen. Zeigt Informationen zur Anzahl der Anwenderprobleme	Chat_Analytics_admin und Chat_Analytics_Viewer	Automatische Problemlösung (ServiceNow Community)

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		an, die vom Service für die automatische Lösung erfasst und von VA gelöst wurden. Es trägt zur automatischen Lösung von IT-Problemen bei und verbessert die Mitarbeiter- und Kunden-Experience.		
Experience erweitern	ITSM Virtual Agent-Konversationen	Benutzer können jede Citrix-Desktop- oder -Anwendungssitzung mit Virtual Agent-Konversations-Flows zurücksetzen. Benutzer können auch einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung bereitstellen.	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Unterstützung von ITSM Virtual Agent-Konversationen
Funktionalität optimieren	Implementieren Sie NLU in Virtual Agent	Erstellen und verwalten NLU Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in zugeordnet sind Virtual Agent. Sie können Modellgruppen in erstellen und bearbeiten NLU-Workbench Oder von Themen in Virtual Agent-Designer.	virtual_agent_admin	NLU-Support
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Discovery	Discovery findet Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann den CMDB mit mehreren Quellen Mit den gefundenen Informationen, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen.	discovery_admin	Discovery-Einschränkungen 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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Automation Discovery	Automation Discovery Hilft Ihnen, Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows zu identifizieren. Verwenden Sie die Discovery-Berichte, um Automatisierungslösungen wie zu implementieren oder zu verbessern Virtual Agent(VA), und Agent Assist. Es hilft Ihnen, Produktivität und Effizienz zu verbessern.	Mit Automation Discovery installierte Rollen Verwenden nlu_admin	• Einschränkungen und Support für Automation Discovery • Automation Discovery – Übersicht
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Intent Discovery	Verwenden Sie Intent Discovery Anwendung zur Identifizierung von Möglichkeiten zur Abwendung von Incidents. Sie können beispielsweise verwenden, um zu identifizieren, welche Virtual Agent Konversationen, die als Nächstes aktiviert werden sollen.	nlu_admin	Übersicht über Intent Discovery

Modernisieren Sie Ihren Change-Management-Prozess-Blueprint

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um einen Einblick zu erhalten, wie Sie die erforderlichen Fähigkeiten übernehmen können, damit Ihr Change-Prozess dynamisch skaliert werden kann, ohne Stabilität und Governance zu gefährden.

Hinweis: Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Grundlage schaffen	Change-Management	Vereinfachen, automatisieren und beschleunigen	Mit installierte Komponenten ITSM Rollen	Change-Management 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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Sie komplexe Change-Prozesse mit integrierter KI mit vollständigen Risiko- und Auswirkungsinformationen. Minimieren Sie Fehler und senken Sie die Kosten.	– Change-Management	
Experience erweitern	Change-Erfolgspunktzahl	Verwenden Sie Change-Erfolgspunktzahlen, um Einblicke in die Leistung von Change-Teams und -Modellen zu erhalten (z. B. FICO-Punktzahl), und um eine datengesteuerte Change-Automatisierung zu ermöglichen	Mit installierte Komponenten ITSM Rollen – Change-Management	Mit „Change-Management – Change-Erfolgspunktzahl“ installierte Komponenten
Funktionalität optimieren	Release-Management von Digitalprodukten	Planen und liefern Sie neue Versionen von Produkten über Produktteams hinweg, während Sie „nach links verschieben“ und die Validierung der Release-Bereitschaft automatisieren.	Mit Release-Management von Digitalprodukten installierte Komponenten	• Stellen oder beantworten Sie Fragen in Release-Management von Digitalprodukten community-Forum • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support
Funktionalität optimieren	DevOps Change-Geschwindigkeit	Verwenden DevOps Change-Geschwindigkeit Um Daten aus Ihrer DevOps-Toolkette mit der ServiceNow-Plattform zu	Mit DevOps Change-Geschwindigkeit installierte Komponenten	• Unterstützung von DevOps Change-Geschwindigkeit • DevOps – Change-

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		verbinden, um Änderungen schneller bereitzustellen, ohne Compliance zu beeinträchtigen.		Geschwindigkeit – Übersicht (Video)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Risk Intelligence-Lösung trainieren	Nutzen Sie ML für die datengesteuerte Auswertung von historischen Change-Daten, um das Change-Risiko vorherzusagen.	Mit installierte Komponenten ITSM Rollen – Change-Management	„Change-Management - Risk Assessment“ anfordern

Reduzieren Sie Incidents, und halten Sie Services mit KI-basiertem Automatisierungs-Blueprint fließend

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die KI-basierte Automatisierung zu nutzen, um das Geschäft durch die Reduzierung und Priorisierung von Incidents und Problemen am Laufen zu halten.

Hinweis: Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Grundlage schaffen	Ereignismanagement	Verwenden Sie Ereignismanagement Anwendung als einzelne Verwaltungskonsole zur Identifizierung von Integritätsproblemen im gesamten Rechenzentrum.	Mit Ereignismanagement installierte Rollen	Ereignismanagement – Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Health Log Analytics	Health Log Analytics Hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Ihre Anwender betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem Sie selektierungsbezogene Protokolle und die Rohdaten analysieren können.	Mit Health Log Analytics installierte Rollen	• Integritätsprotokoll-Analytics (KB1064762) • ITOM-Gespräche – Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video)

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Schwerwiegende Incidents verwalten	Definieren Sie einen Incident als schwerwiegenden Incident, um eine Antwort über den routinemäßigen Incident-Management-Prozess hinaus zu fordern.	Rollen, die mit „Major Incident Management“ installiert werden	Übersicht über das Management schwerwiegender Incidents (Video)
Funktionalität optimieren	Service-Mapping	Service-Mapping Erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Übersicht aller Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile, die in diesen Anwendungsservices verwendet werden.	Mit Service-Mapping installierte Rollen	• Was ist Service-Mapping? • Service-Mapping-Übersicht (Video)
Grundlage schaffen	Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM	Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich Schnittstelle zum Vereinheitlichen und Konfigurieren Ihrer Service Desk-Mitarbeiter-Experience für mehrere IT Service Management Und IT Operations Management Workflows.	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	• Einschränkungen und Support des Service Operations-Arbeitsbereichs • Service Operations-Arbeitsbereich – Übersicht
Experience erweitern		Verwenden Site Reliability Operations Als integraler Bestandteil von DevOps für zuverlässige digitale Services zur Bereitstellung moderner Kunden-Experiences.	Mit Site Reliability Operations installierte Rollen	• Site Reliability Operations-Support • Site Reliability Operations – Übersicht (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sicher, dass Technologieteams die Blueprint für Compliance- und Leistungsstandards erfüllen

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um sicherzustellen, dass Ihre Technologieteams alle erforderlichen Compliance-Standards für Lieferanten, Sicherheit und Leistung erfüllen.

Hinweis: Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Experience erweitern	Zertifikatsbestand-Management	Zertifikatsbestand-Management Erkennt alle Ihre TLS-Zertifikate, nimmt eine Bestandsaufnahme auf und verwaltet sie proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Zertifikatbestand und -Verwaltung installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Cloud Provisioning and Governance	Verwenden Sie Cloud Provisioning and Governance Anwendung zur Bereitstellung einer einzigen Schnittstelle für den Zugriff auf Cloud-Ressourcen, die Veröffentlichung von Cloud-Angeboten in einem Katalog und die Verwaltung der Nutzung dieser Ressourcen.	Verwendet Basen-Systemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Cloud Provisioning and Governance – Übersicht (ServiceNow-Community)
Experience erweitern	Firewall-Audits und Reporting	Firewall-Audits und Reporting Erkennt Ihre Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen und nimmt sie in den Bestand.	Mit Firewall-Audits und Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?
Grundlage schaffen	Service-Level-Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen	Mit Service-Level-Management installierte Rollen	• Service Level Management (SLA)-

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf vereinbarte Servicelevel (SLAs).		Ressourcen (KB0623502) • Funktionsweise von SLAs (KB0529411)
Funktionalität optimieren	Vendor Management-Arbeitsbereich	Verwenden Sie Vendor Management-Arbeitsbereich Dient zur Überwachung der Lieferanten Ihres Unternehmens und zur Verwaltung aller lieferantenbezogenen Informationen.	pa_data_collector	Vendor Management-Arbeitsbereich – Übersicht (Video)

Operationalisieren Sie die Blueprint für Personaleffektivität und Prozesse

Wählen Sie diesen Adoption Blueprint aus, um die Effektivität und Effizienz Ihrer Personalprozesse zu erhöhen.

Hinweis: Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können die folgenden Anwendungen umfassen, sind aber nicht beschränkt auf. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
Experience erweitern	Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen.	Mit der erweiterten Arbeitszuweisung installierte Rollen	Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) – Übersicht (Video)
Experience erweitern	Mitarbeiterprognose	Legen Sie die minimale oder maximale Anzahl von Mitarbeitern fest, die pro Stunde erforderlich sind, damit Sie immer die gewünschte	sn_Agent_Forecast_admin	Mitarbeiterprognose – Übersicht (Video)

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.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Personalabdeckung haben.		
Funktionalität optimieren	Coaching	Verwenden Coaching Um die Leistung Ihres Teams zu überwachen und Ihre Mitarbeiter zu coachen, um ihre Kompetenzen zu verbessern.	Mit Coaching installierte Rollen	Coaching-Support
Grundlage schaffen	Management kontinuierlicher Verbesserungen	Verwenden Management kontinuierlicher Verbesserungen Um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt nachzuverfolgen und den Erfolg zu messen.	Mit dem Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) installierte Rollen	Unterstützung für das Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Process Mining-Inhaltspaket	Verwenden Sie ITSM Process Optimization Um Ihre Geschäftsprozesse schnell zu analysieren und zu optimieren.	sm_cim_Requestor oder admin	• Process Mining-Erfolgsstory • ITSM Process Mining-Inhaltspaket – Übersicht (Video)
Grundlage schaffen	Bestimmung der Kompetenzen	Definieren Sie Bedingungen für Incidents oder Interaktionen, und fügen Sie die für diese Bedingungen benötigten Kompetenzen hinzu, indem Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden.	Skill_admin oder admin	Übersicht über Kompetenzbestimmung (Video)
Experience erweitern	Kompetenzmanagement	Verwenden Kompetenzmanagement Um Kompetenzen einzelnen	Mit Kompetenzmanagement installierte Rollen	Kompetenzmanagement (ServiceNow-Community)

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

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen
		Anwendern oder Gruppen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.		
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM	Verwenden Personaloptimierung für ITSM Um die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus zu verwalten und zu erhalten.	Mit Personaloptimierung für ITSM installierte Rollen	Personaloptimierung für ITSM – Übersicht (Video)

Installieren Sie Anwendungen für einen Adoption Blueprint

Installieren Sie Anwendungen aus dem ausgewählten Adoption Blueprint, um auf das Erreichen eines bestimmten Geschäftsziels Ihrer Organisation hinzuarbeiten.

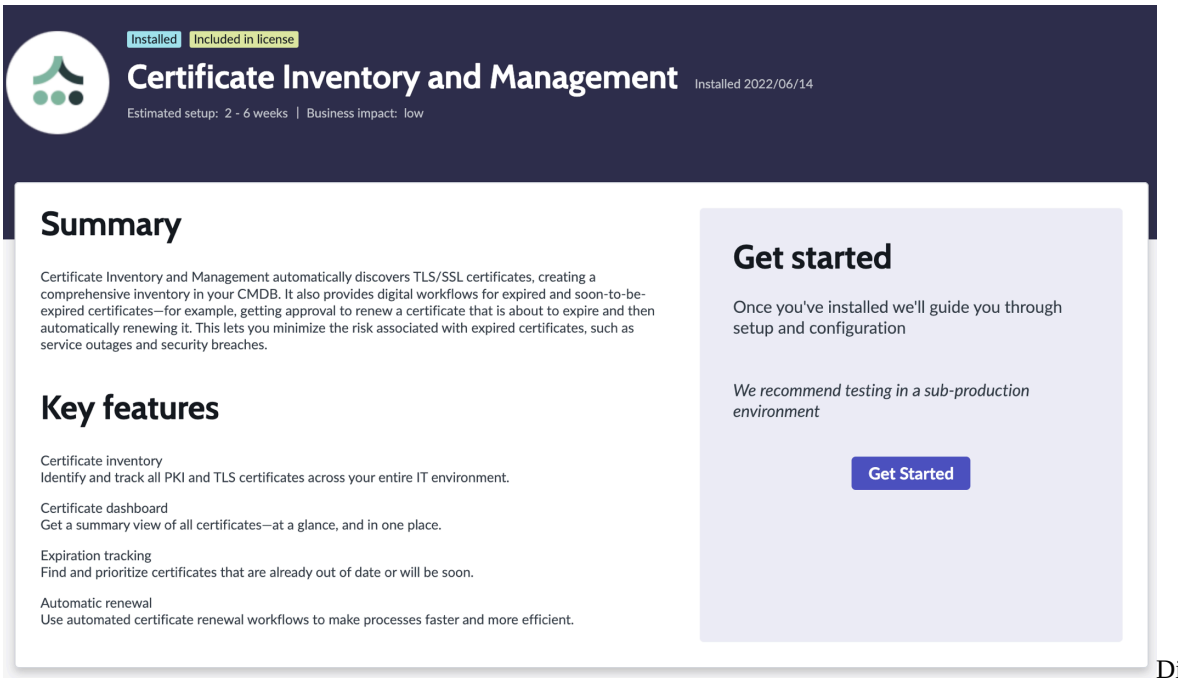
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Detailseite Adoption Blueprints die Anwendung aus, die Sie installieren möchten.
   Eine Anwendungsdetailseite mit den wichtigsten Funktionen zur ausgewählten Anwendung wird angezeigt.
2. Starten Sie die Installation der ausgewählten 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.

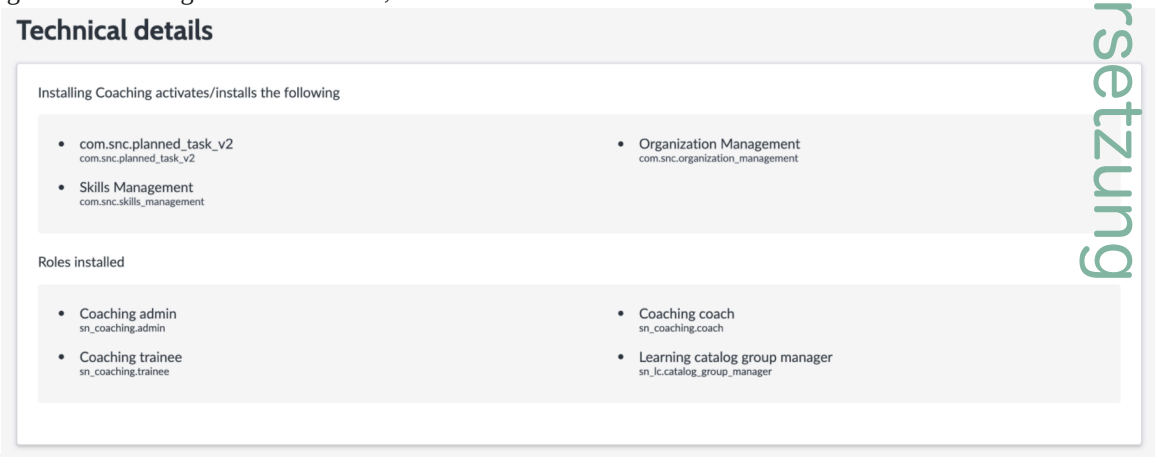


Die Schaltfläche zum Starten der Installation oder Aktivierung kann je nach ausgewählter Anwendung variieren.

- **Aktivieren** : Wenn Sie ein Plugin ausgewählt haben
- **Installieren** : Wenn Sie eine Anwendung ausgewählt haben
- **Aktualisieren** : Wenn die installierte Anwendung aktualisiert werden muss
- **Erste Schritte** : Wenn die Anwendung oder das Plugin bereits installiert ist

Hinweis: Sie können die Konfigurationsseite der Anwendung anzeigen, indem Sie auf klicken **Erste Schritte** .

Hinweis: Einige Anwendungen und Plugins zeigen Abhängigkeitsanwendungen und -Rollen an, die installiert werden müssen.



Konfigurations-Hub

Erleben Sie die Möglichkeit, mithilfe des Configuration Hub auf eine Anwendung oder eine Gruppe von Anwendungen zu zoomen und alle relevanten Tabellen und Datensätze auf einer einzigen Seite anzuzeigen. Als Administrator können Sie auf alle relevanten Details im Zusammenhang mit den ausgewählten Anwendungen zugreifen.

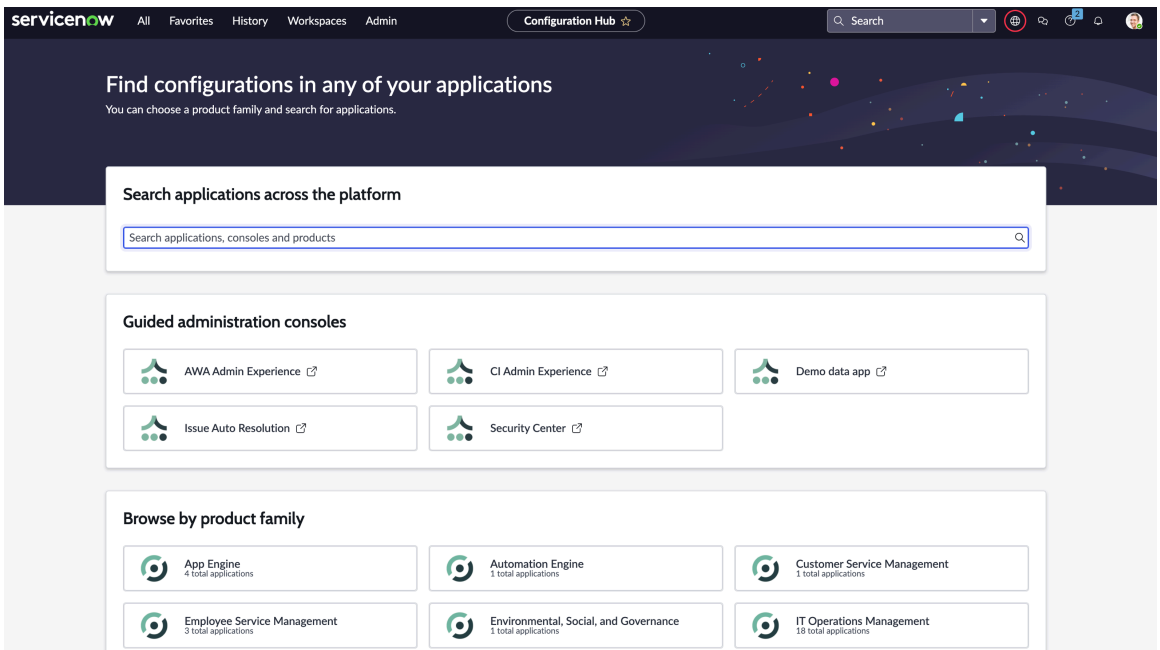
Mit Configuration Hub können Sie Folgendes erreichen.

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.

- One-Stop-Experience für den Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Verbesserte Möglichkeit zum Speichern Ihrer Einstellungen für alle Tabellen und Datensätze
- Fähigkeit, Delta-Changes, überzugeteilte Lizenzen und Anpassungen auf einem einzigen Bildschirm nachzuverfolgen und anzuzeigen
- Verbesserte Verwendung mehrerer Filter gleichzeitig, um Detailinformationen zu einer bestimmten Anwendung anzuzeigen
- Möglichkeit, einen Datensatz in Configuration Hub zu öffnen und zu bearbeiten. Sie müssen nicht auf herkömmliche Weise zum Datensatz navigieren.

Hinweis: Die Store-Anwendung Configuration Hub ist standardmäßig mit jedem Instanz-Upgrade von Vancouver Patch 2 und höher verfügbar. Sie können von zu Configuration Hub navigieren **Administrator** Menü.



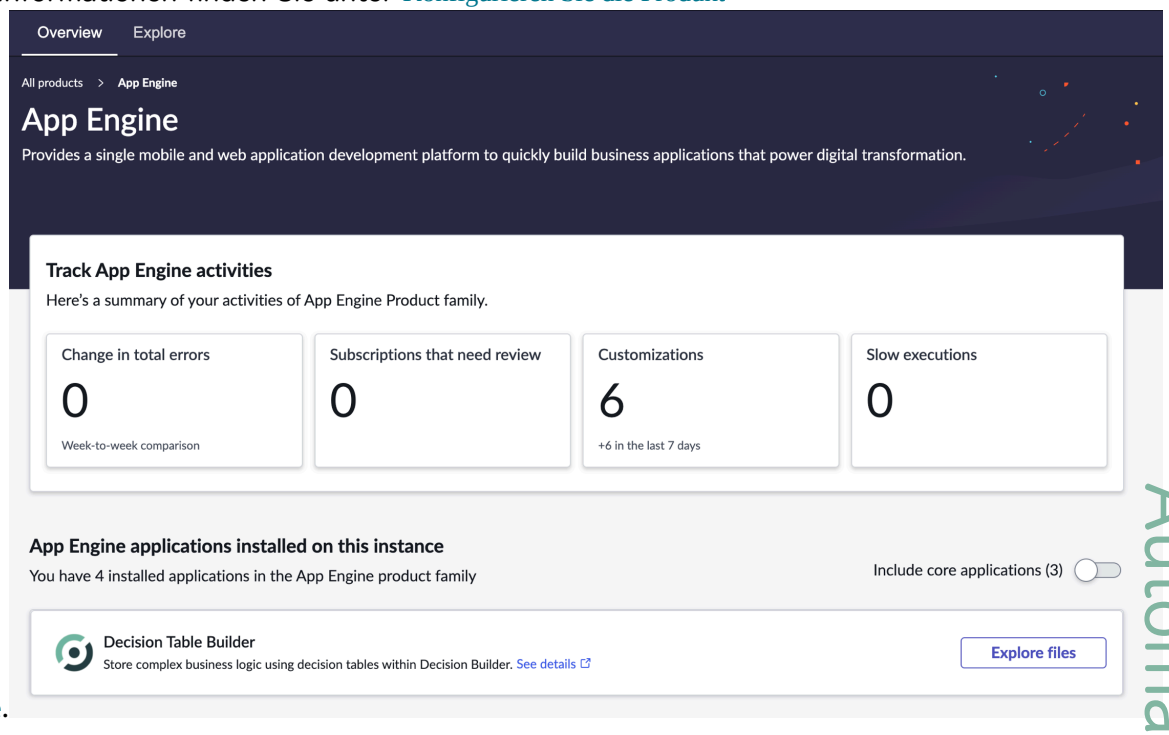
Sie können alle Anwendungs-, Konsolen- oder Produktnamen durchsuchen, die in einem bestimmten Umfang auf der Instanz installiert wurden.

Hinweis: Der Anwendungsname wird in der Suchleiste nicht ausgefüllt, wenn er noch nicht auf der Instanz installiert ist. Die Zahl unter dem Familiennamen zeigt die Anzahl der Anwendungen in der ausgewählten Familie an, die auf der Instanz installiert wurden. Wenn eine Produktfamilie ohne installierte App vorhanden ist, wird sie nicht in der Liste angezeigt.

Sie können auch Anwendungen durchsuchen, die nach SN-Store, Taxonomie oder Produktfamilien gruppiert wurden. Wenn Sie eine Produktfamilie auswählen, wird die Produkt-Homepage aufgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfigurieren Sie die Produkt-Homepage.



Konfigurieren Sie die Produkt-Homepage

Verfolgen Sie Delta-Changes, überzugeteilte Abonnements, Anpassungen und langsame Ausführung auf der Produkt-Homepage, indem Sie eine Produktfamilie auswählen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf Configuration Hub zu.

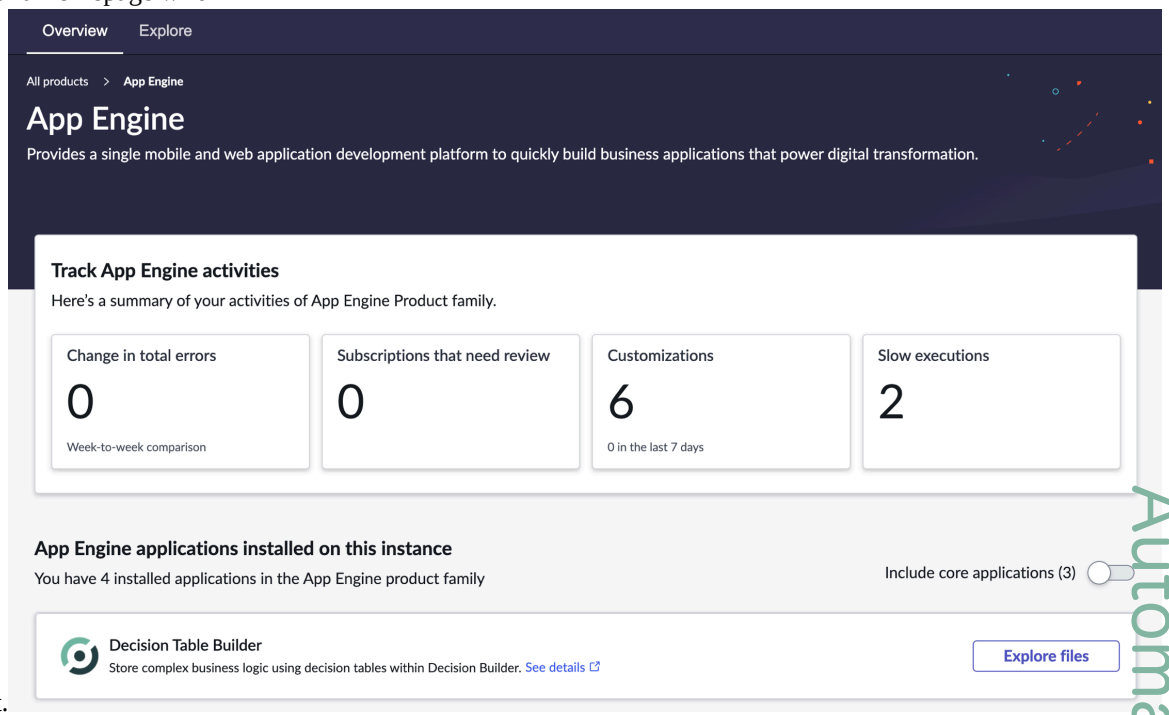
Option	Schritte
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Konfigurations-Hub**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Konfigurations-Hub**an.

2. Wählen Sie eine der Produktfamilien entsprechend Ihren Anforderungen 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.

Die Produkt-Homepage wird



angezeigt.

3. Verfolgen Sie die folgenden Aktivitäten auf der Registerkarte Übersicht.
   - Änderung der Gesamtfehleranzahl: Wöchentliche Delta-Änderung in Fehlern
   - Abonnements, die überprüft werden müssen: Anzahl der Lizenzen, die übermäßig zugewiesen wurden
   - Anpassungen: Gesamtzahl der geänderten Dateien im Zusammenhang mit den installierten Anwendungen innerhalb der ausgewählten Produktfamilie.

     Hinweis: Die unter den Gesamtanpassungen genannte Anzahl ist die Anzahl der Dateien, die kürzlich innerhalb der letzten 7 Tage geändert wurden.

   - Langsame Ausführung: Die Anzahl der langsamen Transaktionen, Ereignisse und Skripts in der Instanz.

   Standardmäßig sind die Kernanwendungen ausgeblendet. Kernanwendungen werden standardmäßig installiert, während Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen. Sie können die Kernanwendungen nicht deinstallieren. Sie können jedoch den Umschalter verwenden, um alle Anwendungen einschließlich der Core-Apps anzuzeigen.

   Hinweis: Es wird empfohlen, die Kernanwendungen und ihre Funktionalität nicht zu ändern, damit während eines Upgrades nicht zu viele übersprungene Dateien vorhanden sind.

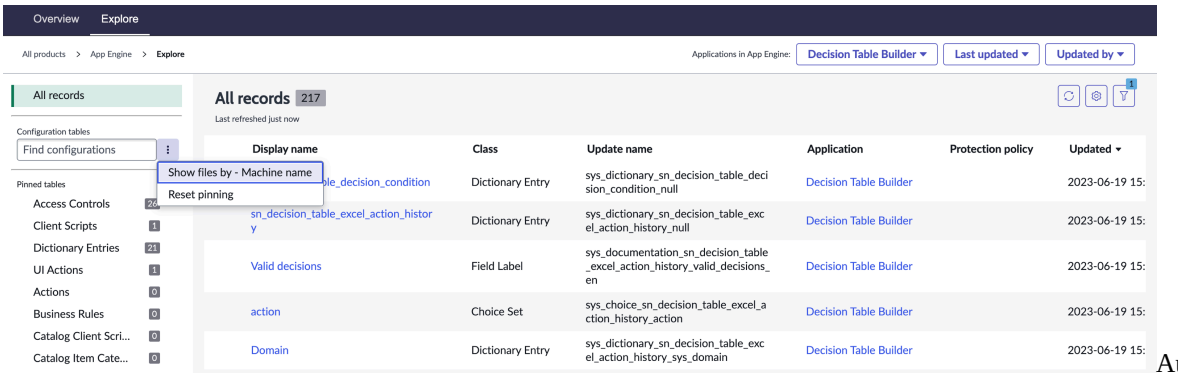
   Wählen Sie Aus **Siehe Details** Um mehr über die installierten Store-Anwendungen zu erfahren. Wählen Sie Aus **Dateien erkunden** Um die Datensätze in der ausgewählten Anwendung des Produkts aufzulisten.

4. Führen Sie einen Drilldown zu einer bestimmten Anwendung durch, indem Sie auswählen **Erkunden** Registerkarte.

   Hinweis: Das erste Mal, dass **Erkunden** Die Option wird geladen. Sie nimmt alle in angezeigten Anwendungen auf **Übersicht** Abschnitt.

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.



Auf der Registerkarte „Erkunden“ können Sie Folgendes tun:

- Suchen Sie in der Suchleiste für Konfigurationstabellen nach Tabellennamen, sys_ID oder relevanten Datensätzen.

  Hinweis: Sie können die Dateien auch nach Computernamen anzeigen.

- Wählen Sie in der linken Navigationsleiste eine bestimmte Tabelle aus, und alle Datensätze in dieser Tabelle werden angezeigt.

  Hinweis: Die neben dem Tabellennamen erwähnte Zahl ist die Anzahl der Datensätze in dieser Tabelle. Die Datensätze erfüllen auch den Filter „Anwendungen in“. Sie können Ihre Tabelleneinstellung auch speichern, indem Sie die erforderlichen Tabellen anheften.

- Sie können Änderungen in den Datensätzen direkt in Configuration Hub vornehmen. Sie müssen die Datensätze nicht auf herkömmliche Weise öffnen, um Änderungen daran vorzunehmen.

Admin Center Referenzen

Alle verschiedenen Informationen zum Admin Center und seinen Anwendungen finden Sie im Referenzabschnitt.

Admin Center Rollen

Admin Center Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Systemadministrator [Administrator]

Mit der Administratorrolle können Sie auf die Startfunktionen des Administrators, Adoption Blueprints und den Konfigurations-Hub zugreifen. Sie können Ihre eigene personalisierte Administrator-Homepage in Ihrer Instanz mit den Informationen erstellen, die für Sie am wichtigsten sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Nein.

Besondere Erwägungen

Keine.

Anwendungen werden verwaltet

Sie können Anwendungen installieren, aktualisieren und entfernen, ohne Ihre Instanz zu verlassen.

Erste Schritte

ServiceNow Store

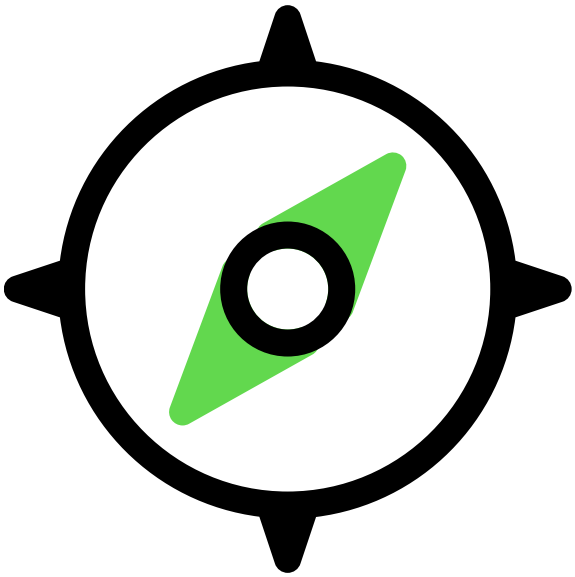
Erweitern Sie die Fähigkeiten von ServiceNow AI Platform®Mit Hunderten zertifizierter, gebrauchsfertiger Apps, Integrationen und Produkten, die im verfügbar sind ServiceNow® Store.

Die ServiceNow Store Ermöglicht Abteilungen im gesamten Unternehmen, mehr mit zu erreichen ServiceNow AI Platform Mit Lösungen, die ergänzen und erweitern ServiceNow AI Platform Instanzen. Verfügbare Angebote sind native ServiceNow Lösungen, die außerhalb wichtiger Plattformversionen aktualisiert werden, und Lösungen, die vom Wachstum erstellt wurden ServiceNow Partner-Ökosystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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



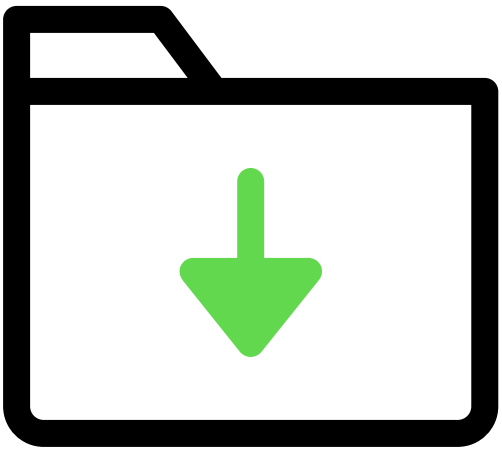
Erfahren Sie mehr über ServiceNow Store Und wie Apps, Produkte und Integrationen Ihrer Organisation helfen können, die zu verbessern ServiceNow AI Platform Experience.

Apps abrufen

Beschaffen Sie Apps für Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen von ServiceNow AI Platform, Oder fordern Sie Testversionen für Instanzen außerhalb der Produktion an.

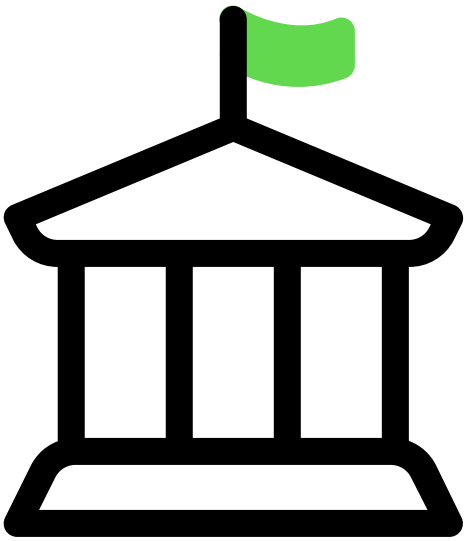
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ruft Apps für eine lokale Instanz ab



Laden Sie verschlüsselte Apps herunter, um sie auf lokalen (selbst gehosteten) Instanzen zu installieren.

Verwenden Sie eine regulierte Umgebung

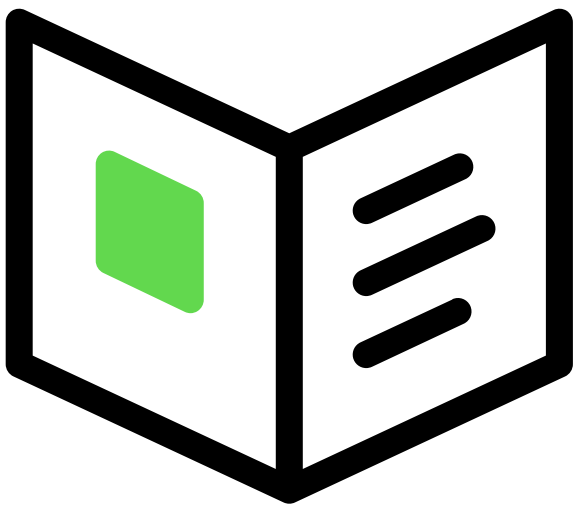


Wenn sich Ihre Instanz in einer regulierten Umgebung befindet, müssen Sie möglicherweise Apps und Produkte aus einer isolierten föderalen oder regionalen Version von abrufen ServiceNow Store.

Geben Sie Feedback ab

Überprüfen Sie die Apps, die Ihre Organisation verwendet, damit Anbieter wissen, was gut funktioniert und welche zukünftigen Updates Sie sehen möchten.

Referenz



Rufen Sie Informationen zu Formularfeldern und -Typen der Gastüberprüfung ab ServiceNow Store Auflistungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für ServiceNow Store In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow Store erkunden

Erfahren Sie mehr über ServiceNow Store Beschaffungs-Workflow und wie Apps, Produkte und Integrationen Ihrer Organisation helfen können, die zu verbessern ServiceNow AI Platform Experience.

ServiceNow Store – Übersicht

Die ServiceNow Store Bietet einsatzbereite Anwendungen, Integrationen und Produkte, mit denen Sie Ihre digitale Transformation beschleunigen können. Diese Lösungen sind vorkonfiguriert, vorab getestet und für die Zusammenarbeit mit konzipiert ServiceNow AI Platform, Damit Sie voll funktionsfähige Software bereitstellen können, ohne neuen Code zu erstellen oder zu testen.

Jede Lösung wird von entwickelt und getestet ServiceNowOder zertifizierte Partner. Bevor sie in aufgeführt werden ServiceNow Store, Jede Lösung durchläuft einen strengen Zertifizierungsprozess, um sicherzustellen, dass sie Standards für Stabilität, Leistung und Datensicherheit erfüllt.

ServiceNow Store Listen werden auch einer Inhalts- und Marketingüberprüfung unterzogen, um sicherzustellen, dass sie die Lösung genau beschreiben und Informationen enthalten, die für fundierte Entscheidungen erforderlich sind.

ServiceNow Store Anwender

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für die verschiedenen Typen von ServiceNow Store Anwender und wie sie verwenden ServiceNow Store:

Anwender	Beschreibung
Administratoren und Entwickler	Finden, bewerten und teilen Sie Lösungen. Sie können auch Lösungen basierend auf ihren Organisationsrollen und Verantwortlichkeiten beschaffen.
Prozessbesitzer, Geschäftsinhaber und ähnliche Rollen	Finden und bewerten Sie Lösungen für Abteilungsanforderungen. Abhängig von ihren spezifischen Verantwortlichkeiten können sie auch Apps erwerben oder die Beschaffung bezahlter Apps genehmigen.
Plattformarchitekten	Bewerten Sie, ob Lösungen mit internen Richtlinien übereinstimmen, bewerten Sie Anforderungen und Abhängigkeiten, und verstehen Sie potenzielle Auswirkungen auf die Stabilität und Leistung der Instanz.
Lösungsberater	Bleiben Sie über verfügbare Lösungen auf dem Laufenden. Sie helfen, Optionen zu finden und zu bewerten, die organisatorische oder abteilungsbezogene Anforderungen erfüllen.
Technische Berater	Machen Sie sich mit Apps auf technischer Ebene vertraut, bereiten Sie detaillierte Demonstrationen vor, welche Lösungen die organisatorischen Anforderungen erfüllen könnten, und erwerben

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

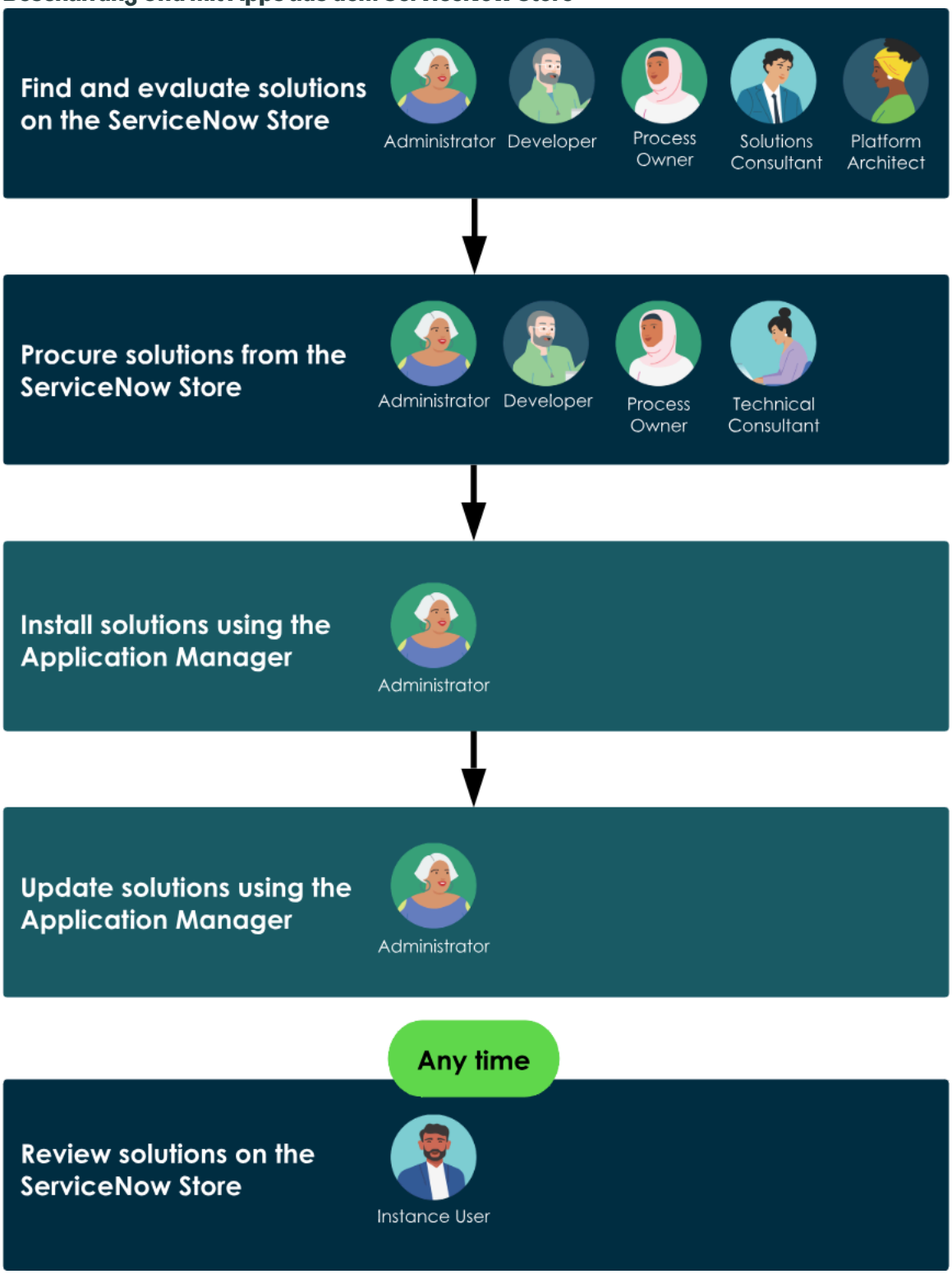
Anwender	Beschreibung
	Sie möglicherweise Tests von ServiceNow Store Zur Verwendung in Demonstrationen.
Instanzanwender	Geben Sie Feedback zu Apps, Produkten und Integrationen in Form von Überprüfungen im ab ServiceNow Store. Instanzanwender sind alle Personen, die die ihrer Organisation verwenden ServiceNow AI Platform Instanz.

ServiceNow Store – Workflow

Im Folgenden wird der allgemeine Workflow für das Suchen, Beschaffen und Installieren von Lösungen über dargestellt ServiceNow Store.

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

Beschaffung Und mit Apps aus dem ServiceNow Store



Automatische Übersetzung

1. Suchen und bewerten Sie Lösungen auf der ServiceNow Store Um zu bestimmen, welche Apps Ihre Organisation verbessern könnten ServiceNow AI Platform Experience. Das Finden und Bewerten von Lösungen kann von Administratoren, Entwicklern, Prozessverantwortlichen, Lösungsberatern oder Plattformarchitekten durchgeführt werden.
2. Beschaffen Sie Apps oder Testversionen über ServiceNow Store Zum erweitern der Funktionen von Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen. Die Beschaffung 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.

von Administratoren, Prozessverantwortlichen, Entwicklern oder technischen Beratern erfolgen.

3. Installieren Sie beschaffte Lösungen mit Anwendungsmanager. Die Installation muss von einem Administrator durchgeführt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Anwendungsmanager, Siehe Anwendungsmanager.
4. Aktualisieren Sie installierte Lösungen mit Anwendungsmanager Um die neuesten Verbesserungen zu nutzen. Upgrades müssen von einem Administrator durchgeführt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Anwendungsmanager, Siehe Anwendungsmanager.
5. Lassen Sie eine Überprüfung auf dem ab ServiceNow Store Listet Details aller von Ihnen verwendeten Apps oder Produkte auf. Jeder, der Erfahrung mit einer Lösung hat, kann jederzeit eine Überprüfung hinterlassen.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren ServiceNow Store, Siehe:

- Verfolgen Sie Ihre ServiceNow Store Aktivität
- Plugins, Apps, Integrationen und Produkte verstehen
- Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store
- Apps werden überprüft
- Apps werden als lokaler Kunde abgerufen
- Mit ServiceNow Store In einer regulierten Umgebung
- ServiceNow Store – Referenz

Verfolgen Sie Ihre ServiceNow Store Aktivität

Auf der Seite „meine Store-Aktivität“ können Sie wichtige Informationen zu Apps und Produkten anzeigen, die Sie gekauft, getestet oder angefordert haben.

Seite „meine Store-Aktivität“

Sie können über Ihr Anwenderprofilmenü auf die Seite „meine Store-Aktivität“ zugreifen, nachdem Sie sich bei angemeldet haben ServiceNow Store. Auf der Seite „meine Store-Aktivität“ können Sie auswählen **In Bearbeitung** , **Store-Anwendungen** , Oder **ServiceNow-Produkte** Registerkarten zum Anzeigen der folgenden Informationen:

Registerkarten der Seite „meine Store-Aktivität“

Registerkarte	Verfügbare Informationen
In Bearbeitung	• Ausstehende Käufe • Anforderungen, die noch verarbeitet werden • Anforderungen, die abgelehnt wurden
Anwendungen speichern	Durchsuchbare Listen, die Details zu Folgendem enthalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Seite „meine Store-Aktivität“ (Fortsetzung)

Registerkarte	Verfügbare Informationen
	• Apps, die Ihre Organisation erworben hat • Zahlungen (nur für Enterprise-Kunden verfügbar) • Demoanforderungen (nur für Enterprise-Kunden verfügbar) Von **Zahlungen** , Sie können alle Rechnungen exportieren, indem Sie auswählen **Als CSV exportieren** . Sie können auch eine einzelne Rechnung anzeigen, indem Sie die Transaktions-ID auswählen. Von **Demo-Anforderungen** , Sie können Informationen zu allen von Ihnen angeforderten Tests anzeigen, einschließlich der verbleibenden Zeit für jede Testversion.
ServiceNow-Produkte	Eine durchsuchbare Liste, die Details zu allen Produkten enthält, für die sich Ihre Organisation entschieden hat.

Weitere Informationen zu Apps und Produkten finden Sie unter Plugins, Apps, Integrationen und Produkte verstehen.

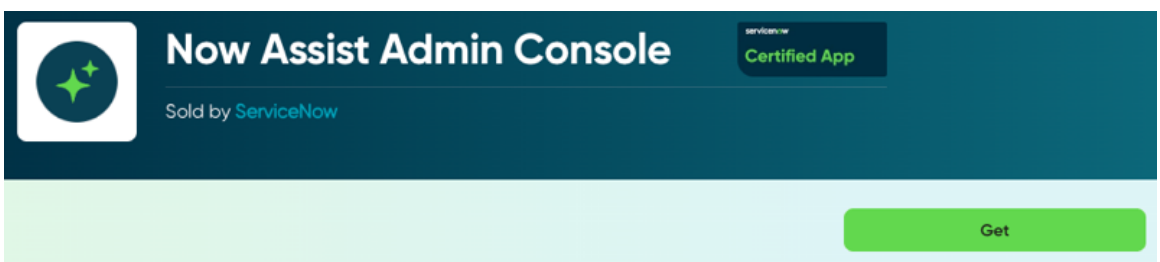
ServiceNow Store Anwendungsauflistungsdetails

Die Seite mit den Listendetails für einen ServiceNow Store Die Anwendung zeigt Informationen zur App und ihren Funktionen sowie technische Informationen zu den verfügbaren Versionen an.

Sie können die Listendetails einer App anzeigen, indem Sie eine App im auswählen ServiceNow Store. Listendetails umfassen einen Header mit Beschaffungsoptionen, App-Details und Versionsdetails.

Header

Der Header mit Listendetails zeigt Beschaffungsoptionen sowie grundlegende Informationen wie den Anwendungsnamen und den Anbieter an. Für Partneranwendungen können Sie den Anbieternamen auswählen, um das Verkäuferprofil anzuzeigen.



Es gibt eine Reihe möglicher Beschaffungsoptionen und zusätzlicher Status, die im Header der Listendetails gefunden werden können. Eine Beschreibung der verschiedenen Beschaffungsoptionen finden Sie unter ServiceNow Store Beschaffungsoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Beschaffungsoptionen können je nachdem, welche Aktionen Sie ausführen, aktualisiert oder durch Statusnachrichten ersetzt werden. Wenn Sie beispielsweise eine Testversion anfordern, wird die Schaltfläche mit dieser Option durch eine Statusnachricht ersetzt, die Sie darüber informiert, dass die Testversion angefordert wurde. Nachdem die Testversion genehmigt wurde, wird die Nachricht durch eine Option zum Starten der 30-tägigen Testversion ersetzt.

Anwendungsstatusnachrichten in ServiceNow Store Basieren nur auf dem Beschaffungsstatus einer Anwendung. Nachdem eine Anwendung vollständig beschafft wurde, wird eine Meldung angezeigt, dass sie für die Installation verfügbar ist. Die Installation kann über verwaltet werden Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

App-Details

Der Abschnitt „App-Details“ enthält die folgenden Informationen:

Zusammenfassung

Eine Übersicht über wichtige Informationen zur Anwendung, einschließlich der folgenden:

- Bewertung
- Preisgestaltung
- Anwenderdefinierte Tabellenanzahl
- Letzte Version
- Kompatibilität

Beschreibung

Eine Übersicht darüber, was die Anwendung Ihnen auf Ihrem helfen kann ServiceNow AI Platform Instanz.

Schlüsselfunktionen

Eine Liste der Funktionen und Fähigkeiten, die die Anwendung Ihrem hinzufügen kann ServiceNow AI Platform Instanz.

Bewertungen und Überprüfungen

Eine Zusammenfassung der Bewertungen auf einer fünf-Sterne-Skala, auf der fünf Sterne die besten sind, und eine Liste von Anwenderbewertungen. Weitere Informationen zum Verlassen von Prüfungen finden Sie unter Apps werden überprüft.

Links und Dokumente

Zusätzliche Informationen, die vom Anbieter verfügbar gemacht werden. Links und Dokumente können Produktdokumentation, Versionshinweise, Installationsleitfäden, Fallstudien und mehr enthalten.

Lizenzierungsanforderungen

Eine Beschreibung der anwenderdefinierten Tabellenanforderungen, der KI-Nutzung und der Abonnementüberlegungen für Anwendungen auf dem ServiceNow Store.

Allgemeine Bedingungen

Herunterladbar ServiceNow Store Nutzungsbedingungen sowie alle Nutzungsbedingungen und sonstigen Bedingungen, die für die Anwendung gelten.

Kontakte

Für Partneranwendungen werden Kontaktinformationen für den Anwendungsanbieter angezeigt. Für Anwendungen, die von erstellt wurden ServiceNow, Wenden Sie sich an Ihren Account-Administrator oder einen Vertriebsmitarbeiter.

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

Versionsdetails

Der Abschnitt „Versionsdetails“ enthält die folgenden Informationen:

Versionszusammenfassung

Zeigt das Release-Datum, die Anzahl der anwenderdefinierten Tabellen und die Kompatibilität des Plattform-Release für die ausgewählte Version an. Wählen Sie verfügbare Plattform-Release-Versionen und Anwendungsversionen über die Dropdown-Menüs am Anfang der Versionszusammenfassung aus.

Release-Hinweise

Informationen darüber, was in der ausgewählten Anwendungsversion hinzugefügt, entfernt oder behoben wurde.

Anforderungen

Hardware- und Softwareanforderungen für die Anwendung.

Abhängigkeiten

Listen von Anwendungsabhängigkeiten und Plugin-Abhängigkeiten, die erforderlich sind, damit die Anwendung ordnungsgemäß funktioniert. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet.

ServiceNow Store Beschaffungsoptionen

Verfügbare Beschaffungsoptionen für ServiceNow Store Detailseiten der Anwendungsliste.

Beschaffungsoptionen

Option	Beschreibung
Fordern Sie eine 30-tägige Testversion an	Wenn der Anbieter dies erfordert, müssen Sie möglicherweise eine Genehmigung einholen, bevor Sie eine 30-tägige Testversion einer Anwendung starten. Tests sind nur für nicht-Produktionsinstanzen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Starten Sie eine Testversion.
Starten Sie die 30-tägige Testversion	Initiieren Sie den Start eines Testzeitraums, um eine Anwendung auf Instanzen außerhalb der Produktion zu testen. Weitere Informationen finden Sie unter Starten Sie eine Testversion.
Verwalten Sie Testberechtigungen	Nach dem Initiieren einer Testversion können Sie auswählen, welche Instanzen außerhalb der Produktion Zugriff auf die Anwendung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Starten Sie eine Testversion.

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

Beschaffungsoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Abrufen	Stellen Sie eine Anwendung, die ohne zusätzliche Kosten abgerufen werden kann, zur Installation bereit. Die Anwendung kann auf Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erhalten Sie eine kostenlose App.
App anfordern	Anwendungen, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar sind, müssen möglicherweise vom Anbieter angefordert und genehmigt werden, bevor sie installiert werden können. Diese Anwendungen können auf Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erhalten Sie eine kostenlose App.
Einkauf anfordern	Einige Anwendungen müssen vom Anbieter angefordert und genehmigt werden, bevor sie erworben werden können. Wenn diese Anwendungen genehmigt und erworben wurden, können sie auf Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App.
Kaufen	Initiieren Sie den Einkaufsprozess für eine Anwendung, für die Sie eine Kaufgenehmigung erhalten haben, oder für eine Anwendung, die keine Genehmigung erfordert. Die Anwendung kann auf Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen installiert werden Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App oder Kaufen Sie eine Partner-App.

Plugins, Apps, Integrationen und Produkte verstehen

Erfahren Sie mehr über den Unterschied zwischen Plugins, Apps, Integrationen und Produkten, und verstehen Sie die Rolle, die die einzelnen im spielen ServiceNow AI Platform.

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

Plugins

Ein Plugin ist eine Reihe von Anpassungen, die die Funktionalität von erweitern ServiceNow AI Platform Und alle Apps, die bereits auf Ihrer Instanz installiert sind. Einige Plugins sind in Ihrer Instanz voraktiviert, während andere möglicherweise manuell von Ihnen oder von aktiviert werden müssen ServiceNow Personal.

Neue Plugins werden während Instanz-Upgrades gemäß Ihrer Organisation verfügbar gemacht ServiceNow Lizenzvereinbarung. Plugins können nicht über erworben werden ServiceNow Store.

Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Apps

Eine App ist ein eigenständiger Code, der eine Sammlung von Funktionen in implementiert ServiceNow AI Platform. Sie können Apps je nach ausprobieren, kaufen oder abrufen ServiceNow Lizenzvereinbarung über ServiceNow Store.

Nachdem Sie eine App von erhalten haben ServiceNow Store, Installieren Sie es mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Sie können auch eigene Apps erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Apps für finden Sie ServiceNow AI Platform Instanz, siehe Anwendungen werden erstellt .

Integrationen

Eine -Integration ist eine Typ Von App, die Ihre Instanz mit verschiedenen Systemen außerhalb von verbindet ServiceNowÖkosystem, das hilft, den Datenfluss in Ihrer Organisation zu optimieren. Integrationen können über erworben werden ServiceNow Store, Entweder allein oder als Teil eines Produkts.

Produkte

Produkte sind Sammlungen von Apps, die zusammenarbeiten, um Ihrem zusätzliche Funktionen und Fähigkeiten hinzuzufügen ServiceNow AI Platform Instanz.

Alle in einem Produkt enthaltenen Apps und Integrationen können nur erworben und aufgerufen werden, wenn Sie sich für dieses Produkt entscheiden.

Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Beschaffungs-Flows für -Apps von ServiceNow Store.

Übersicht über das Abrufen von Apps Und Testversionen

Alle Apps müssen über erworben werden ServiceNow Store Bevor sie in Ihrer Produktionsinstanz installiert werden können. Apps und Integrationen auf der ServiceNow Store Sind entweder für den Kauf auf Abonnementbasis verfügbar oder ohne zusätzliche Kosten verfügbar.

Bezahlte Apps haben verschiedene Beschaffungsschritte, je nachdem, ob Anbieter Zahlungsstufen oder andere Preisoptionen anbieten.

Beschaffen Sie Apps für jede Produktions- oder nicht-Produktionsinstanz auf eine der folgenden Arten:

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

- Abrufen Eine kostenlose Anwendung

  Rufen Sie eine App ab, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar ist.

- Kaufen Sie eine Partner-App

  Kaufen Sie eine Partner-App, die den Preis der App anzeigt.

- Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App

  Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App, die den Preis der App nicht anzeigt.

Viele Apps bieten eine 30-tägige Testversion ohne zusätzliche Kosten. Mit der Testversion können Sie die App auf Ihren nicht-Produktionsinstanzen installieren, um zu bestimmen, ob Sie mit der Beschaffung für Produktionsinstanzen fortfahren möchten.

Wenn eine Testversion für eine App verfügbar ist, enthält die Liste einen **Fordern Sie eine 30-tägige Testversion an** Option in der App-Liste. Weitere Informationen zum Starten einer App-Testversion finden Sie unter Starten Sie eine Testversion.

Sobald eine App erworben wurde, kann sie über installiert werden Anwendungsmanager.

Zusätzliche Information

- Wenden Sie sich an einen Verkäufer

  Wenden Sie sich über den an den Anbieter einer App ServiceNow Store Um Fragen zur App und ihrer Beschaffung zu stellen.

- Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

  Erfahren Sie, wie sich Versionskompatibilität und technische Abhängigkeiten auf Ihre Fähigkeit auswirken können, Apps zu installieren und zu verwenden.

- Anwendungsmanager

  Verwenden Sie Anwendungsmanager Dient zum Installieren, Aktualisieren, Reparieren oder Deinstallieren einer App nach der Beschaffung.

Starten Sie eine Testversion

Fordern Sie eine 30-tägige Testversion einer App an, um ihre Funktionalität in einer Instanz außerhalb der Produktion zu testen.

Vorbereitungen

Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Mit Now Support Account-Anmeldeinformationen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine 30-tägige Testversion jeder App anfordern, die eine enthält **Fordern Sie eine 30-tägige Testversion an** Option in ihren Listendetails. Mit der Testversion können Sie die App zur Bewertung auf Ihrer Instanz außerhalb der Produktion installieren.

Wenn Sie sich nach der Auswertung entscheiden, die App auf einer Produktionsinstanz zu installieren, kehren Sie zu zurück ServiceNow Store Und erwerben Sie die App, oder fordern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die erforderliche Lizenz an. Weitere Informationen finden Sie unter Kaufen Sie eine Partner-App oder Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Auf der ServiceNow Store Listendetails für die App oder Integration auswählen **Fordern Sie eine 30-tägige Testversion an** .

   (Optional) Testgenehmigungen werden nach Ermessen des App-Anbieters erteilt, und Testanforderungen laufen nach sechs Monaten ab. Wenn Ihre Testanforderung nicht genehmigt wurde, können Sie nach Ablauf der ersten Anforderung eine neue Anforderung stellen.

   Informationen zum Kontaktieren eines Verkäufers zu einer Testanforderung finden Sie unter Wenden Sie sich an einen Verkäufer.

2. Wenn keine Genehmigung erforderlich ist oder Sie bereits eine Genehmigung erhalten haben, kehren Sie zu zurück ServiceNow Store App-Auflistungsdetails und wählen Sie aus **Starten Sie die 30-tägige Testversion** .
3. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Berechtigungen** Um auszuwählen, welche nicht-Produktionsinstanzen die Anwendung während des Testzeitraums installieren können.
4. Wählen Sie Aus **Speichern**

Ergebnis

Die App ist berechtigt und kann auf installiert werden Die Instanz außerhalb der Produktion S, die Sie ausgewählt haben .

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Anwendungsmanager Zum Installieren der App auf Instanzen außerhalb der Produktion Zur Auswertung . Weitere Informationen zu Anwendungsmanager finden Sie unter Anwendungsmanager.

Sie können das Ablaufdatum der Testversion über nachverfolgen **Store-Anwendungen** Abschnitt der Seite „meine Store-Aktivität“. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie Ihre ServiceNow Store Aktivität.

Erhalten Sie eine kostenlose App

Rufen Sie eine App aus dem ab ServiceNow Store Das wird ohne zusätzliche Kosten angeboten, um die Fähigkeiten Ihrer Instanz zu verbessern.

Vorbereitungen

Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Mit Now Support Account-Anmeldeinformationen.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie eine Anwendung oder Integration in aus ServiceNow Store Um zu den Listendetails zu navigieren.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **App anfordern** Dient zum anfordern der Beschaffungsgenehmigung über die Listendetails, falls vom Anbieter 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.

Sie erhalten eine E-Mail, die Sie darüber informiert, ob die Anforderung genehmigt wurde.

3. Von ServiceNow Store Auflistung Details Initiieren Sie für die App oder Integration die Beschaffung, indem Sie auswählen **Abrufen** .
4. Überprüfen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen.
5. Bestätigen Sie, dass Sie die App erwerben möchten, indem Sie auswählen **Abrufen** .

Ergebnis

Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie die App auf kompatiblen Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Kaufgenehmigungsbestätigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht zur Installation in verfügbar ist Anwendungsmanager, Es fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

Kaufen Sie eine Partner-App

Kaufen Sie eine Partner-App, die den Preis in der Überschrift von anzeigt ServiceNow Store Auflistung Details Um diese App für die Installation verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Mit Now Support Account-Anmeldeinformationen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ob der Preis für eine Partner-App in der Liste angezeigt wird Details , Sie können die App mit dem folgenden Verfahren kaufen. Wenn die App die Preise nicht anzeigt, müssen Sie stattdessen die App anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App.

Prozedur

1. Auf der ServiceNow Store Auflistung Details Seite für die App initiieren Sie den Kauf, indem Sie auswählen **Kaufen** .
2. Wählen Sie entweder aus **Kreditkarte** Oder **Bestellung** Als Zahlungstyp.

Zahlungstyp	Prozedur
Kreditkarte	**a.** Überprüfen und akzeptieren Sie die Nut–zungsbedingungen. **b.** Wählen Sie Aus **Kaufen** . **c.** Geben Sie eine E-Mail-Adresse und Kre–ditkarteninformationen ein. **d.** Wählen Sie Aus **Bezahlen** .

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

Zahlungstyp	Prozedur
Bestellung	**a.** Wählen Sie Aus **Angebot Anfordern** . **b.** Sie erhalten ein E-Mail-Angebot von ServiceNow Store Damit Sie eine Bestellung erstellen können. **c.** Wenn die Bestellung abgeschlossen ist, kehren Sie zu den App-Listendetails zurück, und wählen Sie aus **Einkauf mit Bestellung** . **Tipp:** Wenn Sie nicht mehr daran interessiert sind, den Kauf abzuschließen, wählen Sie aus **Angebot Abbrechen** Stattdessen. **d.** Geben Sie die Bestellnummer ein, und laden Sie die Bestellung hoch. **e.** Wählen Sie Aus **Bezahlen** . Sie erhalten eine E-Mail-Rechnung von ServiceNow Store.

3. Sobald Sie eine E-Mail-Bestätigung erhalten haben, dass Ihr Kauf genehmigt wurde, befolgen Sie alle zusätzlichen Anweisungen in der E-Mail, um den Kauf abzuschließen.

Ergebnis

Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie die App auf kompatiblen Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Kaufgenehmigungsbestätigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht zur Installation in verfügbar ist Anwendungsmanager, Es fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

Fordern Sie eine bezahlte an ServiceNow Oder Partner-App

Anforderung zum Kauf einer kostenpflichtigen App, die den Preis nicht in anzeigt ServiceNow Store Auflistung Details . Die neue App ist zur Installation verfügbar, nachdem die Bedingungen des Verkaufs vereinbart wurden und der Kauf abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Mit Now Support Account-Anmeldeinformationen.

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

Bezahlte Apps, die den Preis nicht in anzeigen Auflistung Details Muss angefordert werden, da viele dieser Apps anwenderdefinierte Preismodelle basierend auf den organisatorischen Anforderungen bieten. Dient zum anfordern einer von bereitgestellten kostenpflichtigen App ServiceNow, Fordern Sie die Lizenz an, und vereinbaren Sie den Kauf mit einem Vertriebsmitarbeiter oder mit Ihrem Account-Administrator.

Ob der Preis für eine Partner-App in der Liste angezeigt wird Details Führen Sie stattdessen das Verfahren zum Kauf einer Partner-App aus. Weitere Informationen finden Sie unter Kaufen Sie eine Partner-App.

Prozedur

Fordern Sie den Kauf der App aus ihrer Liste an Details Auf der ServiceNow Store Gibt an, ob die App von bereitgestellt wird ServiceNow Oder Partner.

App-Anbieter	Prozedur
ServiceNow	**a.** Wählen Sie Aus **Anforderung Kauf** . Ein Vertriebsmitarbeiter oder Ihr Ac–count-Administrator wendet sich, um den Kauf zu bearbeiten. **b.** Nachdem die App lizenziert wurde, kehren Sie zur Liste zurück Details Auf der Ser-viceNow Store Und wählen Sie aus **Abrufen** . **c.** Überprüfen und akzeptieren Sie die Nut–zungsbedingungen. **d.** Bestätigen Sie, dass Sie die App erwerben möchten, indem Sie auswählen **Abrufen** .
Partner	**a.** Wählen Sie Aus **Anforderung Kauf** . **b.** Nachdem Sie eine E-Mail-Genehmigungs–benachrichtigung erhalten haben, kehren Sie zu zurück ServiceNow Store Auflistung Details Für die App, die Sie angefordert und ausgewählt haben **Kaufen** . **c.** Überprüfen Sie die Preisdetails, und wäh–len Sie aus **Angebot Anfordern** . Sie erhalten ein E-Mail-Angebot. Sie kön–nen das Ablaufdatum dieses Angebots anzeigen, indem Sie zur Liste zurückkeh–ren Details Für die App. **d.** Nachdem Sie das Angebot erhalten haben, erstellen Sie eine Bestellung. **e.** Wenn die Bestellung bereit ist, kehren Sie zur App-Liste zurück Details Auf der Ser-

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.

App-Anbieter	Prozedur
	viceNow Store Und wählen Sie aus **Einkauf mit Bestellung** . **Tipp:** Wenn Sie nicht mehr daran interessiert sind, den Kauf abzuschließen, wählen Sie aus **Angebot Abbrechen** Stattdessen. **f.** Überprüfen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen. **g.** Geben Sie die Bestellnummer ein, und laden Sie die Bestellung hoch. **h.** Bestätigen Sie Ihren Kauf, indem Sie auswählen **Kauf** . **i.** Nachdem Sie eine E-Mail-Bestätigung erhalten haben, dass Ihr Kauf genehmigt wurde, befolgen Sie alle zusätzlichen Anweisungen in der E-Mail, um den Kauf abzuschließen.

Ergebnis
Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie die App auf kompatiblen Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Kaufgenehmigungsbestätigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht zur Installation in verfügbar ist Anwendungsmanager, Es fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

Wenden Sie sich an einen Verkäufer

Wenden Sie sich über den an den Anbieter einer App ServiceNow Store Um Fragen zur App und ihrer Beschaffung zu stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Wenn eine App von einem Partner von bereitgestellt wird ServiceNow, Sie können den Anbieter über kontaktieren ServiceNow Store Mit oder ohne Anmeldung.

Wenn Sie Fragen zu einer von angebotenen App haben ServiceNow, Wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder an ServiceNow Vertriebsmitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Von Die Abschnitt „Zusammenfassung“ von Die App-Liste Details , Wählen Sie aus **Wenden Sie Sich An Den Verkäufer** .
2. Füllen Sie im Kontaktformular die Felder aus, die davon abhängen, ob Sie bei angemeldet sind Now Support Anmeldeinformationen.

Status „angemeldet“	Angezeigte Felder
Angemeldet	Geben Sie den Grund für die Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer und Ihre Nachricht an.
Nicht angemeldet	Füllen Sie die Felder im Gastkontaktformu–lar aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Felder des Gastkontaktformulars.

3. S Auswählen **Senden** Um das Formular zu übermitteln .

Ergebnis

Wenn Sie den Lieferanten wegen eines Einkaufs kontaktiert haben, erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung vom ServiceNow Store Sie werden darüber informiert, dass der Verkäufer einer anwenderdefinierten Bestellung zugestimmt hat. In diesem Fall können Sie die App über beziehen ServiceNow Store Gemäß den in der E-Mail beschriebenen Bedingungen.

Andernfalls antwortet der Verkäufer direkt mit den Kontaktinformationen, die im Kontaktformular angegeben oder mit verknüpft sind Now Support Account.

Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

Die Überprüfung technischer Anforderungen bei der Entscheidung zur Implementierung einer neuen App, eines neuen Produkts oder einer neuen Integration ist erforderlich, um sicherzustellen, dass die Software in Ihrer Umgebung ordnungsgemäß funktioniert. Überprüfen Sie die Versionskompatibilität mit ServiceNow AI Platform Instanzen und überprüfen Sie Abhängigkeiten, um sicherzustellen, dass eine App nach der Beschaffung zur Installation bereit ist.

Versionsunterstützung

Die ServiceNow Store Unterstützt bis zu zwei Plattform Releases vor dem aktuellen Plattform Release. Beispiel: Wenn die aktuelle Plattform Release ist Yokohama, ServiceNow Store Verwaltet App-Versionen, die mit kompatibel sind Yokohama, Xanadu, Und Washington DC.

Es kann jedoch nicht garantiert werden, dass neue Apps mit keinem kompatibel sind Plattform Releases vor dem neuesten. Verfügbare Apps können beispielsweise nur mit kompatibel sein Yokohama Oder nur mit Yokohama Und Xanadu.

Wenn Sie das finden ServiceNow AI Platform Release Version wird in nicht mehr unterstützt ServiceNow Store, Führen Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durch, um die neuesten Funktionen und Verbesserungen zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden ServiceNow AI Platform Upgrade-Tools.

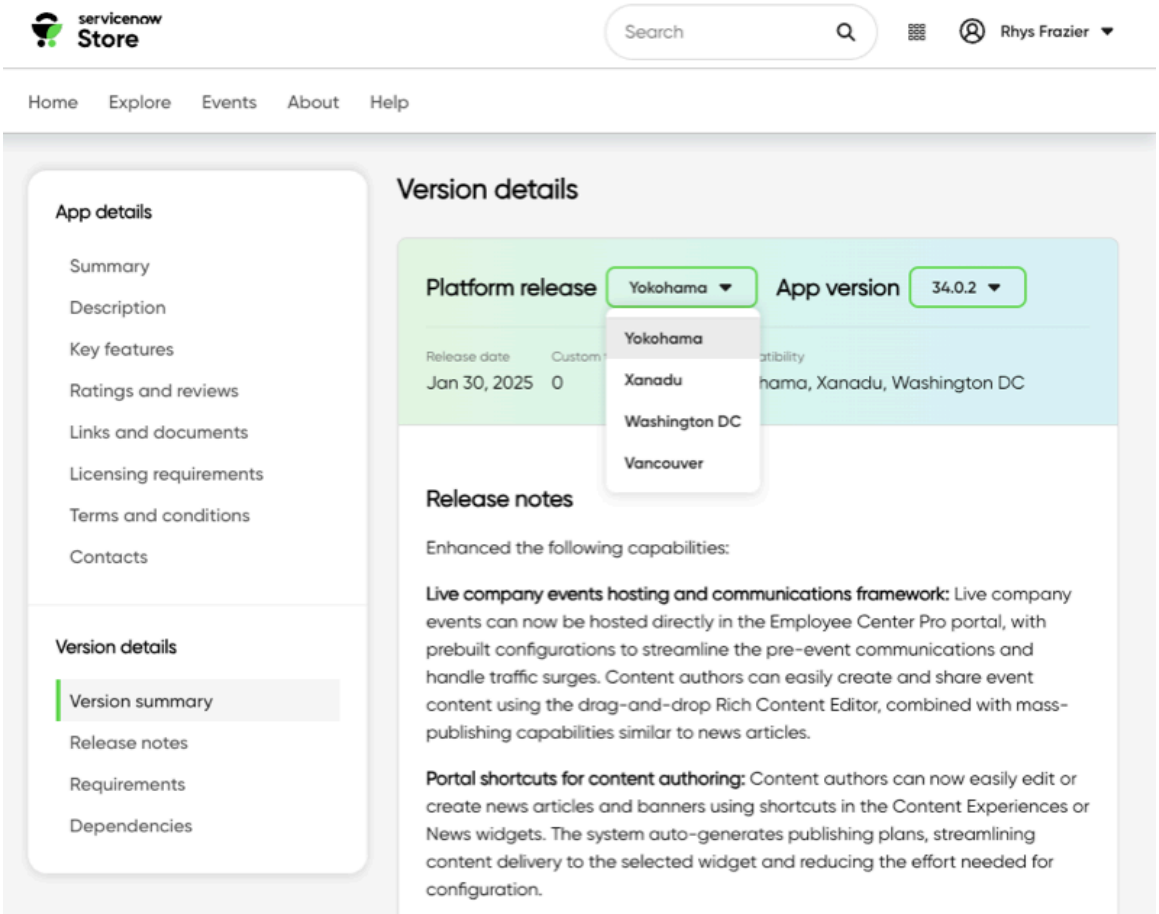
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Versionskompatibilität wird überprüft

Die App, die Sie erwerben möchten, muss mit der Plattform-Release-Version Ihrer Instanz kompatibel sein. Wenn Sie keine App erwerben können, überprüfen Sie, ob sie mit Ihrer Version kompatibel ist.

-Apps auf der ServiceNow Store Ist möglicherweise mit mehreren kompatibel ServiceNow AI PlatformReleases.Wählen Sie Aus **Versionszusammenfassung** Blättern Sie im Navigationsbereich der Listendetails, oder scrollen Sie zum Abschnitt „Versionsdetails“, um die Kompatibilität des Plattform-Release zu bestimmen . Sie können auswählen Die Plattform-Release-Version, die Ihrer Instanz entspricht Mithilfe des Dropdown-Menüs „Plattform-Release“.

Plattform Release-Kompatibilität in einer App-Liste Details

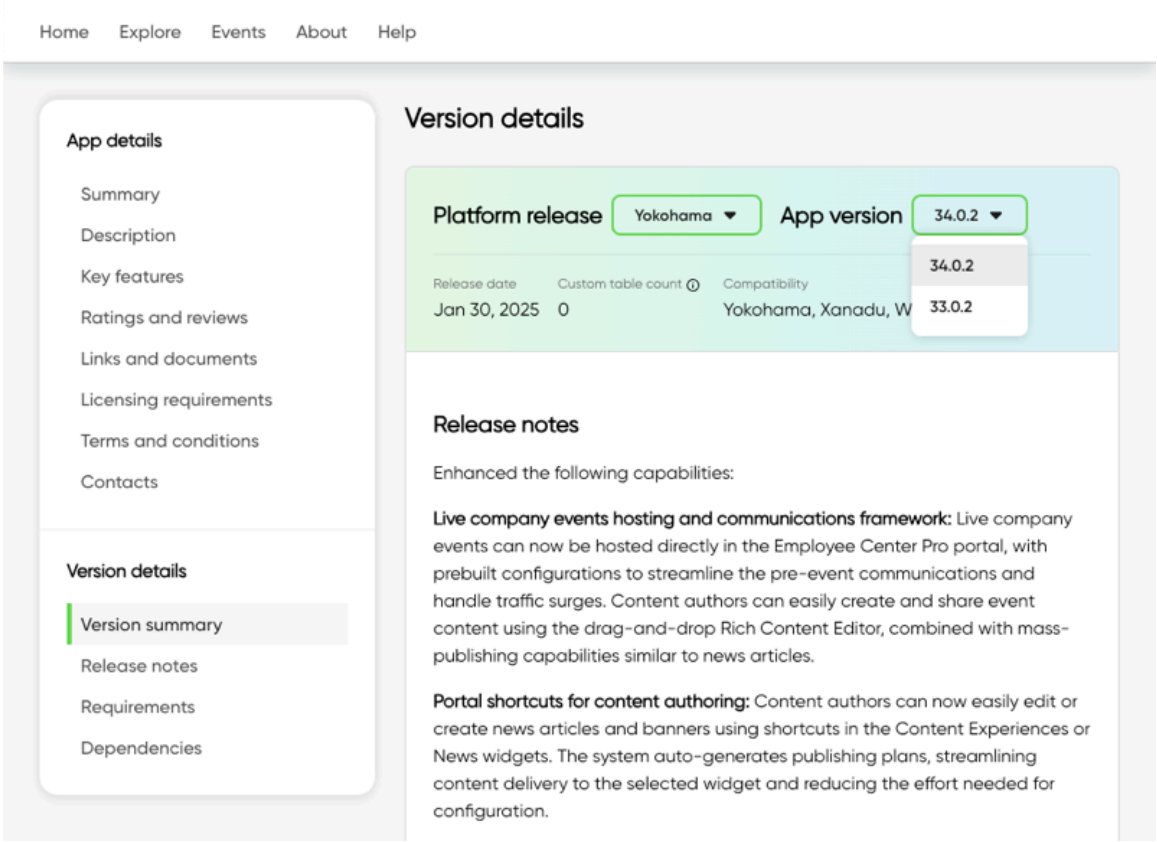


Einige Apps und Integrationen sind in mehr als einer Version verfügbar. Jede dieser Versionen kann mit einem anderen wichtigen Plattformrelease kompatibel sein. Verwenden Sie das Dropdown-Menü „App-Version“, um Versionshinweise anzuzeigen und zu entscheiden, welche Version für Ihre Instanz geeignet ist.

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.

Zugriff auf andere App-Versionen In App-Listendetails



Über Abhängigkeiten

Abhängigkeiten sind die zusätzlichen Apps, Integrationen und Plugins, die eine App möglicherweise benötigt, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Wählen Sie Aus **Abhängigkeiten** Blättern Sie im Navigationsbereich der Listendetails, oder scrollen Sie zum Abschnitt „Versionsdetails“, um die Abhängigkeiten einer App anzuzeigen .

Beliebige App auf dem ServiceNow Store Kann Anwendungsabhängigkeiten oder System-Plugin-Abhängigkeiten haben.

Anwendungsabhängigkeiten

Schließen Sie Apps und Integrationen ein, die für die App erforderlich sind, die Sie erwerben möchten. App-Abhängigkeiten, die keinen zusätzlichen Kauf erfordern, werden automatisch bezogen. Bezahlte App-Abhängigkeiten können über erworben werden ServiceNow Store

System-Plugin-Abhängigkeiten

Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein, bevor eine App installiert werden kann und kann nicht von abgerufen werden ServiceNow Store. Stattdessen müssen Plugins über abgerufen werden ServiceNow Lizenz- und Versions-Upgrades. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Jeweils Anwendung Abhängigkeit wird mit einem Symbol aufgeführt. Das Symbol gibt eine Kategorie an, die beschreibt Wie Sie die App-Abhängigkeit erwerben können. App-Abhängigkeiten verwenden die folgenden Kategorien.

Hinweis: Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Um die App-Abhängigkeitskategorien 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.

App-Abhängigkeitssymbole

Symbol	Kategorie	Beschreibung
✓	Die Anwendung kann installiert oder aktualisiert werden	Diese Abhängigkeit ist bereits für Ihre Instanz berechtigt und kann über installiert werden Anwendungsmanager Wenn Sie die App installieren, für die sie erforderlich ist. Weitere Informationen zu Anwendungsmanager finden Sie unter Anwendungsmanager.
⊗	Nicht verfügbar, um Anwendung in der Produktion zu installieren	Diese App ist in Ihrer Instanz nicht bereits berechtigt und muss erworben werden, bevor sie oder die App installiert werden kann, die sie erfordert. Beschaffen Sie sich diese Abhängigkeit über das ServiceNow Store Listendetails, oder wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Manager zum Initiieren der Beschaffung. Wenn diese App ohne zusätzliche Kosten verfügbar ist, wird sie automatisch bezogen, wenn die App erworben wird, die sie erfordert. Wenn diese App gekauft werden muss, beschaffen Sie sie über die ServiceNow Store Listendetails, oder wenden Sie sich an Sie ServiceNow Account-Manager zum Initiieren der Beschaffung.

Hinweis: Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Um zu sehen, in welche Kategorie jede App-Abhängigkeit fällt.

Ungelöste Abhängigkeiten in beschafften Apps

Wenn Sie eine App erworben haben, sie aber trotzdem nicht über installiert werden kann Anwendungsmanager, Möglicherweise haben Sie ungelöste Abhängigkeiten. Sie können überprüfen, ob ungelöste Abhängigkeiten von vorhanden sind Melden Sie sich bei an ServiceNow Store Zurück zu den App-Auflistungsdetails .Wenn eine Anwendungsabhängigkeit manuell beschafft werden muss, wird ein rotes x-Symbol (⊗) Gibt an, dass die App nicht zur Installation in der Produktion verfügbar ist.

Die Liste der Anwendungsabhängigkeiten Enthält Links, die Sie zum führen ServiceNow Store Auflistung Details Für jede App-Abhängigkeit. Aus der Liste Details , Sie können die erforderliche App manuell beziehen.

Plugin-Abhängigkeiten können nicht aus aufgelöst werden ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Verwalten von Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Apps werden überprüft

Apps, Produkte und Integrationen auf dem werden überprüft ServiceNow Store Informiert Anbieter darüber, was gut funktioniert und welche zukünftigen Updates Kunden sehen möchten.

Übersicht über die Überprüfung von Apps

Sie können eine Überprüfung für jeden hinterlassen ServiceNow Store Lösung, die Sie verwendet haben. Melden Sie sich entweder bei an ServiceNow Store Mit Now Support Anmeldeinformationen zum Verlassen einer Überprüfung oder zum übermitteln einer Gastbewertung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 veröffentlichte Überprüfungen anzeigen, indem Sie auswählen **Bewertungen und Überprüfungen** Über den Navigationsbereich „App-Details“.

Die Möglichkeit, Prüfungen zu verlassen, ist nur für verfügbar Gewerblich Kunden zu diesem Zeitpunkt.

Überprüfen Sie eine App

Verwenden Sie Ihr Now Support Anmeldeinformationen für die Anmeldung bei ServiceNow Store Und hinterlassen Sie eine Überprüfung in jeder App oder Integration Sie haben verwendet.

Vorbereitungen

- Die App, die Sie überprüfen, muss auf Ihrer Instanz installiert sein.
- Sie müssen bei angemeldet sein Die ServiceNow Store Mit Ihr Now Support Anmeldeinformationen .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine App überprüfen, nachdem Ihre Organisation sie gekauft oder getestet hat. App-Überprüfungen bieten wertvolles Feedback darüber, was Ihnen gefällt und welche möglichen Updates Sie in der Zukunft sehen möchten.

Die Möglichkeit, Apps zu überprüfen, ist derzeit für Bundeskunden nicht verfügbar.

Hinweis: Ihr Name und Ihr Unternehmen sind in allen Prüfungen sichtbar, die Sie verlassen, während Sie sich bei angemeldet haben ServiceNow Store. Wenn Sie eine anonyme Überprüfung hinterlassen möchten, führen Sie die Schritte aus, um eine Gastbewertung zu übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine Gastbewertung.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Store Mit Now Support Anmeldeinformationen.
2. Suchen und wählen Sie die App aus, die Sie überprüfen möchten ServiceNow Store.
3. Aus der App Detailnavigationsbereich , Wählen Sie aus **Bewertungen und Überprüfungen** .
4. Wählen Sie Aus **Schreiben Sie eine Überprüfung** .
5. Wählen Sie eine Anzahl von Sternen aus.
6. Geben Sie Ihre Kommentare ein Im Feld Überprüfung .
7. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .

Ergebnis

Ihr Name, Ihr Unternehmen, Ihr Kommentar und Ihre Bewertung sind sichtbar Im Abschnitt Bewertung und Prüfungen der App-Details.

Übermitteln Sie eine Gastbewertung

Übermitteln Sie eine Gastbewertung, um Feedback zu einer App zu hinterlassen Oder-Integration Wenn Sie keinen haben ServiceNow Store Account oder möchten eine anonyme Überprüfung hinterlassen.

Vorbereitungen

Die App, die Sie überprüfen, muss auf Ihrer Instanz installiert sein.

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 eine App überprüfen, nachdem Ihre Organisation sie gekauft oder getestet hat. App-Überprüfungen bieten wertvolles Feedback darüber, was Ihnen gefällt und welche möglichen Updates Sie in der Zukunft sehen möchten.

Die Möglichkeit, Apps zu überprüfen, ist derzeit für Bundeskunden nicht verfügbar.

Prozedur

1. In ServiceNow Store, Suchen und wählen Sie die Liste der App aus, die Sie überprüfen möchten.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich in den App-Listendetails die Option aus **Bewertungen und Überprüfungen** .
3. Wählen Sie Aus **Schreiben Sie eine Überprüfung** .
4. Wählen Sie Aus **E-Mail Verifizieren** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Gastbewertung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für Gastüberprüfung.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie erhalten eine Verifizierungs-E-Mail.
7. Wählen Sie in der Verifizierungs-E-Mail die aus Eindeutig Link zum Veröffentlichen Ihrer Überprüfung.

Ergebnis

Der Name, das Unternehmen, der Kommentar und die Bewertung, die Sie im Formular „Gastbewertung“ eingegeben haben, sind in der Überprüfung sichtbar, die in der App-Liste veröffentlicht wird Details .

Apps werden als lokaler Kunde abgerufen

Wenn Sie über eine lokale (selbst gehostete) Instanz verfügen, können Sie Apps über beziehen ServiceNow Store. Laden Sie verschlüsselte Apps und Produkte herunter, um sie auf Ihrer Instanz zu installieren, oder verbinden Sie Ihre Instanz mit ServiceNow Store Dient zur direkten Synchronisierung von Einkäufen mit Ihrer Instanz.

Übersicht über Mit ServiceNow Store Für lokale Instanzen

Wenn Sie eine lokale Instanz haben, gibt es zwei Möglichkeiten, Apps und Produkte über zu beziehen ServiceNow Store.

- Verwenden Sie einen Computer mit Netzwerkzugriff, um verschlüsselte Anwendungsdateien herunterzuladen und dann in Ihre lokale Instanz zu übertragen.
- Verbinden Sie Ihre lokale Instanz mit ServiceNow Store Um Einkäufe mit Ihrer Instanz zu synchronisieren und zur Installation verfügbar zu machen. Kontakt Kundenservice und Support Um Ihre Instanz mit zu verbinden ServiceNow Store.

Beschaffung von Apps und Produkten, ohne eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow Store

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Apps und Produkte zu erwerben, ohne Ihre Instanz mit dem zu verbinden ServiceNow Store.

1. Rufen Sie eine App als lokaler Kunde ab

   Beschaffen Sie sich eine verschlüsselte App, und laden Sie sie von herunter ServiceNow Store Zur Verwendung mit Ihrer lokalen 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.

2. Laden Sie eine App in eine lokale Instanz hoch

   Laden Sie die verschlüsselte Datei einer Anwendung in Ihre lokale Instanz hoch, um sie für die Installation verfügbar zu machen.

3. Installieren Sie die App oder das Produkt mit Anwendungsmanager

   Verwenden Sie nach dem Hochladen der verschlüsselten App-Datei Anwendungsmanager Um die Anwendung in Ihrer lokalen Instanz zu installieren.

Beschaffung von Apps und Produkten durch eine Verbindung mit ServiceNow Store

Kontakt Kundenservice und Support Um Ihre Instanz mit zu verbinden ServiceNow Store.

Nach Kundenservice und Support Bestätigt, dass Ihre Instanz mit verbunden ist ServiceNow Store, Führen Sie die gleichen Schritte aus, die zum Beschaffen und Installieren von Anwendungen in gehosteten Instanzen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.

Rufen Sie eine App als lokaler Kunde ab

Beschaffen Sie sich eine verschlüsselte App, und laden Sie sie von herunter ServiceNow Store Zur Verwendung mit Ihrer lokalen (selbst gehosteten) Instanz.

Vorbereitungen

Sie müssen bei angemeldet sein ServiceNow Store Mit Now Support Anmeldeinformationen. Informationen zur Anmeldung in einer regulierten Umgebung finden Sie unter Greifen Sie auf zu ServiceNow Store Für eine regulierte Umgebung.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihre lokale Instanz nicht mit dem Internet oder mit verbunden ist ServiceNow Store, Sie können verschlüsselte Anwendungen zur Verwendung in Ihrer Instanz herunterladen. Beschaffen Sie sich die Anwendung, laden Sie sie über einen Computer mit Internetzugriff herunter, und übertragen Sie dann die erforderlichen Dateien auf Ihre Instanz.

Wenn Ihre lokale Instanz mit verbunden wurde ServiceNow Store, Siehe Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store Stattdessen.

Wichtig: Sie müssen diesen Prozess für jede Instanz wiederholen, in die Sie die App hochladen möchten.

Prozedur

1. Melden Sie sich von einem Computer mit Internetzugriff bei an ServiceNow Store Und beschaffen Sie sich die App.
   - Weitere Informationen zum Beschaffen von Apps aus dem Werbespot ServiceNow Store, Siehe Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.
   - Weitere Informationen zur Beschaffung von Apps in einer regulierten Umgebung finden Sie unter Mit ServiceNow Store In einer regulierten Umgebung.
2. In der App mit Details zur Liste der auflisten ServiceNow Store, Wählen Sie aus **Verwalten Sie Berechtigungen** Um zu bestätigen, dass alle Ihre Instanzen berechtigt wurden.
3. Wählen Sie Aus **Lokaler Download** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Popup-Fenster aus, in welcher berechtigten Instanz Sie die App installieren möchten.
5. Fügen Sie ein Verschlüsselungszertifikat hinzu.
   - Wenn Sie kein Zertifikat haben oder Ihr Zertifikat abgelaufen ist, wählen Sie aus **Neues Zertifikat Generieren** . Weitere Informationen zum Generieren von Zertifikaten finden Sie unter So generieren und hochladen Sie ein Zertifikat für die lokale Store-App [KB1080332] .
   - Wenn Sie bereits ein Zertifikat zum Installieren einer App auf einer anderen Instanz generiert haben, können Sie dasselbe Zertifikat verwenden. Wählen Sie Aus **Neues Zertifikat Hochladen** Und laden Sie das zuvor gespeicherte Zertifikat hoch.
   - Wenn Sie bereits eine App für die ausgewählte Instanz heruntergeladen haben, können Sie dasselbe Zertifikat verwenden. Das Zertifikat wird in diesem Fall möglicherweise automatisch ausgefüllt.
6. Wählen Sie Aus **Anwendung Herunterladen** Zum Herunterladen einer verschlüsselten .Store Datei.

Hinweis: Die .Store Die Datei hat ein Ablaufdatum zwei Wochen nach dem Datum des Downloads. Wenn mehr als zwei Wochen vergehen, bevor Sie es in Ihre Instanz hochladen, müssen Sie eine neue herunterladen .Store Datei.

Nächste Maßnahme

Übertragen Sie .Store Datei in Ihre lokale Instanz, um die App hochzuladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie eine App in eine lokale Instanz hoch.

Laden Sie eine App in eine lokale Instanz hoch

Laden Sie die verschlüsselte Datei einer Anwendung in Ihre lokale Instanz hoch, um sie für die Installation verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Dasselbe Zertifikat, das beim Herunterladen der App verwendet wird, muss in der Instanz installiert werden.
- Für Instanzen, die nicht mit dem Internet verbunden sind, die Systemeigenschaft `sn_appclient.app.install.offline` Muss auf festgelegt werden `Wahr` . Wenn der Wert auf festgelegt ist `Falsch` , Kontakt Kundenservice und Support Und fordern Sie die Änderung in an `Wahr` .

Prozedur

1. Von Ihrem ServiceNow AI Platform-Instanz, greifen Sie auf zu Anwendungsmanager Indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Anwendungsmanager**
2. Wählen Sie Aus **Laden Sie Die Offline-Anwendung Hoch** .
3. Laden Sie hoch .Store Datei, die Sie erhalten haben, als Sie die Anwendung aus heruntergeladen haben ServiceNow Store.
4. Suchen und wählen Sie die App aus der Liste auf aus **Verfügbar für Sie** Seite.

Trouble?
Wenn Sie die App nicht finden können, aktualisieren Sie Anwendungsmanager Und versuchen Sie es erneut.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie die hochgeladene Anwendung über den Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine Anwendung oder ein 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.

Mit ServiceNow Store In einer regulierten Umgebung

Bestimmte regulierte Umgebungen erfordern eine isolierte Instanz von ServiceNow Store Um Datensicherheitsanforderungen zu erfüllen. Wenn sich Ihre Instanz in einer regulierten Umgebung befindet, müssen Sie möglicherweise Apps und Produkte aus einer bundesstaatlichen oder regionalen Version von abrufen ServiceNow Store.

Übersicht über die Verwendung von ServiceNow Store In einer regulierten Umgebung

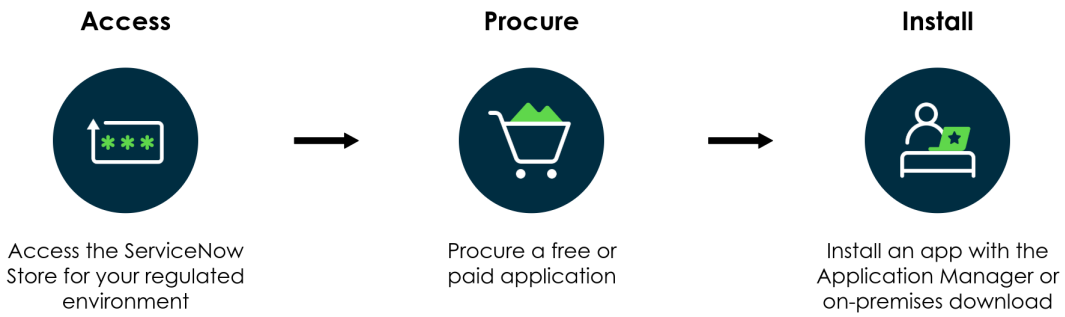
Regulierte Instanzen von ServiceNow AI Platform Werden in Rechenzentren gehostet, die den spezifischen regionalen, organisatorischen oder staatlichen Anforderungen der Kunden entsprechen, die sie verwenden. Mit einer regulierten Instanz kann eine Organisation oder Behörde bestimmte Anforderungen festlegen, einschließlich Datenspeicherort, Datenschutz und Sicherheit sowie Compliance-Anforderungen.

Einige regulierte Umgebungen erfordern eigene isolierte Instanzen von ServiceNow Store Um Sicherheitsanforderungen zu erfüllen. Isolierte Instanzen von ServiceNow Store Sind sowohl in Bundes- als auch in regionalen regulierten Instanzen verfügbar.

Nicht alle regulierten Umgebungen erfordern eine isolierte Instanz von ServiceNow Store. Wenn Ihre Umgebung keinen Zugriff auf eine isolierte föderale oder regionale Person hat ServiceNow Store, Verwenden Sie den gewerblichen ServiceNow Store Stattdessen. Weitere Informationen darüber, welche Umgebungen Zugriff auf isolierte föderale oder regionale Umgebungen haben ServiceNow Store, Siehe Umgebungen mit Bund oder Regionen ServiceNow Store Instanzen.

Wichtig: Anwendungen und Produkte, die in Bundes- und regionalen Instanzen von verfügbar sind ServiceNow Store Sind nicht akkreditiert. Sie müssen eine eigene Sicherheitsprüfung durchführen, um sicherzustellen, dass eine Anwendung oder ein Produkt die Anforderungen für Ihre regulierte Instanz erfüllt.

Beschaffung und Installation von Apps in einer regulierten Umgebung



1. Greifen Sie auf die richtige Version von zu ServiceNow Store Für Ihre Umgebung.
   - Wenn Ihre regulierte Umgebung über eine isolierte Bundes- oder regionale Instanz von verfügt ServiceNow Store, Siehe Greifen Sie auf zu ServiceNow Store Für eine regulierte Umgebung.
   - Wenn Ihre regulierte Umgebung keine isolierte Bundes- oder Regionalinstanz erfordert, verwenden Sie den Beschaffungsprozess für den gewerblichen Bereich ServiceNow Store Stattdessen. Informationen zum Beschaffen von Apps aus dem gewerblichen ServiceNow Store, Siehe Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

2. Beziehen Sie eine Anwendung von einer isolierten Bundes- oder regionalen Instanz von ServiceNow Store.

   - Um eine 30-Tage-Testversion anzufordern, melden Sie sich bei Ihrer Bundes- oder regionalen Instanz von an ServiceNow Store Und verwenden denselben Prozess wie Anwender des gewerblichen ServiceNow Store Tun. Weitere Informationen finden Sie unter Starten Sie eine Testversion.
   - Informationen zum Abrufen einer Anwendung, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar ist, finden Sie unter Erhalten Sie eine kostenlose App für eine regulierte Umgebung.
   - Informationen zum anfordern einer kostenpflichtigen Anwendung finden Sie unter Fordern Sie eine kostenpflichtige App für eine regulierte Umgebung an.
   - Informationen zum Abschließen der Beschaffung einer Anwendung für eine lokale Instanz finden Sie unter Rufen Sie eine App als lokaler Kunde ab.

3. Installieren Sie eine Anwendung in einer regulierten Umgebung.

   - Wenn Sie eine gehostete Instanz in einer regulierten Umgebung haben, finden Sie weitere Informationen unter Installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin.
   - Wenn Sie Ihre Instanz selbst hosten, finden Sie weitere Informationen unter Laden Sie eine App in eine lokale Instanz hoch.

Zusätzliche Information

- Umgebungen mit Bund oder Regionen ServiceNow Store Instanzen

  Bestimmte regulierte Umgebungen enthalten eine isolierte Instanz von ServiceNow Store Zur Unterstützung von Datensicherheitsanforderungen. Finden Sie heraus, ob Ihre Umgebung über eine eigene Bundes- oder regionale Instanz von verfügt ServiceNow Store.

- Listentypen sind in regulierten Umgebungen nicht verfügbar

  Um Datenschutzstandards zu erhalten, können bestimmte Arten von App-Auflistungen nicht in Bundes- oder regionalen Instanzen von angeboten werden ServiceNow Store.

Umgebungen mit Bund oder Regionen ServiceNow Store Instanzen

Bestimmte regulierte Umgebungen enthalten eine isolierte Instanz von ServiceNow Store Zur Unterstützung von Datensicherheitsanforderungen. Finden Sie heraus, ob Ihre Umgebung über eine eigene Bundes- oder regionale Instanz von verfügt ServiceNow Store.

Derzeit regulierte Umgebungen mit Zugriff auf isolierte Instanzen von ServiceNow Store Folgendes einschließen:

- Security Cloud für Behörden (GCC)
- National Security Cloud (NSC)
- ServiceNow Geschützte Plattform: Australien (SPP-AU)
- ServiceNow Geschützte Plattform: Europäische Union (SPP-EU)
- ServiceNow Geschützte Plattform: Singapur (SPP-SG)

Wenn keine isolierte Instanz von vorhanden ist ServiceNow Store Für Ihre Umgebung verfügbar, verwenden Sie kommerziell ServiceNow Store .

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

Listentypen sind in regulierten Umgebungen nicht verfügbar

Um Datenschutzstandards zu erhalten, können bestimmte Arten von App-Auflistungen nicht in Bundes- oder regionalen Instanzen von angeboten werden ServiceNow Store.

Die folgenden Auflistungstypen sind in isolierten Bundes- oder regionalen Instanzen von nicht verfügbar ServiceNow Store:

OEM-Lösungen

Cloudbasierte Services und Lösungen, die Kunden sowohl innerhalb als auch außerhalb von zur Verfügung gestellt werden ServiceNowÖkosystem.

Partner-Beta-Apps

Experimentelle Projekte in der Frühphase, die Partner entwickeln, um neue Funktionalitäten für einzuführen ServiceNow AI Platform.

Innovationslaborangebote

Experimentalprojekte in der frühen Phase, die ServiceNow Teams entwickeln sich, um neue Funktionen für einzuführen ServiceNow AI Platform.

Greifen Sie auf zu ServiceNow Store Für eine regulierte Umgebung

Melden Sie sich bei der isolierten Instanz von an ServiceNow Store Enthalten in Ihrer regulierten Umgebung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie müssen Zugriff auf haben Now Support In einer regulierten Umgebung.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Now Support Für Ihre regulierte Umgebung.
2. Greifen Sie auf zu ServiceNow Federal Store Indem Sie zum Ende der Seite scrollen und auswählen **Besuchen Sie den ServiceNow Federal Store** Schaltfläche.

Ergebnis

Sie sind bei der Bundes- oder regionalen Instanz von angemeldet ServiceNow Store Das entspricht Ihrer regulierten Umgebung.

Erhalten Sie eine kostenlose App für eine regulierte Umgebung

Erhalten Sie eine App, die kostenlos von der isolierten föderalen oder regionalen Behörde verfügbar ist ServiceNow Store Instanz, die Ihrer regulierten Umgebung entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Apps und Integrationen, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar sind, erfordern möglicherweise die Genehmigung des Anbieters, bevor sie erworben werden können. Wenn eine App genehmigt werden muss, wird in der Liste die Option angezeigt **App anfordern** . Wenn keine Genehmigung erforderlich ist, wird in der Liste die Option zu angezeigt **Abrufen** Die App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Greifen Sie auf die isolierte föderale oder regionale zu ServiceNow Store Instanz, die Ihrer regulierten Umgebung entspricht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf zu ServiceNow Store Für eine regulierte Umgebung.
2. Suchen und wählen Sie die gewünschte kostenlose App oder Integration aus.
   Sie können die Suchleiste oder Filter verwenden, um eine Option zu finden, die Ihren organisatorischen Anforderungen entspricht.
3. Führen Sie eine Sicherheitsprüfung durch, um sicherzustellen, dass die App oder Integration die Anforderungen für Ihre regulierte Instanz erfüllt.
4. Von ServiceNow Store Listen Sie Details für die App oder Integration auf, beschaffen Sie die App.

   a. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **App anfordern** Wenn die App eine Genehmigung erfordert.
   Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie informiert Ob Ihre Anforderung wurde genehmigt. Nachdem eine Anforderung genehmigt wurde, können Sie zu den Listendetails in Ihrer Bundes- oder regionalen Instanz von zurückkehren ServiceNow Store Zum Abschließen der Beschaffung.

   b. Wählen Sie Aus **Abrufen** .

   c. Überprüfen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen.

   d. Bestätigen Sie, dass Sie die App erwerben möchten, indem Sie auswählen **Abrufen** .

Ergebnis

Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Hinweis: Es kann bis zu zwei Geschäftstage dauern, bis die Anwendung nach der endgültigen Genehmigung zur Installation verfügbar ist.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie die App auf kompatiblen Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen, je nachdem, ob Sie eine gehostete oder lokale Instanz haben:

- Wenn sich Ihre Instanz in einer gehosteten regulierten Umgebung befindet, installieren Sie die App mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin.
- Wenn sich Ihre Instanz in einer lokalen Umgebung befindet, laden Sie die verschlüsselte App-Datei von Ihrer Bundes- oder regionalen Instanz von herunter ServiceNow Store Und laden Sie die Datei in Ihre Instanz hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Apps werden als lokaler Kunde abgerufen

Wenn Sie die endgültige Kaufgenehmigungsbestätigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht zur Installation verfügbar ist, fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

Fordern Sie eine kostenpflichtige App für eine regulierte Umgebung an

Anforderung zum Kauf einer kostenpflichtigen App von einem Bundesstaat oder einer Region ServiceNow Store Instanz, um diese App in Ihrer regulierten Instanz verfügbar 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Greifen Sie auf den Bundesstaat oder die Region zu ServiceNow Store Instanz, die Ihrer regulierten Umgebung entspricht.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf zu ServiceNow Store Für eine regulierte Umgebung.
2. Suchen und wählen Sie eine kostenpflichtige App oder Integration aus.
3. Führen Sie eine Sicherheitsprüfung durch, um sicherzustellen, dass die App oder Integration die Anforderungen für Ihre regulierte Instanz erfüllt.
4. Fordern Sie den Kauf der App aus ihren Listendetails im an ServiceNow Store Gibt an, ob die App von bereitgestellt wird ServiceNow Oder Partner.

App-Anbieter	Prozedur
ServiceNow	**a.** (Optional) wenn für die App eine Genehmigung erforderlich ist, wählen Sie aus **App Anfordern** . Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, ob Ihre Anforderung genehmigt wurde. Nachdem eine Anforderung genehmigt wurde, können Sie zu den Listendetails Ihrer Bundes- oder regionalen Instanz von zurückkehren ServiceNow Store Zum Abschließen der Beschaffung. Um zusätzliche Unterstützung bei Kaufanforderungen zu erhalten, können Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter oder wenden Kundenservice und Support. **b.** Wählen Sie Aus **Lizenz Anfordern** .
Partner	**a.** Wählen Sie in den Listendetails die Option aus **Profil Anzeigen** Um die Kontaktinformationen des Partners anzuzeigen **b.** Wenden Sie sich an den Partner, und fordern Sie die Anwendung unter der im Profil aufgeführten E-Mail-Adresse an.

   Wenn Ihre Kaufanforderung genehmigt wird, wird ein ServiceNow Oder der Vertriebsmitarbeiter des Partners kontaktiert Sie per E-Mail, um Einkauf und Beschaffung abzuschließen.
5. Befolgen Sie die E-Mail-Anweisungen, um den Kauf abzuschließen und die Anwendung für die Installation verfügbar zu machen.

Ergebnis
Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

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.

Bestätigungs-E-Mails für die Anwendung und alle erworbenen Abhängigkeiten werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Ihrem zugeordnet ist ServiceNow Store Account.

Hinweis: Es kann bis zu zwei Geschäftstage dauern, bis die Anwendung nach der endgültigen Genehmigung zur Installation verfügbar ist.

Nächste Maßnahme

Installieren Sie die App auf kompatiblen Produktions- oder nicht-Produktionsinstanzen, je nachdem, ob Sie eine gehostete oder lokale Instanz haben:

- Wenn sich Ihre Instanz in einer gehosteten regulierten Umgebung befindet, installieren Sie die App mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin.
- Wenn sich Ihre Instanz in einer lokalen Umgebung befindet, laden Sie die verschlüsselte App-Datei von Ihrer Bundes- oder regionalen Instanz von herunter ServiceNow Store Und laden Sie die Datei in Ihre Instanz hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Apps werden als lokaler Kunde abgerufen

Wenn Sie die endgültige Kaufgenehmigungsbestätigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht zur Installation verfügbar ist, fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet

ServiceNow Store – Referenz

Referenzthemen enthalten weitere Informationen zu Formularfeldern und -Typen der Gastüberprüfung ServiceNow Store Auflistungen.

Felder des Gastkontaktformulars

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Gastkontakt“ in ServiceNow Store.

Formular „Gastkontakt“

Feld	Beschreibung
Name	Vollständiger Name.
Unternehmen	Name Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation.
Geschäftliche E-Mail	E-Mail-Adresse Wird in Ihrer Organisation verwendet.
Telefon	Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind.
Land	Land, in dem Sie sich befinden.
Nachricht an Verkäufer	Frage oder Anforderung.

Formularfelder für Gastüberprüfung

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Gastbewertung“ in ServiceNow Store, Sowie welche Felder öffentlich sichtbar sind, nachdem die Überprüfung veröffentlicht wurde.

Formular „Gastüberprüfung“

Feld	Beschreibung	Sichtbarkeit
Version	Versionsnummer der App, die Sie überprüfen.	Nicht öffentlich sichtbar.
Vorname	Vor- oder Vorname.	Öffentlich 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.

Formular „Gastüberprüfung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Sichtbarkeit
		Tipp: Wenn Sie eine anonyme Überprüfung hinterlassen möchten, geben Sie ein Anonym .
Nachname	Nachname oder Familienname.	Öffentlich sichtbar. **Tipp:** Wenn Sie eine anonyme Überprüfung hinterlassen möchten, geben Sie ein Anwender .
E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem Account zugeordnet ist, den Sie für den Zugriff auf die Instanz verwenden. **Hinweis:** Diese E-Mail-Adresse muss dieselbe Adresse sein, die Sie in verwendet haben **Geschäftliche E-Mail** Feld im Verifizierungsformular.	Nicht öffentlich sichtbar.
Unternehmen	Name Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation.	Öffentlich sichtbar.
Prüfung	Feedback zur App. Ihr Feedback könnte beinhalten, ob Sie die App empfehlen, wie benutzerfreundlich sie ist, Funktionen, die Sie in Zukunft hinzufügen möchten usw.	Öffentlich sichtbar.
Bewertung	Anzahl der Sterne von fünf, wobei eine Bewertung mit fünf Sternen die höchste und eine Bewertung mit einem Stern die niedrigste ist.	Öffentlich sichtbar.

ServiceNow Store Glossar

Überprüfen Wichtige Begriffe im Zusammenhang mit ServiceNow Store Um zu bestimmen, welche Angebote die Anforderungen Ihrer Organisation erfüllen .

Anwendung

Ein eigenständiger Code, der eine Sammlung von Funktionen auf implementiert ServiceNow AI Platform. Sie können Apps über beziehen ServiceNow Store Zur Installation auf einer Instanz.

-App

Erstellt auf ServiceNow Lösungen

Apps und Integrationen, mit denen Sie die anpassen können ServiceNow AI Platform Für spezifische Branchen- und Marktanforderungen. Apps und Integrationen basierend auf ServiceNow Lösungen haben bestanden ServiceNow Prozess des Partner Solutions Center of Excellence. Dieser Prozess überprüft die Ausrichtung mit ServiceNow Qualitätsstandards im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus der Softwareentwicklung und den Geschäftsergebnissen.

Erstellt mit ServiceNowAngebote

Von angebotene Services, Dashboards und Implementierungsleitfäden ServiceNow Partner und angepasst an die Anforderungen Ihrer Organisation. Angebote b Uilt mit ServiceNowHaben bestanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Partner-Acceleration-Prozess, mit dem die Ausrichtung überprüft werden soll ServiceNow Qualitätsstandards im Zusammenhang mit dem Lebenszyklus der Softwareentwicklung und den Geschäftsergebnissen.

generative KI

Anwendungen und Lösungen, die enthalten Now Assist, Eine generative KI-Experience, die speziell für die entwickelt wurde ServiceNow AI Platform.

Innovationslabor

Experimentalprojekte in der frühen Phase, die ServiceNow Teams entwickeln sich, um neue Funktionen für einzuführen ServiceNow AI Platform. Innovationslabore sind im verfügbar ServiceNow Store.

Integration

Verbindet Ihre Instanz mit anderen Services, Lizenzen und Apps außerhalb von ServiceNowÖkosystem, um den Datenfluss in Ihrer Organisation zu optimieren.

MSP bereit

A ServiceNow Store Listenfilter für Anwendungen und Integrationen, für die Domänentrennung aktiviert ist. Managed Service Provider (MSPs) können diese Anwendungen im Namen ihrer Kunden erwerben und verwalten.

Plug-and-Play

Anwendungen und Integrationen, die nach der Installation ohne zusätzliche Anpassung oder Setup verwendet werden können.

Produkt

Eine Sammlung von Apps, die koordiniert werden, um Funktionen und Fähigkeiten zu hinzuzufügen ServiceNow AI Platform Instanz. Produkte können über abgerufen werden ServiceNow Store.

Anwendungsmanager

Anwendungsmanager Bietet Administratoren die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins für ihre Instanz zu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten.

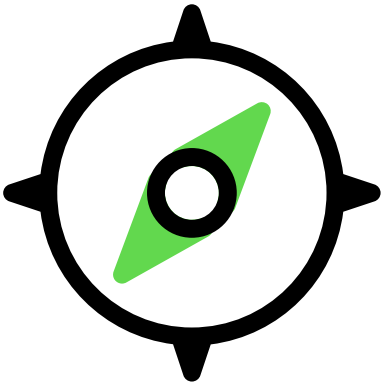
Anwendungsmanager – Übersicht

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.

Erste Schritte

Untersuchen

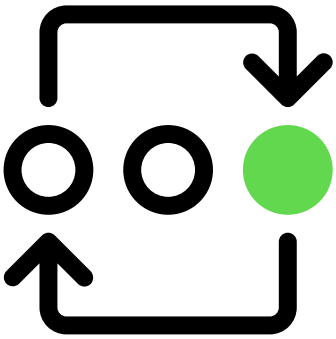


Erfahren Sie, wie Anwendungsmanager Kann Ihnen helfen, Ihre lizenzierten Anwendungen an einem praktischen Ort zu verwalten.

Installieren

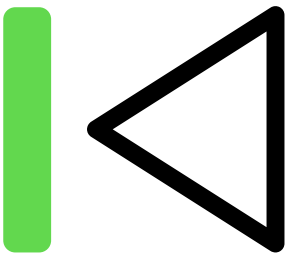
Verwenden Anwendungsmanager Zum Installieren von Anwendungen, Plugins und Produkten in Ihrer Instanz.

Aktualisieren



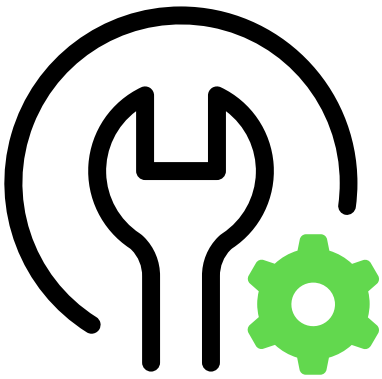
Verwenden Anwendungsmanager Um eine oder mehrere Anwendungen oder Plugins in Ihrer Instanz zu aktualisieren.

Deinstallieren



Verwenden Anwendungsmanager Zum Deinstallieren von Anwendungen, die Sie nicht mehr benötigen.

Reparieren



Reparieren Sie Anwendungen und Plugins, um versehentliche Änderungen und Dateibeschädigungen rückgängig zu machen, die seit der Installation aufgetreten sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Überprüfen Sie die Informationen zu den ersten Schritten in ServiceNow Community
- 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.

Anwendungsmanager erkunden

Anwendungsmanager Bietet Administratoren die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins für zu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten Instanz .

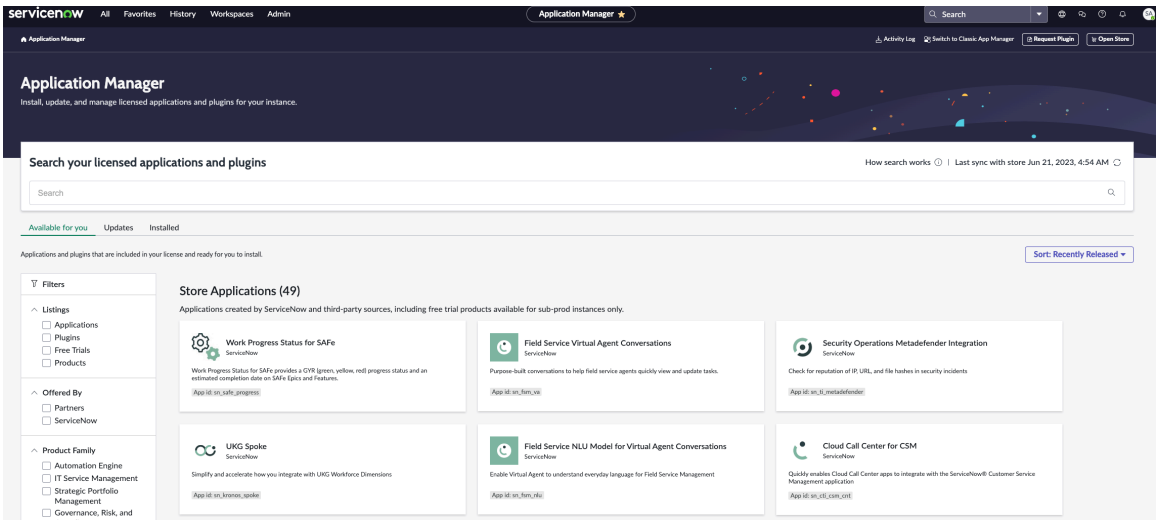
Anwendungsmanager – Übersicht

ServiceNow AI Platform Administratoren können auf zugreifen Anwendungsmanager Indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Anwendungsmanager**an.

Die Anwendungsmanager Die Hauptseite enthält drei Hauptregisterkarten: **Verfügbar für Sie** , **Updates** , Und **Installiert** .

Verfügbar für Sie

Die **Verfügbar für Sie** Auf der Registerkarte werden Anwendungen und Plugins angezeigt Das sind Bereit zur Installation . Die Anwendungen und Plugins in **Verfügbar für Sie** Schließen Sie diejenigen ein, die bereits in Ihrer Lizenz enthalten sind, und diejenigen, die Sie über erworben haben ServiceNow Store. Sie können mithilfe der Suchleiste nach Anwendungen oder Plugins suchen, die installiert werden sollen. Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption verwenden, um sie in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf kürzlich veröffentlichten anzuzeigen.

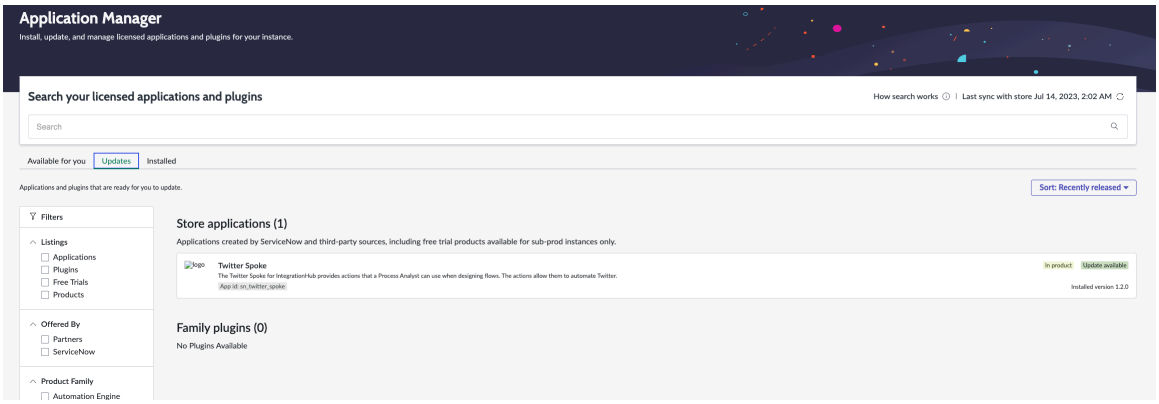


Ein Auto matic Die Synchronisierung mit dem Store erfolgt alle 24 Stunden. Wenn eine berechtigte App in nicht angezeigt wird Anwendungsmanager, Sie können die Synchronisierung manuell über die Schaltfläche „Synchronisieren“ durchführen.

FTP-Anwendernamen

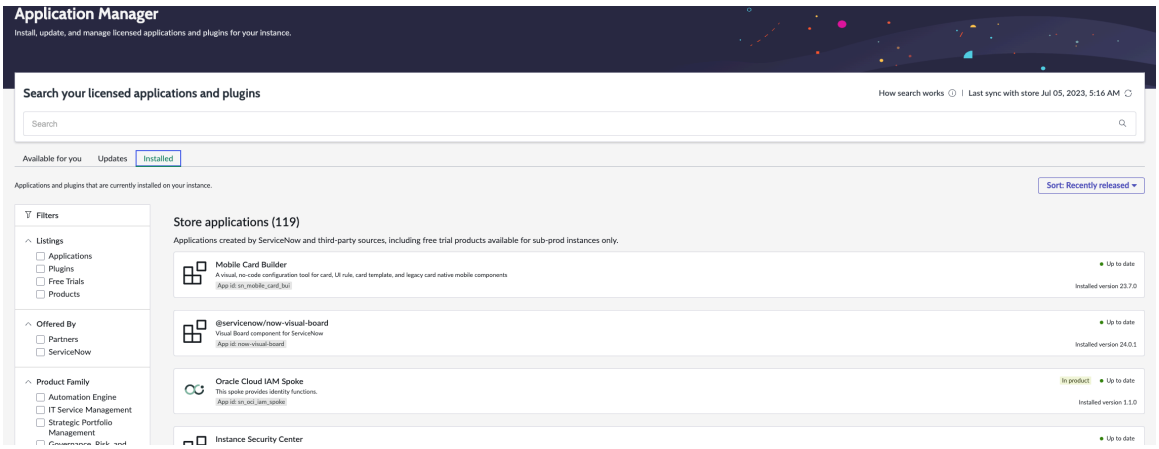
Die **Updates** Auf der Registerkarte werden Anwendungen und Plugins angezeigt, die Sie aktualisieren können. Wenn Updates verfügbar sind, werden sie grün angezeigt **Update verfügbar** Nachricht wird auf der Kachel angezeigt. Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption verwenden, um sie in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf kürzlich veröffentlichten 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.



Installiert

Die **Installiert** Auf der Registerkarte werden Anwendungen und Plugins angezeigt, die derzeit in Ihrer Instanz installiert sind. Installierte Anwendungen und Plugins zeigen ihre aktuelle Version an und benachrichtigen Sie Ob die App aktuell ist oder über ein Update verfügt . Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption verwenden, um sie in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf kürzlich veröffentlichten anzuzeigen.



Detailseite

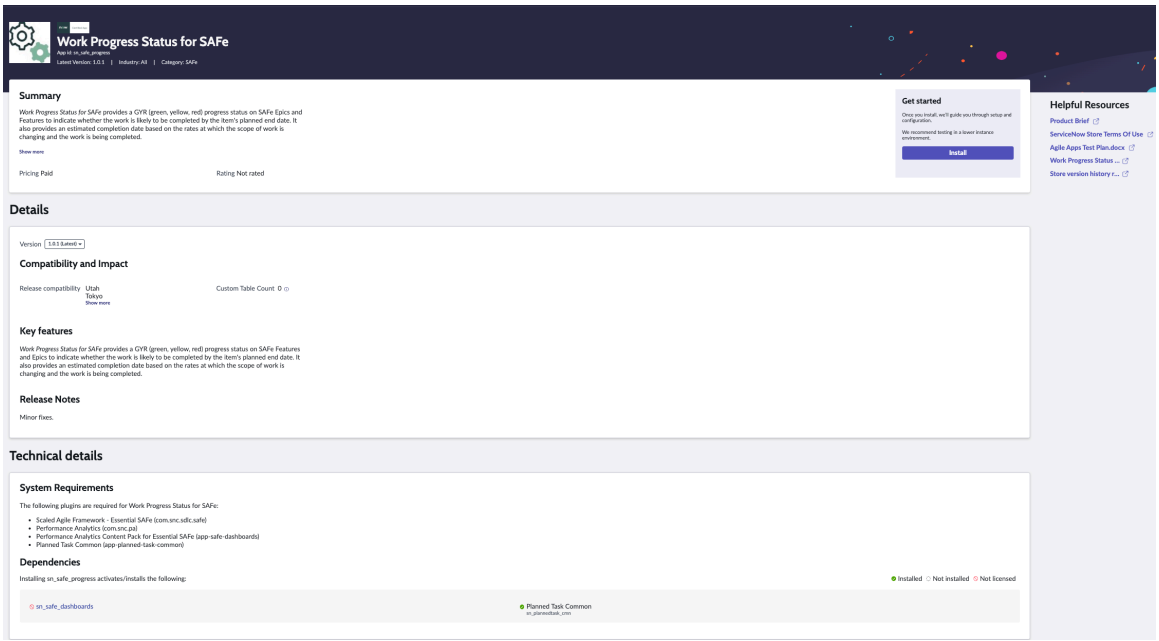
Wenn Sie eine Anwendung auswählen, Plugin, Oder Produkt Die Detailseite wird angezeigt.

Für eine Anwendung, t Seine Seite enthält Die folgenden Informationen:

- Anwendungszusammenfassung
- Version
- Kompatibilitäten
- Schlüsselfunktionen
- Release-Hinweise
- Technische Details wie Systemanforderungen und Abhängigkeiten

Für ein Plugin oder Produkt zeigt diese Seite eine Zusammenfassung der Funktion des Plugins oder Produkts und seiner Abhängigkeiten 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.



Aktivitätsprotokoll

Das Aktivitätsprotokoll zeigt einen Verlauf Ihrer aktualisierten und installierten Anwendungen und deren Status an.

Die **Aktivitätsprotokoll** Ist in verfügbar Anwendungsmanager Startsymbolleiste. Sie können verwenden **Filter** Dropdown-Menü des Aktivitätsprotokolls zum Anzeigen von Elementen basierend auf den folgenden Kriterien:

- Kürzlich hinzugefügt
- In Bearbeitung
- Geplant
- Fehlgeschlagen
- Abgeschlossen

Installationsdetails

Wenn Sie Anwendungen oder Produkte installieren oder aktualisieren, wird die Anwendungsmanager Zeigt Installationsdetails an, die Sie überprüfen können. Verwenden Sie Installationsdetails, um die Versions- und Abhängigkeitsdetails zu überprüfen.

Wenn Sie eine Anwendung, ein Plugin oder ein Produkt installieren oder aktualisieren, wird ein Popup-Fenster angezeigt, das Sie zur Überprüfung der Installationsdetails auffordert. Installationsdetails umfassen die folgenden Komponenten:

Installationsdetailkomponenten

Komponente	Beschreibung
Versionsauswahl	Ermöglicht Ihnen die Auswahl einer lizenzierten Anwendung oder Produktversion, die mit Ihrer Instanz kompatibel ist. Wenn die neueste Version nicht verfügbar ist, müssen Sie sie möglicherweise über

Automatische Übersetzung

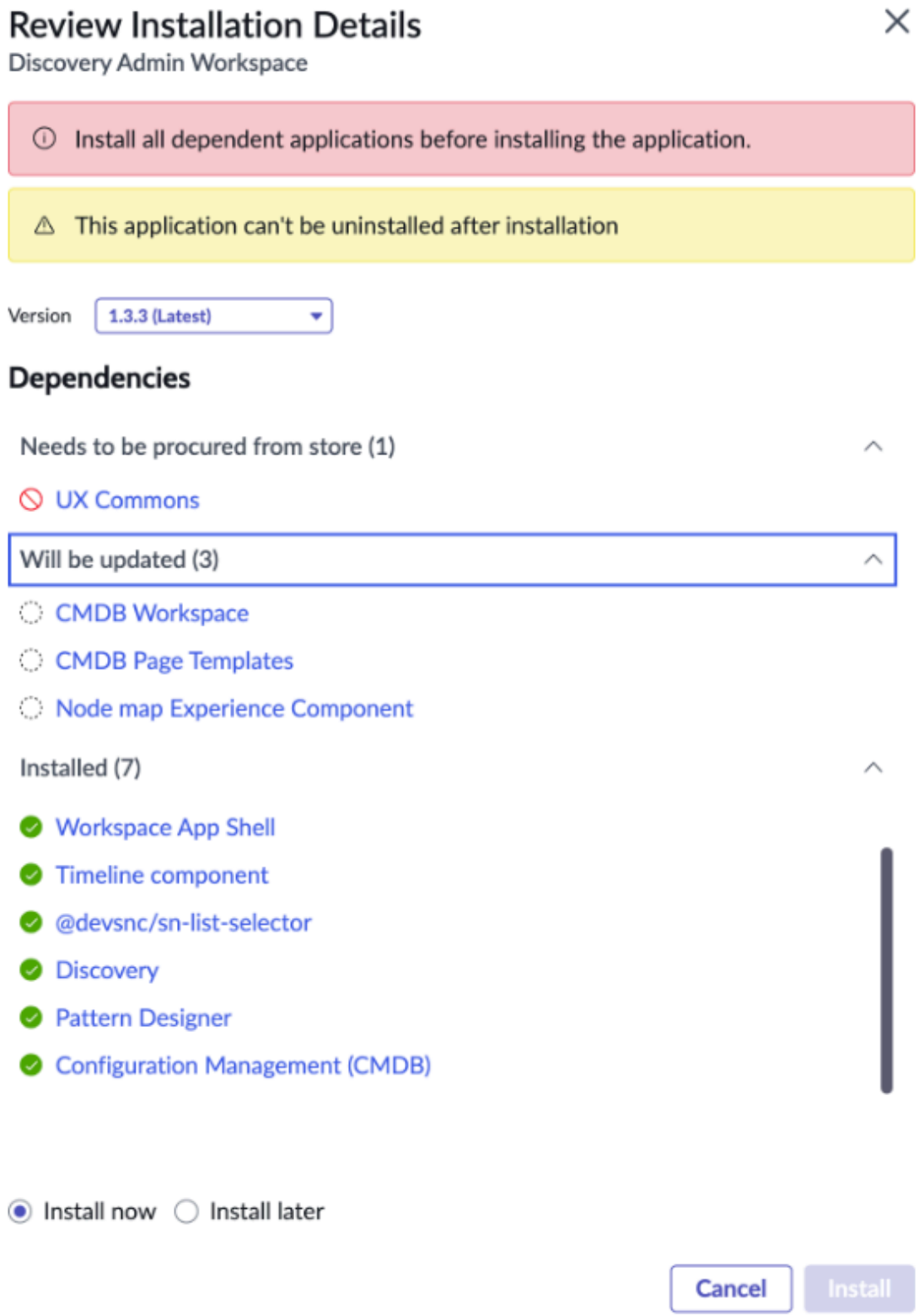
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Installationsdetailkomponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	beziehen ServiceNow Store Zum Signieren der aktualisierten Nutzungsbedingungen. Wenn Sie bereits die neueste Version erworben haben und sie nicht als Option in der Versionsauswahl sehen, müssen Sie möglicherweise ein Upgrade Ihrer Instanz auf eine kompatible Release-Version durchführen.
(Optional) Abhängigkeitsliste	Wenn die Anwendung oder das Produkt Abhängigkeiten aufweist, werden die Abhängigkeiten in den folgenden Kategorien aufgeführt: • Muss aus dem Store bezogen werden • Wird aktualisiert • Installiert • Inaktive Plugins
Installationsoptionen	Ermöglicht Ihnen, die Installation jetzt oder später abzuschließen. Wenn Sie später installieren möchten, können Sie Datum und Uhrzeit der Installation bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Installationsdetails



Automatische Übersetzung

Abhängigkeiten, die von erworben werden müssen ServiceNow Store

Beim Installieren oder Aktualisieren einer Anwendung oder eines Produkts haben Sie möglicherweise Abhängigkeiten, die von bezogen werden müssen ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Beschaffen von Anwendungen und Produkten aus dem ServiceNow Store, Siehe Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.

Inaktive Plugins in Abhängigkeiten

Einige Plugins müssen aktiviert werden, bevor sie installiert werden können. Alle Plugins, die aktiviert werden müssen, bevor sie installiert werden können, werden in der Abhängigkeitsliste als inaktive Plugins kategorisiert. Inaktive Plugins blockieren möglicherweise nicht die Installation des Plugins, der Anwendung oder des Produkts, für das sie erforderlich sind, können jedoch zu einer eingeschränkten Funktionalität führen.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Anwendungen, Plugins und Produkte werden installiert

Anwendungsmanager Ermöglicht Ihnen die Installation aller Anwendungen, Plugins oder Produkte, die in Ihrer Lizenz enthalten sind oder die über erworben wurden ServiceNow Store.

Übersicht über die Verwendung von Anwendungsmanager Zur Installation

Sie können alle Anwendungen, Plugins und Produkte anzeigen, die für Ihre Instanz verfügbar sind, indem Sie zu navigieren Anwendungsmanager Und wählen Sie aus **Verfügbar für Sie** Registerkarte. Von dort aus können Sie neue Anwendungen, Produkte und Plugins in Ihrer Instanz installieren.

Hinweis:

Einige Anwendungen und Plugins können nach der Installation nicht deinstalliert werden.

Berechtigen Sie eine Anwendung

Berechtigen Sie eine Anwendung von Ihrem ServiceNow AI Platform Instanz, wenn die Anwendung gekauft, aber noch nicht mit der Instanz verknüpft wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager**an.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen die Option aus **Instanz nicht berechtigt** Indikator.

   Hinweis: Die **Instanz nicht berechtigt** Der Filter wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über eine Anwendung verfügt, die erworben wurde und nicht berechtigt ist.

3. Wählen Sie das Menüsymbol auf der Anwendungskachel, und wählen Sie aus **Berechtigen Sie diese Instanz** .
4. Wählen Sie im Dialogfeld Anwendungsberechtigung die Option aus **OK** .

Ergebnis
Die Anwendung ist berechtigt und kann installiert werden.

Installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin

Installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin, um ihre Funktionen in Ihrer Instanz verfügbar 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.

Vorbereitungen

Für domänengetrennte Instanzen:

- Anwendungen müssen über die globale Domäne installiert und aktualisiert werden.
- Die `sys_user` Der Tabellendatensatz für den Administrator, der die Aufgabe abschließt, muss sich auch in der globalen Domäne befinden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

Einige Anwendungen und Plugins können nach der Installation nicht deinstalliert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Thema wird beschrieben So installieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin. Informationen zum Aktualisieren von Anwendungen oder Plugins finden Sie unter Aktualisieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Verfügbar für Sie** Registerkarte von Anwendungsmanager Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **Für Sie verfügbar**
   - Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager** > **Für Sie verfügbar**an.
2. Suchen und wählen Sie die Anwendung oder das Plugin aus, das Sie installieren möchten.
   Sie können nach einer Anwendung oder einem Plugin anhand des Namens suchen oder die Sortierungs- und Filteroptionen verwenden, die in verfügbar sind Anwendungsmanager.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Wählen Sie die Anwendungsversion aus, die Sie installieren möchten **Version** Dropdown-Menü.
5. Wenn die Anwendung oder das Plugin Abhängigkeiten aufweist, überprüfen Sie, ob alle erforderlichen Abhängigkeiten aktualisiert oder installiert werden können.
   Wenn Abhängigkeiten als kategorisiert werden **Muss aus dem Store bezogen werden** , Beschaffen Sie die erforderlichen Abhängigkeiten, und synchronisieren Sie Anwendungsmanager Mit ServiceNow Store Bevor Sie fortfahren. Weitere Informationen zu nicht verfügbaren Abhängigkeiten, die die Installation blockieren, finden Sie unter Versionsanforderungen und -Abhängigkeiten werden ausgewertet.
6. Installieren Sie die Anwendung jetzt, oder planen Sie die Installation für einen späteren Zeitpunkt.

Installationsoption	Prozedur
Jetzt installieren	**a.** Belassen Sie die Standardoption auf **Jetzt installieren** Ausgewählt. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus.
Später installieren	**a.** Wählen Sie die Option bis aus **Später in stallieren** . **b.** Geben Sie ein Startdatum und eine Startzeit ein. **c.** Wählen Sie **Zeitplan**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Wenn Sie die Anwendung oder das Plugin jetzt installieren, beginnen sie und ihre Abhängigkeiten sofort mit der Installation. Geplante Installationen beginnen am ausgewählten Datum und zur ausgewählten Uhrzeit.

Installieren Sie alle Anwendungen in einem Produkt

Installieren Sie alle in einem Produkt enthaltenen Anwendungen und Plugins mit Anwendungsmanager.

Vorbereitungen

Für domänengetrennte Instanzen:

- Anwendungen müssen über die globale Domäne installiert und aktualisiert werden.
- Die `sys_user` Der Tabellendatensatz für den Administrator, der die Aufgabe abschließt, muss sich auch in der globalen Domäne befinden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

Einige Anwendungen und Plugins können nach der Installation nicht deinstalliert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Verfügbar für Sie** Registerkarte von Anwendungsmanager Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **Für Sie verfügbar**
   - Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager** > **Für Sie verfügbar**an.
2. Suchen und wählen Sie das Produkt aus, das Sie installieren möchten.
   Sie können nach einem Produkt anhand des Namens suchen oder die Sortierungs- und Filteroptionen verwenden, die in verfügbar sind Anwendungsmanager.
3. Überprüfen Sie die technischen Details jeder enthaltenen Anwendung, um sicherzustellen, dass Sie Zugriff auf alle erforderlichen Abhängigkeiten haben.

   a. Wählen Sie eine Anwendungsabhängigkeit aus, und scrollen Sie zum Abschnitt „technische Details“ der Seite „Anwendungsdetails“.
   Im Abschnitt „technische Details“ können Sie die Abhängigkeiten der einzelnen Anwendung überprüfen. Sie können sehen, welche Abhängigkeiten installiert, nicht installiert und nicht lizenziert sind.

   b. **Wahlweise:** Beschaffen Sie alle Abhängigkeiten, die nicht über lizenziert sind ServiceNow Store.
   Weitere Informationen finden Sie unter Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.

   c. Kehren Sie zur Produktdetailseite zurück, und wiederholen Sie den Vorgang für jede Anwendungsabhängigkeit.

4. Wählen Sie auf der Seite „Produktdetails“ die Option aus **Installieren** .
5. Wählen Sie die gewünschten Versionen jeder Anwendung aus, die in das Produkt aufgenommen werden sollen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Demodaten laden** Wenn Sie möchten, dass Demodaten in die Installation aufgenommen 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.

7. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** .
8. Installieren Sie das Produkt jetzt, oder planen Sie die Installation für einen späteren Zeitpunkt.

Installationsoption	Prozedur
Jetzt installieren	**a.** Belassen Sie die Standardoption auf **Jetzt installieren** Ausgewählt. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus.
Später installieren	**a.** Wählen Sie die Option bis aus **Später in stallieren** . **b.** Geben Sie ein Startdatum und eine Startzeit ein. **c.** Wählen Sie **Zeitplan**.

Ergebnis

Wenn Sie das Produkt jetzt installieren, beginnen Sie sofort mit der Installation und den Abhängigkeiten. Geplante Installationen beginnen am ausgewählten Datum und zur ausgewählten Uhrzeit.

Anwendungen werden aktualisiert

Aktualisieren Sie Ihre installierten Anwendungen, wenn neue Versionen verfügbar sind, um die neuesten Funktionen zu erhalten. Sie können die meisten Anwendungen direkt über auf neuere Versionen aktualisieren Anwendungsmanager, Ohne zu zurückzukehren ServiceNow Store.

Übersicht über die Verwendung von Anwendungsmanager Zum Aktualisieren

Sie können Anwendungen und Plugins anzeigen, die aktualisiert werden können, indem Sie zu navigieren Anwendungsmanager Und wählen Sie aus **Updates** Registerkarte. Von dort aus können Sie die meisten Anwendungen und Plugins aktualisieren, ohne zu zurückkehren ServiceNow Store.

Es gibt einige Ausnahmen, die möglicherweise erfordern, dass Sie die neue Anwendungsversion oder eine Abhängigkeit von beziehen ServiceNow Store:

- Eine neue Abhängigkeit wurde hinzugefügt, um neue Funktionen der Anwendung oder des Produkts zu unterstützen, für die dies erforderlich ist. Die Abhängigkeit muss zum ersten Mal bezogen werden.
- Der Anbieter der Abhängigkeit erfordert, dass jede neue Version der Abhängigkeit angefordert und genehmigt wird. Die Abhängigkeit kann aktualisiert werden, nachdem die aktualisierte Version von erworben wurde ServiceNow Store.
- Eine neue Version einer zuvor installierten Abhängigkeit hat aktualisierte Nutzungsbedingungen, die signiert werden müssen. Die Abhängigkeit kann aktualisiert werden, nachdem die aktualisierte Version der Abhängigkeit von erworben wurde ServiceNow Store.
- Der Anbieter einer Anwendung oder eines Produkts erfordert, dass jede neue Version von bezogen wird ServiceNow Store. Die Anwendungs- oder Produktabhängigkeiten können aktualisiert werden, nachdem eine aktualisierte Version der Anwendung oder des Produkts von erworben wurde ServiceNow Store.

Weitere Informationen zum Beschaffen von Anwendungen und Produkten aus dem ServiceNow Store, Siehe Wird Abgerufen Apps und Testversionen aus dem ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über verfügbare Updates

Standardmäßig werden per E-Mail gesendete Benachrichtigungen gesendet, wenn Updates für verfügbar sind ServiceNow Store Anwendungen und Produkte. Standardbenachrichtigungen werden an den Administrator des primären Accounts und an die Person gesendet, die die Anwendung oder das Produkt erworben hat.

Weitere Informationen zu Kontaktrollen und -Benachrichtigungen in finden Sie in ServiceNow AI Platform, Siehe KB0547262 .

Aktualisieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin

Aktualisieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin, um die neuesten Funktionen zu erhalten, die mit Ihrer Instanzversion kompatibel sind.

Vorbereitungen

Für domänengetrennte Instanzen:

- Anwendungen müssen über die globale Domäne installiert und aktualisiert werden.
- Die sys_user Der Tabellendatensatz für den Administrator, der die Aufgabe abschließt, muss sich auch in der globalen Domäne befinden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Updates** Registerkarte von Anwendungsmanager Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **FTP-Anwendernamen** > **an.**
   - Navigieren zu **Alle** > **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **FTP-Anwendernamen**an.
2. Suchen und wählen Sie die Anwendung oder das Plugin aus, das Sie aktualisieren möchten.
   Sie können nach einer Anwendung oder einem Plugin anhand des Namens suchen oder die Sortierungs- und Filteroptionen verwenden, die in verfügbar sind Anwendungsmanager.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zusammenfassung“ der Detailseite die Option aus **Fahren Sie mit der Aktualisierung fort** .
4. Wählen Sie im Dropdown-Menü Version eine kompatible Version aus.
5. Wenn die Anwendung oder das Plugin Abhängigkeiten aufweist, überprüfen Sie, ob alle erforderlichen Abhängigkeiten aktualisiert oder installiert werden können.
   Wenn Abhängigkeiten als kategorisiert werden **Muss aus dem Store bezogen werden** , Beschaffen Sie die erforderlichen Abhängigkeiten, und synchronisieren Sie Anwendungsmanager Mit ServiceNow Store Bevor Sie fortfahren. Weitere Informationen zu nicht verfügbaren Abhängigkeiten, die Updates blockieren, finden Sie unter Anwendungen werden aktualisiert.
6. Installieren Sie das Update jetzt, oder planen Sie die Installation für einen späteren Zeitpunkt.

Installationsoption	Prozedur
Jetzt installieren	**a.** Belassen Sie die Standardoption auf **Jetzt installieren** Ausgewählt. **b.** 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.

Installationsoption	Prozedur
Später installieren	**a.** Wählen Sie die Option bis aus **Später in stallieren** . **b.** Geben Sie ein Startdatum und eine Startzeit ein. **c.** Wählen Sie **Zeitplan**.

Ergebnis

Wenn Sie das Update jetzt installieren, beginnen die Anwendung oder das Plugin und ihre Abhängigkeiten sofort mit der Aktualisierung. Geplante Updates beginnen am ausgewählten Datum und zur ausgewählten Uhrzeit.

Anwendungen werden deinstalliert

Anwendungsmanager Kann verwendet werden, um Anwendungen zu deinstallieren, die in Ihrer Instanz nicht mehr verwendet werden.

Hinweis: Einige Anwendungen und Plugins können nach der Installation nicht deinstalliert werden.

Anwendungen deinstallieren

Deinstallieren Sie eine nicht verwendete Anwendung in Entfernen Sie unnötige oder in Konflikt stehende Skripts, Hintergrundaufträge und Rollen aus Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Einige Anwendungen und Plugins können nach der Installation nicht deinstalliert werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Installiert** Registerkarte von Anwendungsmanager Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **Installiert**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager** > **Installiert**an.
2. Suchen und wählen Sie die Anwendung oder das Plugin aus, das Sie deinstallieren möchten.
   Sie können nach einer Anwendung oder einem Plugin anhand des Namens suchen oder die Sortierungs- und Filteroptionen verwenden, die in verfügbar sind Anwendungsmanager.
3. Wählen Sie im Abschnitt schnelle Aktionen der Detailseite die Option aus **Deinstallieren** .
4. Wenn Sie Felder und Metadaten, die der Anwendung zugeordnet sind, aus Ihrer Instanz löschen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen mit der Bezeichnung **Felder und Daten beibehalten** .
5. Wählen Sie **OK**.

Anwendungen und Plugins werden repariert

Durch die Reparatur einer Anwendung oder eines Plugins wird sie in den ursprünglichen Status zurückgesetzt, ohne sie manuell deinstallieren und neu installieren zu müssen. Das Reparieren von Anwendungen oder Plugins kann helfen, Probleme im Zusammenhang mit versehentlichen Änderungen oder beschädigten Dateien zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über die Reparatur von Anwendungen und Plugins

Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin reparieren, werden alle Dateien mit sys_Update_xml-Datensätzen dem Remote-Update-Satz hinzugefügt. Der Remote-Update-Satz hat den folgenden Namen: „App <App scope Name> at <timestamp> reparieren/aktualisieren“.

Anwendungen werden mit Anpassungen repariert

Wenn Sie eine Anwendung mit einer Anpassung reparieren, wird die Anpassung auch repariert, es sei denn, sie ist mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft.

Es wird davon ausgegangen, dass sich der vollständige Satz von Anpassungen für eine Anwendung innerhalb der Anwendungsanpassung befindet. Beim Reparieren, Installieren oder Aktualisieren der zugrunde liegenden Anwendung oder des zugrunde liegenden Plugins, der eine App-Anpassung zugeordnet ist, werden Änderungen außerhalb dieser Anwendungsanpassung überschrieben.

Weitere Informationen zu Anpassungen finden Sie unter Anpassung vs. Konfiguration mit Creator Studio .

Reparieren Sie eine Anwendung oder ein Plugin

Reparieren Sie eine Anwendung, die über erworben wurde ServiceNow Store Oder ein Plugin, das in Ihrer Instanz enthalten ist. Das Reparieren von Apps oder Plugins kann Probleme lösen, die durch unbeabsichtigte Änderungen, beschädigte Dateien oder teilweise Löschung verursacht wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

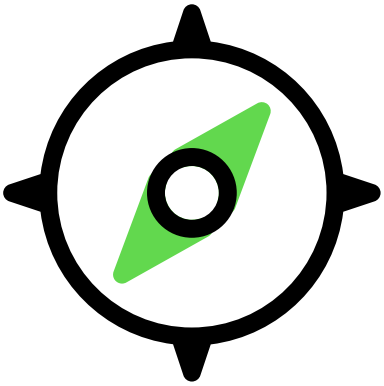
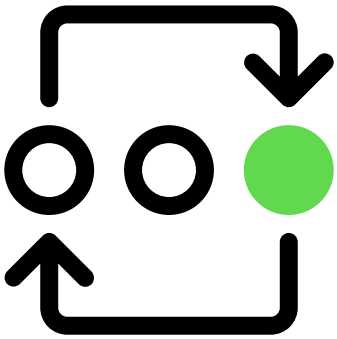
1. Navigieren Sie zu **Installiert** Registerkarte von Anwendungsmanager Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** > **Installiert**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager** > **Installiert**an.
2. Suchen und wählen Sie die Anwendung oder das Plugin aus, das Sie reparieren möchten.
   Sie können nach einer Anwendung oder einem Plugin anhand des Namens suchen oder die Sortierungs- und Filteroptionen verwenden, die in verfügbar sind Anwendungsmanager.
3. Wählen Sie im Abschnitt schnelle Aktionen der Detailseite die Option aus **Reparieren** .

Legacy-Anwendungsmanager

Die Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder klassischen Anwendungsmanager-Experience. Eine neue Anwendungsmanager-Experience ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem praktischen Ort konsolidiert und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Arbeiten mit	
		
Erkunden Sie Legacy Application Manager	Mit Legacy Application Manager	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Legacy-Anwendungsmanager In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Legacy-Anwendungsmanager

Die Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder klassischen Anwendungsmanager-Experience. Eine neue Anwendungsmanager-Experience ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem praktischen Ort konsolidiert und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Legacy-Anwendungsmanager Übersicht

Bevor Sie eine ServiceNow-Anwendung verwenden können, müssen Sie sicherstellen, dass Sie eine Berechtigung dafür haben. Dies bedeutet, dass Sie über gültige Lizenzen für die Verwendung verfügen. Dann können Sie die Anwendung und ihre Plugins aus dem ServiceNow Store installieren.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Legacy-Anwendungsmanager , Siehe Mit Legacy Application Manager

Verfügbare Aktionen

Bevor Sie verwenden können ServiceNow Anwendung müssen Sie überprüfen, ob Sie eine Berechtigung dafür haben, d. h., Sie haben gültige Lizenzen für die Verwendung. Dann können Sie die Anwendung und ihre Plugins aus dem ServiceNow Store installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder klassischen Anwendungsmanager-Experience.

Ein neuer Anwendungsmanager Experience ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem praktischen Ort konsolidiert und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Anwendungsmanager-Aktionen

Aktion	Optionen	Anwendungsfall
Anwendungen installieren	• Neue Anwendungen installieren • Updates installieren	Anwendungstests
Aktuelle Anwendung auswählen	• Anwendungen aus der Anwendungsliste auswählen • Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen	Bearbeitung von Anwendungen
Anwendungsdatensatz aktualisieren	• Tabellen hinzufügen • Rollen hinzufügen • Menüs hinzufügen • Abhängigkeiten hinzufügen • Update Sets hinzufügen	Hinzufügen von Anwendungslogik
Anwendungsstatus festlegen	• Anwendungen deaktivieren • Anwendungen aktivieren • Anwendungen löschen	Stilllegung älterer Anwendungen
Anwendungen freigeben	• In einer anderen Instanz verfügbar machen • Upload in den ServiceNow Store	Verschiebung von Anwendungen von der Entwicklung zum 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.

Anwendungsmanager-Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Optionen	Anwendungsfall
Anwendungen entfernen	• Deaktivieren • Löschen • Deinstallieren	Stilllegung veralteter oder älterer Anwendungen
Anwendungsdateien von einer globalen Anwendung in eine andere verschieben	Keine	Bearbeitung älterer Anwendungen

Mit Legacy Application Manager

Verwenden Sie den Legacy-Anwendungsmanager, um Anwendungen von Ihrer ServiceNow-Instanz anzufordern oder Berechtigungen zu verwalten.

- Überlegungen zur Installation
- Verwalten Sie Berechtigungen von Ihrem aus ServiceNow Instanz
- Wird Aufgerufen Nicht gekaufte empfohlene Apps auf ServiceNow Store
- Anforderung Und installieren Sie eine kostenlose Testversion der Anwendung
- Anforderung Eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung
- Abgeschlossen Die Offline-Anwendungs-Einkaufstransaktion
- Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen
- Aktivieren Sie für Die ServiceNow Store Produkte
- Deaktivieren Sie die ServiceNow Store Produkte
- Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung
- Planen Sie die Installation
- Installieren oder aktualisieren Sie alle Anwendungen in einem ServiceNow Produkt
- Installieren oder aktualisieren Sie alle Anwendungen in einem ServiceNow Produkt
- Installieren Sie mehrere Anwendungen in einem Batch
- Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendung
- Installieren Sie ein Update für ein ServiceNow Store Anwendung

Aktivieren Sie für Die ServiceNow Store Produkte

Aktivieren Sie das erforderliche Produkt, das auf verfügbar ist ServiceNow Store Indem Sie zu navigieren ServiceNow-Produkte Modul.

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** > **ServiceNow-Produkte**an.
   ServiceNow Produkte Die für verfügbar sind ServiceNow Store Werden angezeigt. Die Produkte werden basierend auf der Produktfamilie organisiert, zu der sie gehören.
2. Um sich für zu entscheiden ServiceNow Produkte:
   a. Klicken Sie auf der Kachel des erforderlichen Produkts auf **Aktivieren** .
   b. Geben Sie ein Now Support Anmeldeinformationen.
   c. Klicken Sie Auf **Aktivieren** .
   Eine Bestätigungsnachricht und die wird angezeigt **Aktiviert** Bezeichnung wird auf der Produktkachel angezeigt.
   d. Um die Anwendungen anzuzeigen, die Teil des Produkts sind, klicken Sie auf die Produktkachel.
   Alle Anwendungen, die Teil des Produkts sind, werden in angezeigt **Lizenziert** Und **Nicht Lizenziert** Registerkarten.

   Hinweis:
   - Wenn die Anwendung bereits in verfügbar ist (d. h. installiert oder für Aktualisierung verfügbar) ServiceNow Instanz, klicken Sie auf **Anwendung Verwalten** Um zur Anwendungsseite zu navigieren und die Anwendung zu installieren, zu deinstallieren oder zu reparieren.
   - Wenn die Anwendung in nicht verfügbar ist ServiceNow Instanz, klicken Sie auf **Details Anzeigen** Um zur Anwendungslistenseite zu navigieren, zeigen Sie die Anwendungsdetails und Abhängigkeiten an, und navigieren Sie zu ServiceNow Store.
3. Um sich für zu entscheiden ServiceNow Produktfamilie:
   a. Klicken Sie Auf **Aktivierung der Produktfamilie** .
   b. Geben Sie ein Now Support Anmeldeinformationen.
   c. Klicken Sie Auf **Aktivieren** .
   Sie haben sich für alle Produkte in der erforderlichen Familie entschieden.

Verwalten Sie Berechtigungen von Ihrem aus ServiceNow Instanz

Verwalten Sie die Berechtigungen von Anwendungen und Produkten, die auf erworben wurden ServiceNow Store Von Ihrem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Berechtigen Sie eine Anwendung von Ihrem ServiceNow Instanz

Verwalten Sie die Berechtigungen von Anwendungen von Ihrem aus ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Kaufen Sie die Anwendung auf ServiceNow Store.

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

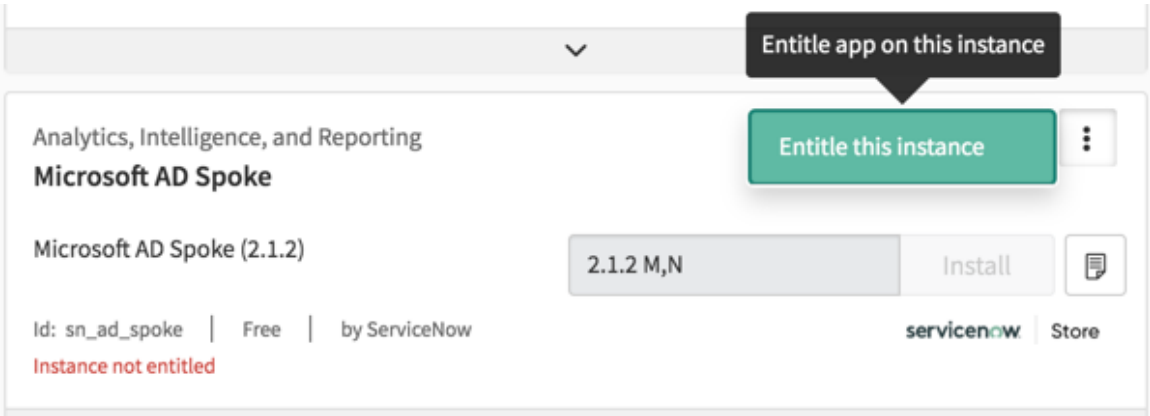
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen die Option aus **Instanz nicht berechtigt** Indikator.
   Alle gekauften nicht berechtigten Apps werden angezeigt.

   Hinweis: Die **Instanz nicht berechtigt** Der Filter wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über eine Anwendung verfügt, die erworben wurde und nicht berechtigt ist.

3. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) Auf der Anwendungskachel und wählen Sie aus **Berechtigen Sie diese Instanz** .



4. Wählen Sie im Dialogfeld Anwendungsberechtigung die Option aus **OK** .

Ergebnis
Die Anwendungsberechtigung wird für bereitgestellt ServiceNow Instanz.

Nächste Maßnahme
Installieren Die Anwendung, wenn sie mit der Version von kompatibel ist ServiceNow Instanz.

Berechtigen Sie ein Produkt von Ihrem ServiceNow Instanz

Verwalten Sie die Berechtigungen von Produkten von Ihrem aus ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen
Kaufen Sie das Produkt auf ServiceNow Store Und Aktivieren Von Ihrem ServiceNow Instanz.

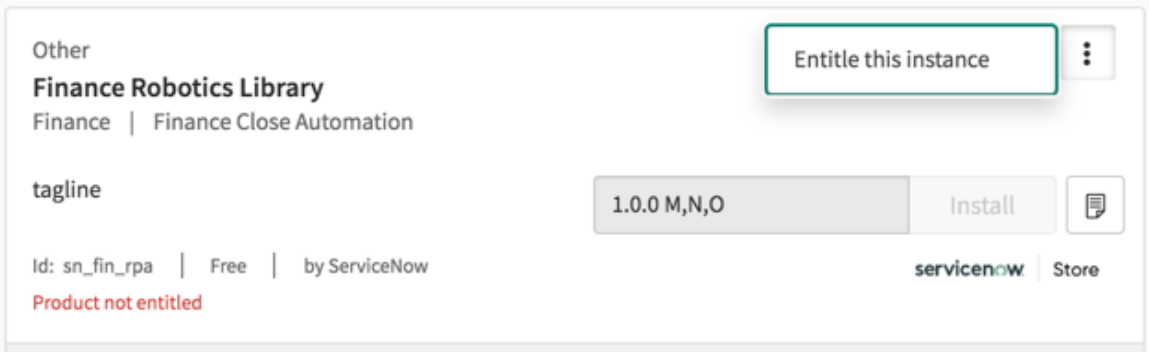
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen die Option aus **Produkt nicht berechtigt** Indikator.
   Alle gekauften nicht berechtigten Produkte werden angezeigt.
3. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) Auf der Produktkachel und wählen Sie aus **Berechtigen Sie diese Instanz** .

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 im Dialogfeld Anwendungsberechtigung die Option aus **OK** .

Ergebnis
Die Produktberechtigung wird für bereitgestellt ServiceNow Instanz.

Nächste Maßnahme
Installieren Das Produkt, wenn es mit der Version von kompatibel ist ServiceNow Instanz.

Wird Aufgerufen Nicht gekaufte empfohlene Apps auf ServiceNow Store

Administratoren können auf die Liste der nicht gekauften zugreifen ServiceNow Store Apps, zeigen Sie empfohlene Apps an, und zeigen Sie Details der erforderlichen App an, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Um auf die Liste der nicht gekauften zuzugreifen ServiceNow Store Apps, navigieren Sie zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an. Die empfohlenen Apps haben **Empfohlen** Indikator auf der Anwendungskachel. Sie können auch die unter verfügbaren Filteroptionen verwenden **Zusätzliche Filter** Zum Ausfüllen der erforderlichen Apps. Die Filteroptionen umfassen:

Filteroption	Beschreibung
Kostenlose Testversion	App ist für eine kostenlose Testversion verfügbar.
Service Graph Connector	Der App-Typ ist Service Graph Connector.
Einkauf In Bearbeitung	Die Anforderung zum Kauf der App wird ausgeführt, und die App wurde nicht am gekauft ServiceNow Store Noch.
Abgelehnte Anforderung	Anforderung für App-Testversion oder -Kauf wurde abgelehnt.
Anforderung wird ausgeführt	Anforderung für App-Testversion oder -Kauf wurde initiiert, und die Antwort des Lieferanten wird erwartet.

- Um die App-Details anzuzeigen, die in verfügbar sind ServiceNow Store, Klicken Sie auf **Details Anzeigen** .
- Um die erforderliche App zu kaufen oder auszuprobieren, klicken Sie auf der Seite mit den App-Details auf:
  - **Abrufen** Für kostenlose Apps.
  - **Kaufen** Für kostenpflichtige Apps.

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

- **App Anfordern** Für kostenlose oder kostenpflichtige Apps, die eine Genehmigung des Lieferanten zum Kauf der App erfordern.
- **Testversion Anfordern** Für kostenlose oder kostenpflichtige Apps, die eine Genehmigung des Lieferanten erfordern, um die App auszuprobieren.
- **Versuchen Sie Es** Bevor Sie die Anwendung direkt vom Anwendungsmanager beziehen.

Y OE wird zu weitergeleitet ServiceNow Store Von wo Sie die App kaufen können.

Anforderung Und installieren Sie eine kostenlose Testversion der Anwendung

Fordern Sie eine kostenlose Testversion einer Anwendung an, und installieren Sie sie, bevor Sie die Anwendung direkt von beziehen ServiceNow Instanz, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des Lieferanten ein, um die Anwendung auszuprobieren.

   Hinweis: Einige Anwendungen erfordern die Genehmigung des Lieferanten, um die Anwendung auszuprobieren.

   a. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.

   b. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.

   c. Klicken Sie Auf **Testversion Anfordern** .

   d. Geben Sie ein Now Support Anmeldeinformationen.

   e. Klicken Sie auf **Anmelden**.
   Es wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, dass die Testanforderung an den Lieferanten gesendet wird. Sobald der Lieferant die Anforderung genehmigt hat, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

2. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.

   Hinweis: Wenn die Anwendung eine Genehmigung durch den Lieferanten erfordert, führen Sie diese Schritte aus, nachdem Sie per E-Mail über die Genehmigung Ihrer Anforderung benachrichtigt wurden.

3. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
4. Klicken Sie auf **Testen**.
5. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** :
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**
   - **Nutzungsbedingungen**

     Hinweis: Wählen Sie aus **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert** Kontrollkästchen.

     Sie können die Nutzungsbedingungen herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Bestätigung** Registerkarte wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Anwendung installiert werden kann.

Eine Anwendungsversion ist 30 Tage lang verfügbar. Ein grüner Indikator gibt das Ablaufdatum der Testversion an. Nach Ablauf des Testzeitraums wird ein roter Indikator angezeigt, der darauf hinweist, dass der Testzeitraum abgelaufen ist.

6. Klicken Sie Auf **Wechseln Sie zur Installation** .

Anforderung Eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung

Fordern Sie eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung an, die die Genehmigung des Lieferanten erfordert, um die Anwendung direkt über zu erwerben ServiceNow Instanz, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.
2. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie Auf **App Anfordern** .
   Es wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, dass die Anforderung an den Lieferanten gesendet wird. Sobald der Lieferant die Anforderung genehmigt hat, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Abrufen Eine kostenlose Anwendung

Erhalten Sie eine kostenlose Anwendung von Ihrem ServiceNow Instanz, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.
2. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**.
4. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** :
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**
   - **Nutzungsbedingungen**

     Hinweis: Wählen Sie aus **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert** Kontrollkästchen.

     Sie können die Nutzungsbedingungen herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Bestätigung** Registerkarte wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Anwendung installiert werden kann.

5. Klicken Sie Auf **Wechseln Sie zur Installation** .

Kaufen Eine kostenpflichtige Anwendung

Fordern Sie ein Angebot an, und kaufen Sie eine kostenpflichtige Anwendung von Ihrem ServiceNow Instanz, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.
2. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Kaufen**.
4. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** :
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**
   - **Nutzungsbedingungen**

     Hinweis: Wenn **Zahlungstyp** Ist **Bestellung** , Ein Angebot mit den angezeigten Zahlungsdetails wird angefordert. Sie können das Angebot stornieren oder erneut senden.
     - Überprüfen Sie die Zahlungs- und Steuerdetails.
     - Wählen Sie aus **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert** Kontrollkästchen.

     Sie können die Nutzungsbedingungen herunterladen.

   - In **Bestätigung** Registerkarte wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, dass die Angebotsanforderung gesendet wurde. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird gesendet, wenn die Anforderung verarbeitet wird.
   - Wenn Sie das Popup-Fenster schließen, werden diese Schaltflächen auf der Anwendungsseite angezeigt:
     - Angebot erneut senden
     - Angebot abbrechen
     - Einkauf mit Bestellung
5. **Wahlweise:** Wenn Sie das Angebot erneut senden möchten, klicken Sie auf **Angebot Erneut Senden** .
6. **Wahlweise:** Wenn Sie das Angebot stornieren möchten:
   a. Klicken Sie auf **Angebot Abbrechen** Schaltfläche.
   b. Geben Sie den Abbruchgrund an.
   c. Klicken Sie Auf **Angebot Abbrechen** .
7. Klicken Sie Auf **Einkauf mit Bestellung** Um die Anwendung zu erwerben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 gegebenenfalls aus **Ich autorisiere ServiceNow, mein Unternehmen in Rechnung zu stellen, ohne dass ich eine Bestellung erhalten habe, und versichere, dass ich berechtigt bin, mein Unternehmen zu vertreten, um eine solche Autorisierung zu erteilen** Kontrollkästchen.
- Andernfalls geben Sie ein **Bestellnummer** Und wählen Sie Datei für aus **Laden Sie das Bestelldokument hoch** .

8. Klicken Sie Auf **Geben Sie eine Bestellung auf** .
   Eine E-Mail-Benachrichtigung wird gesendet, wenn die Bestellanforderung überprüft und genehmigt wird. Dann können Sie die Anwendung installieren.

Abgeschlossen Die Offline-Anwendungs-Einkaufstransaktion

Schließen Sie die Anwendungskauftransaktion von ab ServiceNow Instanz nach dem Kauf der Anwendung offline, ohne zu navigieren ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach der erforderlichen Anwendung, klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz, und klicken Sie auf **Installieren** .

   Hinweis: Die Option zum Installieren der Anwendung ist verfügbar, nachdem die Anwendung offline erworben wurde. Auch der Indikator **Klicken Sie auf „Installieren“, um den Kauf abzuschließen** Wird in der Anwendungskachel angezeigt.

3. Geben Sie ein Now Support Anmeldeinformationen.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
5. Wählen Sie aus **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert** Kontrollkästchen.
   Sie können die Nutzungsbedingungen herunterladen.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Die Anwendung wurde erworben und kann installiert werden.

   Hinweis: Wenn die Anwendung nicht mit der Version von kompatibel ist ServiceNow Instanz wird eine Fehlermeldung angezeigt, die Sie darüber informiert.

7. Klicken Sie auf **Installieren**.

Planen Sie die Installation

Planen Sie die Installation eines Plugins, einer Anwendung oder eines Produkts zum gewünschten Zeitpunkt von Ihrem aus ServiceNow Instanz. Sie können mehrere Installationen gleichzeitig planen.

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.

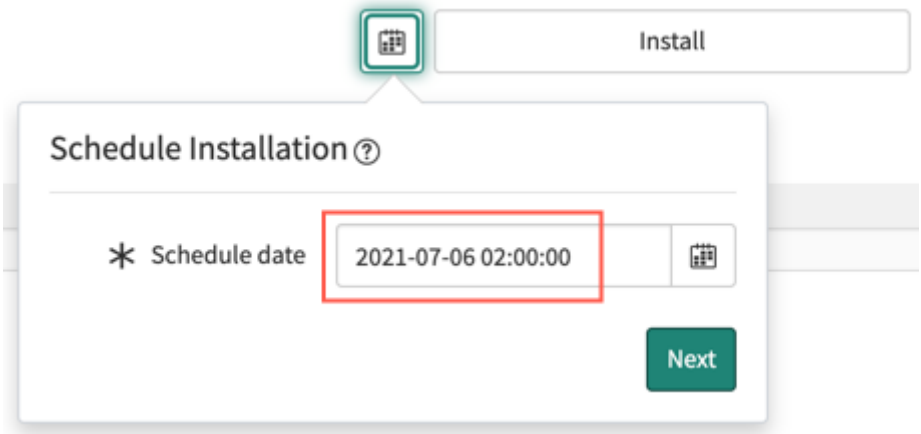
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem erforderlichen Plugin, der Anwendung oder dem erforderlichen Produkt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Installation planen“ ( ).

Hinweis:

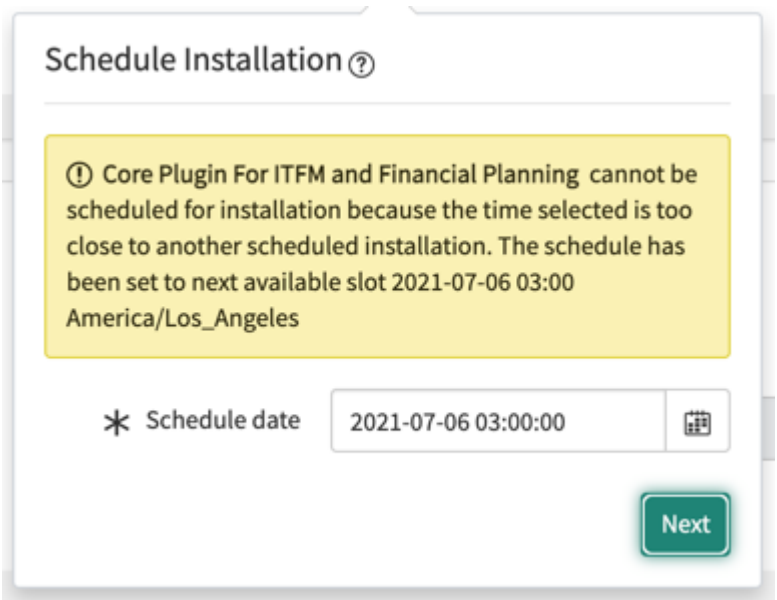
- Wenn die Installation der App blockiert ist, werden die Symbole für Installation und Installation planen deaktiviert.
- Sie können die Installation eines in der Entwicklung befindlichen Plugins nicht planen.

4. Geben Sie den Zeitpunkt an, zu dem Sie die Installation planen möchten.



5. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

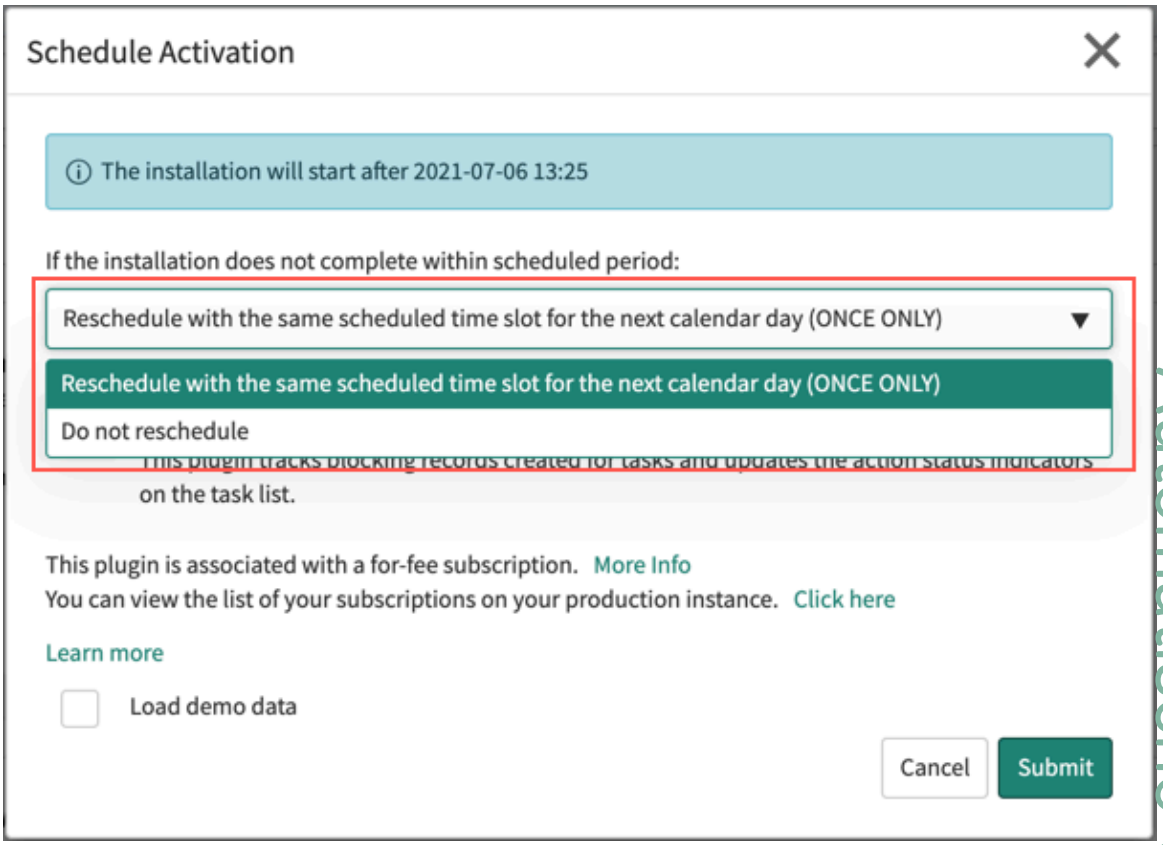
Hinweis: Wenn gleichzeitig eine andere Installation geplant ist, wird eine Meldung angezeigt, dass die Installation nicht zum genannten Zeitpunkt geplant werden kann, und wird automatisch ausgefüllt Der nächste verfügbare Slot .



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.

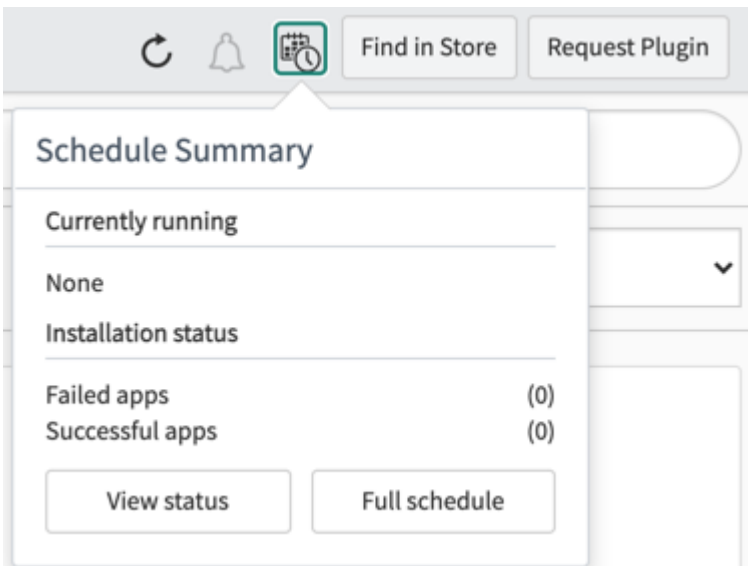
6. Wählen Sie im Fenster „Aktivierung planen“ die Option zum Neuplanen aus, wenn die geplante Installation nicht abgeschlossen ist.
   Der Administrator kann die Installation einmal wiederholen oder die Installation beenden.



Die Installation ist geplant, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

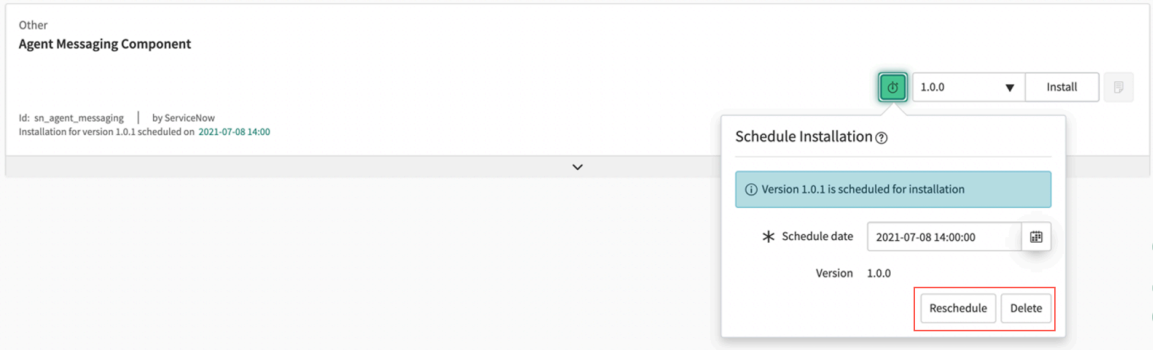
Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplanzusammenfassung“ ( ), um den Installationsstatus und den Zeitplankalender anzuzeigen.



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.

- Um den Status der Installation anzuzeigen, klicken Sie auf **Status Anzeigen** .
  - Wenn die Installation erfolgreich ist, werden die Details des Plugins, der Anwendung oder des Produkts angezeigt.
  - Wenn die Installation fehlschlägt, wird der Grund für den Fehler zusammen mit anderen Details angezeigt.
- Klicken Sie auf, um die geplante Installation neu zu planen oder zu löschen **Neu Planen** Oder **Löschen** In der App-Kachel.



Hinweis: Wenn Sie die Installation eines Produkts geplant haben, wird auch die Installation aller Apps im Produkt geplant. Sie können den Zeitplan einer einzelnen App jedoch nicht ändern oder löschen. Sie können nur den Zeitplan des Produkts ändern oder löschen.

- Klicken Sie auf , um den Zeitplan der Installationen anzuzeigen **Vollständiger Zeitplan** . Ein Kalender zeigt die Details der geplanten Installationen an.

Installieren oder aktualisieren Sie alle Anwendungen in einem ServiceNow Produkt

Installieren oder aktualisieren Sie alle Anwendungen, die Teil von sind ServiceNow Produkt aus Ihrem ServiceNow Instanz gleichzeitig.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie aus **ServiceNow-Produkte** Option in **Listentyp** Filteroptionen.
   Die Liste von ServiceNow Produkte in angezeigt.
3. Suchen Sie nach dem erforderlichen ServiceNow Produkt und öffnen Sie den Datensatz.
   Verwenden Sie **Lizenziert** Und **Nicht Lizenziert** Registerkarten zum Anzeigen von Details zu Anwendungen im Produkt.
4. Klicken Sie Auf **Alle Installieren/Aktualisieren** .

   Hinweis: Standardmäßig ist die Anwendung der neuesten Version installiert. Wenn Sie die Anwendung einer anderen Version installieren möchten, wählen Sie die erforderliche Version aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen Anwendung.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Demodaten laden** Kontrollkästchen zum Laden von Demodaten für alle im Popup-Fenster „Installieren“ angezeigten Anwendungen.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

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.

- Bei Fehlern oder Konflikten werden die Details im Popup-Fenster „Installieren“ angezeigt. Um mit der Installation fortzufahren, müssen Sie die Fehler beheben und die Konflikte lösen.
- Wenn keine Fehler oder Konflikte auftreten, werden die Anwendungen installiert oder aktualisiert, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

7. **Wahlweise:** Während der Installation können Sie die Anwendung im Hintergrund installieren, indem Sie auf klicken **Im Hintergrund fortfahren** .
   Nach dem Aktualisieren der Seite wird diese Nachricht angezeigt: Produktinstallation wird ausgeführt. Klicken Sie hier, um Details anzuzeigen. Klicken Sie auf den Link, um den Installationsfortschritt anzuzeigen.

Ergebnis

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, wenn alle Anwendungen installiert sind. Andernfalls wird die Anzahl der erfolgreichen und nicht erfolgreichen Installationen angezeigt.

Installieren Sie mehrere Anwendungen in einem Batch

Die Batch-Installationsfunktion hilft Ihnen, mehrere Anwendungen, Plugins oder Anwendungsanpassungen zusammen zu installieren, anstatt sie nacheinander seriell installieren zu müssen. Sie können auf diese Funktion entweder über zugreifen Kontinuierliche Integration und kontinuierliche Bereitstellung(CI/CD) APIs über drei neue Endpunkte oder über die CI/CD-Spoke auf IntegrationHub Verwenden Flow Designer Subflows und Aktionen.

Übersicht

Bei der Verwaltung vieler Arten von Anwendungen kann es eine Herausforderung sein, separate Pipelines für jede Anwendung zu haben und darauf zu warten, dass sie seriell in derselben Umgebung bereitgestellt werden. Mit der Funktion Batch-Installation können Sie mehrere Anwendungen zusammen installieren, indem Sie sie in einer einzigen bündeln JSON Manifestdatei. Diese Anwendungen umfassen bereichsbezogene oder globale Anwendungen, Plugins und Anwendungsanpassungen.

Ein Batch kann eine beliebige Kombination der folgenden Typen enthalten:

- A ServiceNow Plugin
- Anwendung: Bereichsbezogene Anwendungen in ServiceNow Store Dass Ihr Unternehmen keine bereichsbezogenen oder globalen Anwendungen im Anwendungs-Repository besitzt, das Ihrem Unternehmen gehört, und Ihre Anwendungsanpassungen für Store-Anwendungen, die im Anwendungs-Repository gespeichert sind.

Batch-Installationsmethoden

Details zur Installation von Anwendungen in einem Batch über die REST API finden Sie unter API für kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung (CI/CD) .

Für Details zur Installation von Anwendungen in einem Batch mit Flow Designer Anwendung, siehe Spoke für kontinuierliche Integration und kontinuierliche Bereitstellung (CICD) an.

Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendung

Installieren Sie eine Anwendung, die Sie über erworben haben ServiceNow Store Um es in Ihrer Instanz verfügbar 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.

Vorbereitungen

- Kaufen Sie eine Anwendung von der ServiceNow Store.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin, sn_appclient.App_Client_Company_Installer (kann nur Anwendungen installieren, die dem Instanzunternehmen entsprechen) oder sn_appclient.App_Client_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen, die Sie über den ServiceNow Store erwerben, werden automatisch dem Applikations-Manager hinzugefügt. Sie müssen die Anwendung über den Anwendungsmanager installieren, um sie in einer Instanz zu aktivieren.

Um eine Anwendung zu installieren, die Sie in veröffentlicht haben ServiceNow Anwendungs-Repository befolgen Sie die Schritte in Installieren Sie eine Anwendung aus dem Anwendungs-Repository Stattdessen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine 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. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Wechseln Sie zu Abonnement-Management** Um die installierte Anwendung einem Abonnement zuzuordnen.

Zugehörige Informationen

Installieren Sie Anpassungen aus einem Anwendungs-Repository

Vom System verwaltete Entwickler- und Bereitstellungsrollen

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

Installieren Sie ein Update für ein ServiceNow Store Anwendung

Installieren Sie ein Update für eine Anwendung, die Sie über erworben haben ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mit den Filterkriterien und der Suchleiste.
   Wenn sie verfügbar sind, können Sie anwenderdefinierte Versionen auswählen, die installiert werden sollen.
3. Wählen Sie neben der Anwendungsliste die zu installierende Version aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_Update“ als Übersprungen im Eintrag „Upgrade-Verlauf“ für dieses Anwendungs-Upgrade geschrieben. Ihre Anwender können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ festzulegen, wodurch auch das Schreiben von „Datensätze überspringen“ übersprungen wird.

Zugehörige Informationen

Entwickler- und Bereitstellungsberechtigungen

Vom System verwaltete Entwickler- und Bereitstellungsrollen

Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen

Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um den Anwendungsbereich auszuwählen, für den neue Datensätze und Updates gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Delegated_Developer oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

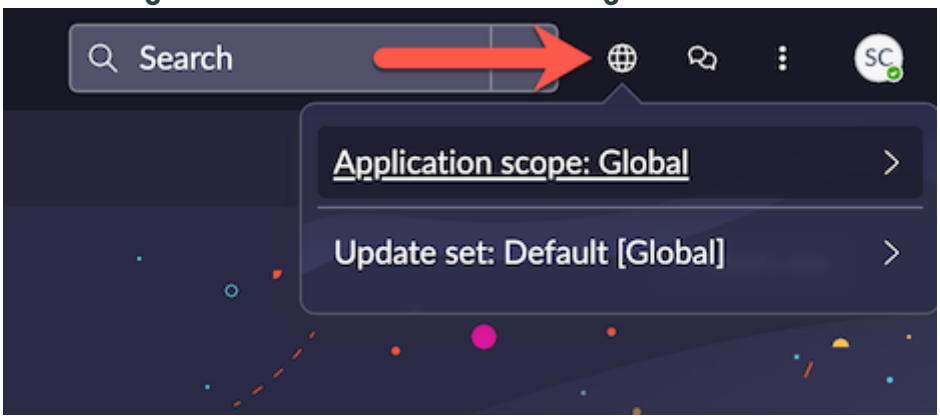
Anwendungsentwickler müssen eine Anwendung als ihren aktuellen Bereichskontext auswählen. Alle neuen Datensätze werden Teil dieser Anwendung. Die ServiceNow AI Platform Verwendet auch den aktuellen Anwendungsbereich, um zu bestimmen, ob der Entwickler Datensätze in anderen Umfangskontexten anzeigen oder Änderungen daran vornehmen kann.

Prozedur

1. In Zentrale Navigation Wählen Sie das Auswahlsymbol ( ).
   Wenn Ihr Anwendungsbereich auf einen nicht globalen Bereich festgelegt ist, wird das Auswahlsymbol mit einem roten Ring ( ).
2. Wählen Sie Aus **Anwendungsbereich** Um eine Liste der für Sie verfügbaren Bereiche 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.

Anwendungsbereichsauswahl in Zentrale Navigation



3. **Wahlweise:** Wenn Administratoren den Anwendungsbereich ändern, wechselt das System automatisch den aktuellen Update-Satz zum Standard-Update-Satz der Anwendung.
   Administratoren können dies ändern, indem sie auswählen **Update-Satz** Und Auswahl eines anderen aus der Liste.

Nächste Maßnahme

Die Anwendungsauswahl ist Teil von Next Experience Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Next Experience Auswahlmöglichkeiten .

Weitere Informationen zur Umfangsdefinition für Anwendungen finden Sie unter Anwendungsbereich .

Weitere Informationen zum Auswählen von Update-Sätzen finden Sie unter Wählen Sie den aktuellen Update-Satz in aus Zentrale Navigation .

Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung

Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung durch erneute Installation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie aus **Installiert** Option.
   Alle installierten Apps werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Anwendungskachel aus, um zur Detailseite der Anwendung zu navigieren.
4. In **Schnellaktionen** Liste, wählen Sie aus **Reparieren** .

Ergebnis

Die Anwendung und ihre Abhängigkeiten werden neu installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

- Beim Reparieren einer Anwendung mit einer Anpassung wird auch die Anpassung repariert, es sei denn, sie ist mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft.
- Es wird davon ausgegangen, dass sich der vollständige Satz von Anpassungen für eine Anwendung innerhalb der Anwendungsanpassung befindet. Beim Reparieren, Installieren oder Aktualisieren der zugrunde liegenden Anwendung oder des zugrunde liegenden Plugins, der eine App-Anpassung zugeordnet ist, werden Änderungen außerhalb dieser Anwendungsanpassung überschrieben.

  Bei einer Reparatur werden alle Dateien mit sys_Update_xml-Datensätzen dem Remote-Update-Satz hinzugefügt. Der Remote-Update-Satz hat den folgenden Namen: „App <App scope Name> at <timestamp> reparieren/aktualisieren“.

Deaktivieren Sie die ServiceNow Store Produkte

Deaktivieren Sie das erforderliche Produkt, das auf verfügbar ist ServiceNow Store Indem Sie zum Modul „ServiceNow-Produkte“ navigieren.

Vorbereitungen

- Produkt wurde aktiviert
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **ServiceNow-Produkte**an.
   ServiceNow Produkte, die für verfügbar sind ServiceNow Store Werden angezeigt. Die Produkte werden basierend auf der Produktfamilie organisiert, zu der sie gehören.
2. Zum Deaktivieren von ServiceNow Produkte:
   a. Klicken Sie auf die erforderliche Produktkachel.
   b. Klicken Sie Auf **Deaktivieren** .
   c. Geben Sie ein Now Support Anmeldeinformationen.
   d. Klicken Sie Auf **Deaktivieren** .

Überlegungen zur Installation

Berücksichtigen Sie bei der Installation von Apps die hier dargestellten Optionen.

Übersprungene Datensätze, die während der Anwendungsinstallation auftreten

Einige Datensätze werden möglicherweise übersprungen, wenn Sie lokale Aktualisierungen an globalen oder bereichsbezogenen Anwendungen vornehmen. Übersprungene Datensätze können auftreten, wenn Sie die Metadatendatensätze in der Instanz ändern, für die Sie bereitstellen, oder wenn Sie einen Update-Satz anwenden. Je nach verwendetem Bereitstellungsmodell und Status der anwendbaren Eigenschaften können Sie das Risiko „übersprungene Datensätze“ riskieren, die in sys_Upgrade_history_log generiert werden. Erfahren Sie, was Sie bei einem Upgrade einer Anwendung mit verschiedenen Methoden erwarten können.

Allgemeine Anwendungsfälle

Unter den meisten Umständen treten diese allgemeinen Anwendungsfälle während der Anwendungsinstallation auf:

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

Bereitstellungstyp	Anwendungstyp	Erwartetes Ergebnis
Quellcodeverwaltung	Mit Umfang	Keine Übersprungen, Anwendungen werden aus der Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Changes zu speichern.
Quellcodeverwaltung	Global	Keine Übersprungen, Anwendungen werden aus der Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Changes zu speichern.
App-Repository	Mit Umfang	Übersprungene Datensätze werden generiert, und Anpassungen werden beibehalten.
App-Repository	Global	Angewendete und übersprungene Anwendungsänderungen werden nur generiert, wenn ein übergeordneter Anspruch gefunden wird. Details finden Sie unter Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen.
Abteilung	Mit Umfang	Übersprungene Datensätze werden generiert, Anpassungsänderungen werden angewendet.
Quellcodeverwaltung	Anpassung	Keine Übersprungen, Anpassungen werden aus der Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Changes zu speichern.
App-Repository	Anpassung	Es werden keine übersprungenen Datensätze generiert, Anpassungsänderungen angewendet.
Store/App-Repository	Bereichsbezogen und Anpassung	Es werden keine übersprungenen Datensätze generiert, es sei denn, die Anpassung aktualisiert den Basisanwendungsdatensatz. In diesem Fall wird ein Protokolleintrag eines

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

Bereitstellungstyp	Anwendungstyp	Erwartetes Ergebnis
		übersprungenen Updates für die Basisanwendung erstellt.

Autorenbezogene Updates

Es ist wichtig, den Zweck von zu verstehen **Author_elective_Update** Ordner.

Wenn ServiceNow Packt Ihre Anwendung für das Repository oder für das Commit in die Quellcodeverwaltung. Zusätzliche Elemente (die zuvor möglicherweise ignoriert wurden) werden in entladen **Author_elective_Update** Ordner. (Diese gelöschten Elemente werden häufig einfach als „Löschungen“ bezeichnet.) Wenn Ihre Anwendung auf Ihrer eigenen Instanz installiert ist, werden die gelöschten Dateien automatisch aus dem geladen **Author_elective_Update** Ordner.

Wenn Sie beispielsweise das Schema Ihrer Anwendung geändert haben, indem Sie eine Tabelle oder Spalte löschen, werden diese Dateien im Ordner nachverfolgt, aber standardmäßig nicht angewendet. Es gibt bestimmte Regeln, die für Aktualisierungen von Auswahlmöglichkeiten gelten, die Sie basierend auf den Eigenschaften ändern können, die Sie festlegen können. Dieser Ordner enthält gelöschte Metadaten-Dateien, einschließlich Schemaänderungen und Entladungen von Auswahlsätzen, die Sie anwenden oder ignorieren können. Ob Sie sie anwenden oder ignorieren und ob die entsprechenden übersprungenen Datensätze generiert werden, hängt vom Status der folgenden Eigenschaften und dem Verarbeitungsflow ab:

Eigenschaftsname	Verhalten	Standard	Wird in der Quellcodeverwaltung verwendet
com.glide.apps.include_only_sys_choice	Lädt nur gelöschte Elemente und Updates in sys_choice-Felder aus „author_elective_Update“	Falsch	Nein
com.glide.apps.include_my_schema	Lädt nur gelöschte Elemente in Schemadateien aus „author_elective_Update“. Gilt für Installationen von Kundenanwendungen und nicht für Apps von Drittanbietern.	Falsch	Nein
Com.Glide.Apps.force_Skip	Erstellt übersprungene Datensätze für alle von „author_elective_Update“	Falsch	Nein
com.glide.apps.include_my_deletes	Verarbeiten Sie Author_elective_Update	Falsch	Ja
com.glide.apps.include_global_deletes	Verarbeiten Sie Author_elective_Update für globale Anwendungen	Falsch	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.

Hinweis:

Wenn keine Eigenschaft für com.glide.apps.include_my_schema vorhanden ist, wird standardmäßig auf „falsch“ festgelegt. Seit dem Orlando-Release haben neue Instanzen jedoch einen Standardeintrag in der Tabelle, um sie auf „wahr“ festzulegen.

Ansprüche

Ansprüche gelten für globale Anwendungen und Anwendungsanpassungen. In globalen Anwendungen ermöglichen Ansprüchen dem System, einen Datensatz deterministisch auszuwählen, wenn dieselbe Datei in mehreren Anwendungen enthalten ist. Wenn ein übergeordneter Anspruch angezeigt wird, wird ein Upgrade-Verlaufsprotokoll für den übersprungenen Datensatz erstellt, um einen in Konflikt stehenden Anspruchsstatus zu identifizieren. Details finden Sie unter Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen.

Anwendungen zurücksetzen und entfernen

Als Administrator können Sie unerwünschte Anwendungen zurücksetzen und entfernen.

Anwendungen zurücksetzen

Als Administrator können Sie die letzte Installation einer ausgewählten Anwendung zurücksetzen. Wenn Sie eine Anwendung zurücksetzen, entfernen Sie alle Code-, Tabellen- und Dateiaktualisierungen, die bei der Erstinstallation installiert 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.

Vorbereitungen

- Veröffentlichen Sie eine oder mehrere Anwendungen im Anwendungs-Repository.
- Die ausgewählte Anwendung muss im Anwendungs-Repository oder im Anwendungsspeicher installiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie ein ServiceNow Store Anwendung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die letzte Installation bzw. Aktualisierung aller aus dem Anwendungsspeicher oder -Repository installierten Anwendungen zurücksetzen. Durch das Zurücksetzen einer Installation können Sie erforderliche Änderungen an den mit einer Anwendung verknüpften Artefakten vornehmen, bevor Sie sie veröffentlichen und erneut installieren.

Hinweis: Dieses Rollback wirkt sich nicht auf den globalen Anwendungsdatensatz aus. Um den globalen Anwendungsdatensatz zu entfernen, müssen Sie die Anwendung stattdessen deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen deinstallieren.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, für die Sie die installierte Anwendung zurücksetzen möchten.
2. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Meine Unternehmensanwendungen**an.
3. Klicken Sie auf den Namen oder das Symbol der Anwendung, die Sie zurücksetzen möchten.
4. Klicken Sie im Datensatz der benutzerdefinierten Anwendung auf den zugehörigen Link **Rollback**.

Zugehörige Informationen

Anwendungen deinstallieren

Anwendungen löschen

Als Administrator können Sie nicht mehr benötigte benutzerdefinierte Anwendungen löschen. Im Allgemeinen löschen Sie nur Anwendungen, die noch nie für andere Instanzen freigegeben wurden.

Vorbereitungen

- Um sicherzustellen, dass Sie die Anwendung später neu installieren können, veröffentlichen Sie zuerst eine Sicherung Ihrer Anwendung im ServiceNow Anwendungs-Repository, ServiceNow Store, Oder ein Update-Satz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsfreigabe .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch wird sichergestellt, dass das System alle veröffentlichten Anwendungen unterstützen kann. Wenn Sie eine Anwendung löschen, werden auch alle Datensätze gelöscht, die der Anwendung zugeordnet sind, z. B. Tabellen, Business-Regeln und Menüs.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, aus der Sie die installierte Anwendung löschen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Meine Unternehmensanwendungen**an.
3. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie löschen 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.

4. Wählen Sie im Anwendungsdatensatz die Option aus **Löschen** .
   Eine Bestätigungsmeldung gibt an, ob der Anwendung, die Sie löschen, Anwendungsdateien zugeordnet sind.
5. Wählen Sie die entsprechende Option aus.

Option	Beschreibung
Dateien anzeigen	Navigieren Sie zu einer Auflistung von Dateien, die dem Anwendungsdatensatz zugeordnet sind. Überprüfen Sie diese Auflistung, und bestimmen Sie, wie die Dateien entfernt werden, bevor Sie die Anwendung selbst löschen.
Löschen	Löschen Sie die ausgewählte Anwendung.
Abbrechen	Brechen Sie das Löschen der Dateien ab, die der ausgewählten Anwendung zugeordnet sind.

6. Geben Sie im Bestätigungsnachrichtenfeld ein `Löschen` Und wählen Sie aus **OK** .
   Wenn verbleibende Metadatendateien mit dem Anwendungsdatensatz verknüpft sind, verhindert das System das Löschen, bis alle zugehörigen Dateien entfernt wurden.

Ergebnis

Sofern die Anwendung keine anderen Anwendungen erweitert oder Dateien noch mit der Anwendung verknüpft sind, löscht das System die Anwendung.

Hinweis: Wenn eine Anwendung mit der Quellcodeverwaltung (also dem Git-Repository) verknüpft ist, müssen Sie auch den Git-Konfigurationsdatensatz für eine Anwendung in der Tabelle „Repository-Konfigurationen“ (sys_repo_config) löschen. Ohne Löschen dieses Datensatzes kann die Anwendung nicht aus der Quellcodeverwaltung in dieser Instanz erneut importiert werden.

Anwendungen deinstallieren

Als Administrator können Sie Anwendungen deinstallieren, die nicht mehr benötigt werden. Normalerweise deinstallieren Sie Anwendungen, die für andere Instanzen freigegeben wurden, und möchten sie entfernen.

Vorbereitungen

Hinweis: Bei globalen bereichsbezogenen Anwendungen müssen Sie zuerst die zugehörigen Dateien aus der Anwendung entfernen, bevor Sie den Anwendungsdatensatz löschen. Diese Aktionen tragen zum Schutz der Integrität der Instanz bei, indem sie das versehentliche Löschen von Dateien im globalen Bereich verhindern. Siehe Veraltet – Entfernt eine Datei aus einer globalen Anwendung Und Veraltet – Verschieben einer Anwendungsdatei zwischen globalen Anwendungen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anwendung deinstallieren, werden alle mit der Anwendung verknüpften Anwendungsdateien ebenfalls entfernt.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, auf der Sie eine Anwendung deinstallieren möchten.
2. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Klicken Sie auf den Namen oder das Symbol der Anwendung, die Sie deinstallieren 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: Sie können keine Anwendungen auf der Registerkarte **In Entwicklung** deinstallieren, Sie können sie jedoch löschen. Weitere Informationen dazu, was beim Löschen einer Anwendung geschieht, finden Sie unter Anwendungen löschen. Sie können auch keine Basissystemanwendungen deinstallieren.

4. Klicken Sie im Datensatz der benutzerdefinierten Anwendung auf den zugehörigen Link **Deinstallieren**. Die folgenden Informationen werden im Popup-Fenster angezeigt:
   - Liste der abhängigen Anwendungen.
   - Liste der in der Entwicklung befindlichen Anwendungen.
   - Tabellen und Datensätze in der erforderlichen Anwendung.
   - Option zum Beibehalten der Anwendungstabellen und -Daten.

   Hinweis: Wenn eine der abhängigen Anwendungen deinstalliert wird, nachdem die Tabellen und Daten beibehalten wurden, wird die verwendet **Deinstallierte Anwendungen mit beibehaltenen Tabellen** Liste wird ebenfalls angezeigt. In diesem Fall wird **Tabellen und Daten beibehalten** Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

   Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_Update“ als Übersprungen im Eintrag „Upgrade-Verlauf“ für dieses Anwendungs-Upgrade geschrieben. Ihre Anwender können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ festzulegen, wodurch auch das Schreiben von „Datensätze überspringen“ übersprungen wird.

5. Überprüfen Sie im Bestätigungsdialogfeld „Deinstallieren“ die Tabellen und Datensätze, die mit der Anwendung verknüpft sind, bevor Sie die Anwendung deinstallieren.
6. Um alle Daten, die mit dieser Anwendung verknüpft sind, zu löschen, deaktivieren Sie die Checkbox **Tabellen und Daten beibehalten**.
   Lassen Sie diese Checkbox aktiviert, um nur Anwendungsdateien zu entfernen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld deinstallieren ein, und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Fertig**.

Zeigen Sie den Upgradeverlauf von an ServiceNow Store Anwendung

Zeigen Sie den Upgradeverlauf einer Anwendung an, die Sie über erworben und installiert haben ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_appclient.App_Client_Company_Installer (kann nur Anwendungen installieren, die dem Instanzunternehmen entsprechen), sn_appclient.App_Client_user, Unified_Plugin_read_only

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung 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.

3. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮) Auf der Anwendungskachel und klicken Sie dann auf **Zeigen Sie den Upgradeverlauf an** .

   Hinweis: Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_Update“ als Übersprungen im Eintrag „Upgrade-Verlauf“ für dieses Anwendungs-Upgrade geschrieben. Ihre Anwender können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ festzulegen, wodurch auch das Schreiben von „Datensätze überspringen“ übersprungen wird.

Mehrinstanz-Verwaltung

Die Mehrinstanz-Verwaltung bietet Tools und Transparenz, um zu steuern, wie Instanzen Informationen für aktivierte Anwendungen freigeben. Diese Funktion kann für ServiceNow-Anwendungen verwendet werden, wenn sie Daten über mehrere Instanzen innerhalb des Accounts eines Kunden hinweg kommunizieren müssen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie, wie Instanzen der Mehrinstanz-Verwaltung Informationen für aktivierte Anwendungen freigeben.

Konfigurieren

Vertrauenskonfigurationen für Anwendungen.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Mehrinstanz-Management in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Mehrinstanz-Management erkunden

Erkunden Sie die Funktionen von Mehrinstanz-Management, um zu steuern, wie Ihre ServiceNow-Instanzen Daten über Anwendungen hinweg teilen. Dies ist nützlich, 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.

Informationen zwischen mehreren Instanzen in einem einzelnen Kundenaccount zu synchronisieren.

Mehrinstanz-Management-Anwender

Mehrinstanz-Management hat die folgenden Rollen.

Anwender	Beschreibung
Administrator	
sn_mif.mif_admin	

Vorteile der Mehrinstanz-Verwaltung

Vorteil	Funktion	Anwender
Bieten Sie Sichtbarkeit geschützter Daten mit einer Vertrauenskonfiguration pro Instanz und Anwendung	Grundlegende Vertrauenskonfiguration für Anwendungen zur Datensynchronisierung	Administrator
Optimieren Sie die Verwaltung von Vertrauenskonfigurationen in Ihrer gesamten Mehrinstanz-Umgebung	Konfiguration des Instanzübergreifenden Anwendungs-Vertrauens	administrator oder sn_mif.mif_admin

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Mehrinstanz-Management finden Sie unter:

- Konfigurieren Sie Managerinstanzen
- Konfigurieren Sie Verwaltete Instanzen

Multiinstanz-Management konfigurieren

Erfahren Sie mehr über die Konfigurationen verschiedener Instanzen, um Daten über mehrere Instanzen innerhalb des Accounts eines Kunden hinweg zu kommunizieren.

- Grundlegende Vertrauenskonfiguration für Anwendungen zur Datensynchronisierung: Bestimmte ServiceNow-Anwendungen können Datentransparenz über Instanzen innerhalb des Accounts eines Kunden hinweg bereitstellen.

  Hinweis: Diese Fähigkeit kann nur genutzt werden, wenn auf Ihrer Instanz das Sicherheitscenter und das Abonnement-Management installiert sind. Siehe Security Center und Abonnement-Management, um weitere Informationen zu erhalten.

- Konfiguration des Instanzübergreifenden Anwendungs-Vertrauens: Die Mehrinstanz-Verwaltung bietet einen Mechanismus, um die Verwaltung von Vertrauenskonfigurationen in Ihrer gesamten Mehrinstanz-Umgebung zu optimieren.

Grundlegende Vertrauenskonfiguration für Anwendungen zur Datensynchronisierung

Bestimmte ServiceNow-Anwendungen können Datentransparenz über Instanzen innerhalb des Accounts eines Kunden hinweg bereitstellen.

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 Datensichtbarkeit wird durch eine Vertrauenskonfiguration pro Instanz und Anwendung geschützt. Sie können die Datenfreigabe für Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen für die entsprechenden Anwendungen konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Trust-Konfiguration**an.

Hinweis:

Standardmäßig erlauben nicht-Produktionsinstanzen die gemeinsame Nutzung von Anwendungsdaten nur für die Produktion. Produktionsinstanzen lassen die gemeinsame Nutzung von Anwendungsdaten für andere Instanzen nicht zu. Diese können jedoch vom Administrator für jede Instanz basierend auf den Geschäftsanforderungen aktualisiert werden.

Wenn Sie eine Produktionsinstanz in die nicht-Produktion herabstufen oder eine nicht-Produktionsinstanz in die Produktion heraufstufen, werden alle vorherigen Anpassungen der Einstellungen für die Datenfreigabe auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt.

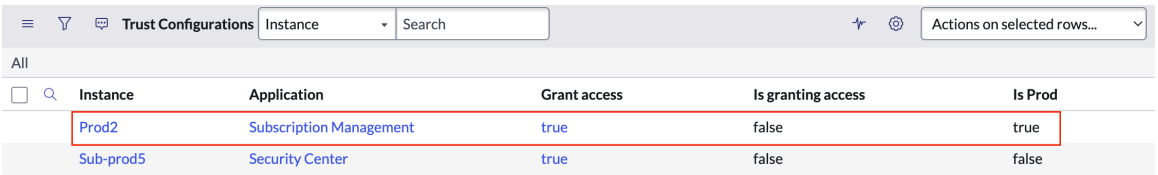
Die **Gewähren Sie Zugriff** Die Spalte gibt die Berechtigung an, die von der Instanz gewährt wird, bei der Sie derzeit angemeldet sind, für die Instanz, die in der Instanzspalte derselben Zeile benannt ist. Die **Gewährt Zugriff** Die Spalte zeigt an, ob die in der Spalte „Instanz“ erwähnte Instanz Zugriff auf die Instanz gewährt hat, bei der Sie derzeit angemeldet sind. Sie kann nicht bearbeitet werden.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Einschränkungen der Datenfreigabe zwischen Instanzen.

Example: Angemeldet bei Prod1

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Prod1 angemeldet. Prod1 hat Zugriff auf die Instanz Prod2 für die Anwendung Subscription Management gewährt, wie durch angegeben Wahr Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte.

Prod2 hat keinen Zugriff auf Prod1 gewährt, wie in angegeben Falsch Wert in **Gewährt Zugriff** Spalte.



Um den Zugriff auf die Abonnementmanagement-App von Prod1 auf Prod2 zu widerrufen, aktualisieren Sie den Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte bis Falsch Während Sie bei Prod1 angemeldet sind.

Example: Angemeldet bei Prod2

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Prod2 angemeldet. Prod1 hat Zugriff auf die Instanz Prod2 für die Anwendung Subscription Management gewährt, wie durch angegeben Wahr Wert in **Gewährt Zugriff** Spalte.

Prod2 hat keinen Zugriff auf Prod1 gewährt, wie in angegeben Falsch Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte.

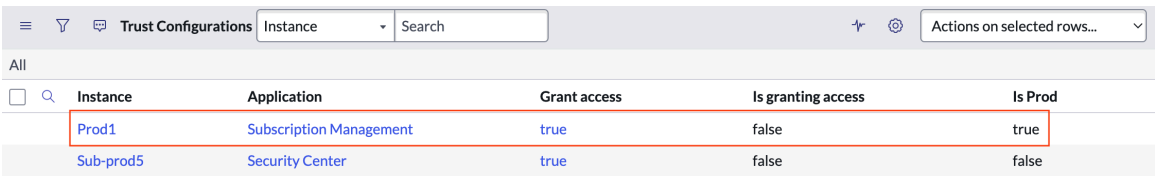
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Um Zugriff von Prod2 auf Prod1 für die Anwendung Abonnementmanagement zu gewähren, aktualisieren Sie den Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte bis Wahr Während Sie bei Prod2 angemeldet sind.

Example: Bei Sub-prod2 angemeldet

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Sub-prod2 angemeldet. Prod1 hat keinen Zugriff auf die Instanz „Sub-prod2“ für die Anwendung „Abonnement-Management“ gewährt, wie in angegeben Falsch Wert in **Gewährt Zugriff** Spalte.

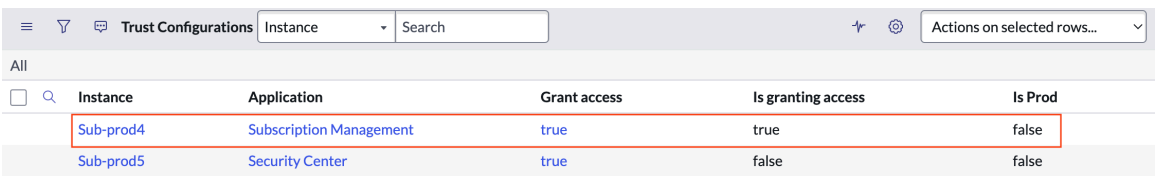
Sub-prod2 hat Zugriff auf Prod1 gewährt, wie durch angegeben Wahr Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte.



Um den Zugriff von Sub-prod2 auf Prod1 für die Anwendung Abonnementmanagement zu widerrufen, aktualisieren Sie den Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte bis Wahr Während der Anmeldung bei Sub-prod2.

Example: Angemeldet bei Sub-prod3

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Sub-prod3 angemeldet. Sub-prod4 hat Zugriff auf die Instanz Sub-prod3 für die Anwendung Abonnementmanagement gewährt, wie durch angegeben Wahr Wert in **Gewährt Zugriff** Spalte. Sub-prod3 hat auch Zugriff auf Sub-prod4 gewährt, wie in angegeben Wahr Wert in **Gewähren Sie Zugriff** Spalte.



Konfiguration des Instanzübergreifenden Anwendungs-Vertrauens

Die Mehrinstanz-Verwaltung bietet einen Mechanismus, um die Verwaltung von Vertrauenskonfigurationen in Ihrer gesamten Mehrinstanz-Umgebung zu optimieren.

Die Mehrinstanz-Fähigkeit führt neue Konzepte ein, die beschreiben, wie die Kommunikation über Instanzen hinweg für aktivierte Anwendungen und ihre Fähigkeiten hinweg unterstützt wird. Um dies sicher zu machen, müssen Sie definieren, wie diese Instanzen einander vertrauen. Dies kann als Vertrauensprofil definiert werden. Das Trust-Profil definiert, wie eine Reihe von Instanzen für eine bestimmte Anwendung kommuniziert. Damit dieses Profil auf jede Instanz angewendet werden kann, muss dieses Profil an die Instanzen weitergegeben werden, die an einer bestimmten Anwendung teilnehmen.

Die Mehrinstanz-Verwaltung bietet einen zentralisierten Mechanismus zum Konfigurieren und Verwalten von Vertrauenseinstellungen für Ihre Mehrinstanz-Bereitstellung. Dies

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

vereinfacht den Prozess der Weitergabe von Vertrauenseinstellungen an alle Instanzen unter Ihrer Kontrolle, indem eine Produktionsinstanz festgelegt wird, indem eine Produktionsinstanz festgelegt wird, um die Vertrauenskonfigurationen auf allen Instanzen zu verwalten, die Remote verwaltet werden sollen.

Vertrauenskonzepte

Trust-Profil

Das Trust-Profil definiert die ideale Trust-Konfiguration aller Instanzen, die an einer bestimmten Anwendung teilnehmen. Das Trust-Profil ist spezifisch für eine aktivierte Anwendung. Er definiert, wie die Instanzen die Anwendungsfähigkeiten nutzen, um miteinander zu kommunizieren. Sobald das Vertrauensprofil der Anwendung mit der Vertrauenskonfiguration für jede Instanz definiert ist, kann es für die verwalteten Instanzen freigegeben werden. Dadurch wird das automatische Auffüllen von Vertrauensstabellen in diesen Instanzen ausgelöst. Diese Automatisierung hängt davon ab, ob ein Trust-Profilmanager definiert ist. Wenn nicht, muss die Trust-Konfiguration für jede Instanz manuell erstellt werden.

Wenn Sie beispielsweise derzeit bei Subprod 2 angemeldet sind und Prod 1 über Verwaltungsberechtigungen gegenüber Subprod 2 verfügt, können Sie verwenden **Synchronisieren Sie Das Trust-Profil** Schaltfläche in Prod 1, um Vertrauensprofile an alle Instanzen unter der Verwaltung von Prod 1 zu verteilen. Das aktualisierte Vertrauensprofil wird dann in Prod 2 berücksichtigt.

Fähigkeiten und Vorgänge

Fähigkeiten sind Anwendungsfunktionen, die für die instanzübergreifende Kommunikation genutzt werden. Es handelt sich um eine Gruppe granularer Vorgänge, die als Teil der Anwendung verfügbar sind.

Aktivierte Anwendungen in einer Instanz verfügen über ein Vertrauensprofil, das für jede Fähigkeit eingerichtet wird, die sie bereitstellt. Um eine nahtlose Kommunikation zwischen Instanzen für diese Fähigkeiten sicherzustellen, muss eine Vertrauenskonfiguration definiert werden. Dieses Vertrauensprofil umfasst alle erforderlichen Vertrauenskonfigurationen zwischen Instanzen für eine bestimmte Anwendung und ihre Fähigkeiten.

Trustor und Treuhänder

Trustor kann als die Instanz definiert werden, die den anderen Instanzen beim Anzeigen ihrer Daten und/oder Empfangen von Nachrichten von der vertrauenswürdigen Instanz vertraut.

Sie sind beispielsweise bei Prod 1 angemeldet. Es gibt 2 weitere Subprods – Subprod 1 und Subprod 2. Wenn Prod 1 als Treuhandsubprod 1 und Subprod 2 gilt, ist Prod 1 der Trustor, und Subprod 1 und Subprod 2 sind Treuhänder.

Hinweis: Das Trust-Konzept funktioniert auf der Instanz für eine bestimmte Anwendung auf Fähigkeitsebene. Die Tabelle, die die Instanzen auflistet, die von Ihrer Instanz vertrauenswürdig sind, hat 3 Spalten: Anwendung, Fähigkeit und Treuhänderinstanz.

Wenn Instanzen kommunizieren müssen, berücksichtigen sie die Konfiguration des Anwendungsvertrauens, bevor sie miteinander kommunizieren.

Wenn beispielsweise eine aktivierte Anwendung auf Prod 1 eine Nachricht an Subprod 1 und Subprod 2 senden muss, müssen diese Subprods Prod 1 vertrauen, um die Nachricht zu erhalten und entsprechend zu handeln. In diesem Szenario sind die Subprods die Trustors und Prod 1 der Treuhänder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Prod 1 Subprod 1 und Subprod 2 nicht vertraut, werden Nachrichten von den Subprods an Prod 1 nicht verarbeitet.

Sie können zur Trust-Tabelle wechseln und einen neuen Trust-Datensatz erstellen.

Trust-Konfigurationsverwaltung

Instanzen verwalten

Die Tabelle zeigt die Instanz, die als Managerinstanz für die Instanz festgelegt ist, bei der Sie angemeldet sind. Wenn Sie bei der Verwaltungsinstanz angemeldet sind, ist die Tabelle leer.

Sie sind beispielsweise bei Prod 1 angemeldet. Die in der Tabelle „Instanzen verwalten“ angezeigten Instanzen sind die Instanzen, die von Prod 1 für bestimmte Anwendungen verwaltet werden.

Verwaltete Instanzen

Die Tabelle zeigt die Instanzen, die Sie verwalten.

Sie sind beispielsweise bei Prod 1 angemeldet. Die in der Tabelle „verwaltete Instanzen“ angezeigten Instanzen sind die Instanzen, die Prod 1 für die angegebenen Anwendungen verwaltet.

Verwaltete Instanzen müssen die Berechtigung zum Verwalten von Instanzen gewähren, um Vertrauensprofile automatisch zu verteilen.

Hinweis: Eine Instanz kann nicht sowohl eine verwaltende als auch eine verwaltete Instanz sein. Eine Instanz kann mehrere Instanzen gleichzeitig verwalten. Eine Anwendung innerhalb einer Instanz kann jeweils nur von einer Instanz verwaltet werden.

Konfigurieren Sie Managerinstanzen

Implementieren Sie die folgenden Schritte, um die Managerinstanzen in der Mehrinstanz-Verwaltung zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_mif.mif_admin.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die verwaltet wird.
2. Gehe zu **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwalter-Instanzen**an.
   Die Liste Managerinstanzen wird angezeigt.

   Hinweis: sn_mif_Managed_by_instance ist die Tabelle zum Definieren der Managerinstanzen.

   Die Tabelle „Managerinstanz“ enthält eine Liste der Mehrinstanz-Anwendungen und der Managerinstanzen, die jeder für die Vertrauenskonfiguration zugeordnet sind, z. B. Impact Health.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Benennen eines Managers.
   Das Formular „Managerinstanzen“ wird angezeigt.
4. Füllen Sie im Formular „Managerinstanzen“ Folgendes aus.

Eintrag	Beschreibung
Verwalter-Instanz	Wählen Sie mithilfe der Suchoption eine Managerinstanz aus der Liste der Instanznamen 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.

Eintrag	Beschreibung
	Hinweis: Nur Produktionsinstanzen sollten als primäre Manager für Produktions- und Unterproduktionsinstanzen festgelegt werden. Unterproduktionsinstanzen können andere Unterproduktionsinstanzen unter bestimmten, definierten Bedingungen verwalten.
Anwendung	Wählen Sie die entsprechende Anwendung aus der Anwendungsliste mithilfe der Suchoption aus.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Verwaltete Instanzen

Implementieren Sie die folgenden Schritte, um die verwalteten Instanzen in der Mehrinstanz-Verwaltung zu konfigurieren.

Vorbereitungen

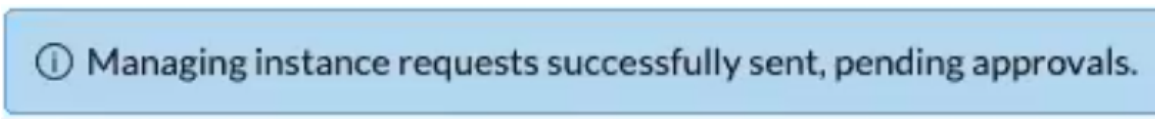
Erforderliche Rolle: admin oder sn_mif.mif_admin.

Prozedur

1. Gehe zu **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwaltete Instanzen**an.
2. Wählen Sie Aus **Fügen Sie verwaltete Instanzen hinzu** .
   Das Modal „verwaltete Instanzen hinzufügen“ wird angezeigt. Die verwalteten Instanzen ermöglichen es der verwaltenden Instanz, Vertrauensprofilkonfigurationen Remote zu verteilen. Das Modal zeigt eine Liste der Instanzen an, an die die Genehmigungsanforderung gesendet wird.

   Hinweis: Die Instanzen, die in der Liste angezeigt werden, werden aus der Instanztabelle abgerufen. Die Instanzen, die zu demselben Account und Kunden gehören, werden nur in der Liste für die zu sendende Anforderung angezeigt.

3. Wählen Sie Aus **Anforderungen Senden** Um die Anforderung an die ausgewählten Instanzen zu senden, damit sie verwaltet werden kann.
   Die folgende Meldung wird angezeigt:



4. Aktualisieren Sie die verwaltete Instanz, und Sie sehen die Liste der Instanzen, an die Sie die Anforderung mit ausstehender Genehmigung gesendet haben.
   Die Verwaltungsinstanz muss sie genehmigen.
5. Wechseln Sie zur Instanz „verwaltet von Instanzen“, und aktualisieren Sie sie.
   Die angeforderten Genehmigungen werden angezeigt.
6. Wählen Sie das Informationssymbol neben dem Anwendungsnamen in der Instanz verwaltet von Instanzen.
   Der Datensatz „Managerinstanzen“ wird angezeigt.
7. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Im Popup-Fenster, um den Datensatz zu öffnen.
8. Wählen Sie einen der folgenden Aktionen Manager-Instanzen-Datensatz 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.

- Manager-Instanz Genehmigen
- Manager-Instanz Ablehnen

Hinweis: Wenn Sie Mehrinstanz-Management-Administrator sind, werden Sie auch per E-Mail über die Genehmigungsanforderungen benachrichtigt.

9. Überprüfen Sie nach der Genehmigung die Instanz verwalteter Instanzen und die Statusaktualisierungen.

Hinweis: Der Status wird in der Instanz „verwaltete Instanzen“ als widerrufen angezeigt, wenn er aus der Instanz „verwaltet von Instanzen“ gelöscht wurde. Wenn eine Anforderung vom System genehmigt wird, wird der Status automatisch genehmigt angezeigt.

Abonnement-Management

Mit Abonnement-Management können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

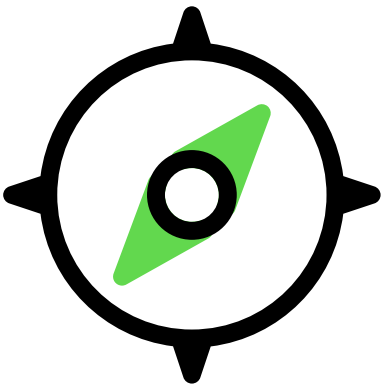
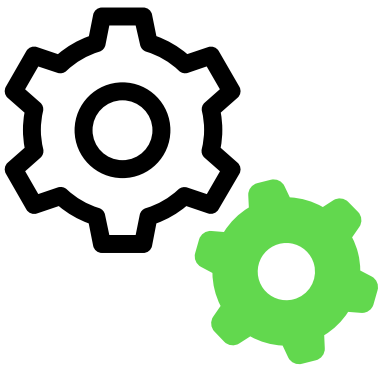
https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um einen Überblick über zu erhalten Abonnement-Management.

Apps im Store anfordern

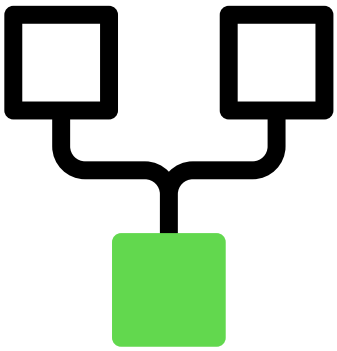
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwalten Sie Abonnements pro Anwender
		
Erfahren Sie mehr über Abonnement-Management Vorteile und Funktionen.	Konfigurieren Abonnement-Management Einstellungen.	Ordnen Sie Abonnements pro Anwender mit empfohlenen Gruppen 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.

Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen zu

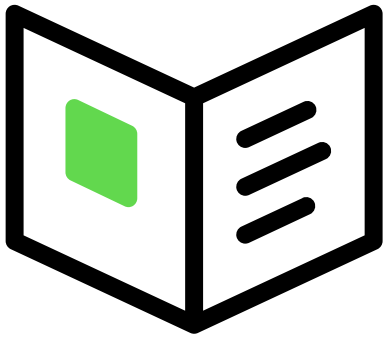


Halten Sie Compliance, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen Abonnements zuordnen.

Überwachen Sie Kapazitätsabonnements

Erfahren Sie, wie Kapazitätsabonnements für Ihre Instanz berechnet werden.

Referenz



Rufen Sie Details zu Abonnementtypen, Zählern und Domänentrennung ab.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Abonnement-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Abonnement-Management Hilft Ihnen, Ihre Produktabonnements und ihre Anwendungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

Abonnement-Management Übersicht

Abonnement-Management Bietet Ihnen eine genaue, konsolidierte Ansicht Ihrer Berechtigungen, in der Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten können.

- Verschaffen Sie sich Transparenz und Kontrolle über Ihre Produktabonnements und ihre Anwendungen.
- Greifen Sie auf eine Echtzeitansicht Ihrer Berechtigungsdaten 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.

- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und treffen Sie fundierte Entscheidungen über Käufe, indem Sie Einblicke anzeigen.
- Halten Sie Compliance, und vermeiden Sie unerwartete Kosten, indem Sie Abonnementnutzung und -Zuteilungen im Laufe der Zeit nachverfolgen.

Abonnement-Management Anwender

Anwender

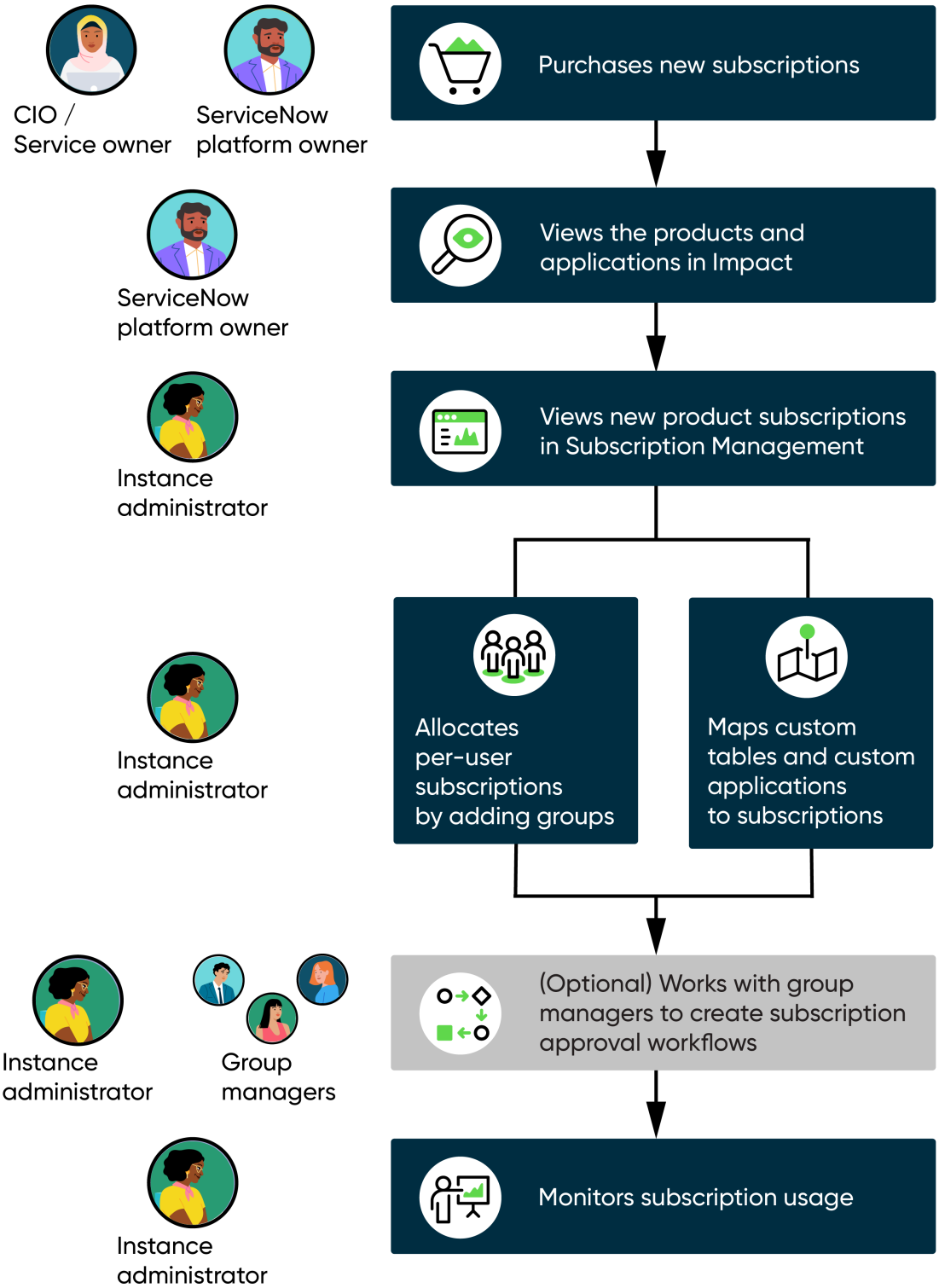
Anwender	Beschreibung
Instanzadministrator	Der Instanzadministrator ordnet Abonnements pro Anwender zu, indem er einem Produktabonnement Gruppen hinzufügt. Der Instanzadministrator ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements mit verfügbaren Berechtigungen zu, um die Abonnementnutzung zu maximieren und Compliance zu gewährleisten.

Abonnement-Management – Workflow

Diese Infografik zeigt ein Beispiel für einen End-to-End-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Anwender in einer Organisation zusammenarbeiten, um Abonnements zu kaufen, zuzuweisen und 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.

Abonnements verwalten



In diesem Workflow:

1. Der Chief Information Officer oder Serviceverantwortliche arbeitet mit dem zusammen ServiceNow Plattformbesitzer zum Kauf neuer Abonnements.
2. Nach Abschluss des Kaufs zeigt der Plattformbesitzer die Produkte und Anwendungen in an Impact.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Der Instanzadministrator zeigt die neuen Produktabonnements in an Abonnement-Management In der Produktionsinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Produktabonnements.
4. Der Instanzadministrator führt die folgenden Aufgaben in aus Abonnement-Management:
   - Weist Abonnements pro Anwender zu, indem Gruppen zu einem Produktabonnement hinzugefügt werden, wodurch allen Gruppenmitgliedern Berechtigungen gewährt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management.
   - Ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements mit verfügbaren Berechtigungen zu, um die Abonnementnutzung zu maximieren und Compliance zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalten Abonnement-Management.
5. Wenn die Organisation Sicherheitsgenehmigungen benötigt, bevor Anwender zu Gruppen hinzugefügt werden, oder finanzielle Genehmigungen, bevor Abonnements Anwendern zugewiesen werden, arbeitet der Instanzadministrator mit Gruppenmanagern zusammen, um Abonnementgenehmigungs-Workflows zu erstellen, die bestimmen, wer ein Abonnement erhält, wenn neue Anwender zu Gruppen hinzugefügt werden.
6. Der Instanzadministrator überwacht die Abonnementnutzung, um Compliance zu gewährleisten und fundierte Entscheidungen über zukünftige Käufe zu treffen. Dabei werden die folgenden Daten konsistent überwacht:
   - Zu viel zugeteilte Abonnements
   - Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen und Tabellen
   - Nutzungsmuster im Zeitverlauf
   - Popularität der Anwendung
   - Anwenderdefinierte Tabellennutzung

Abonnement-Management – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Überhöhte Abonnements korrigieren	Einblicke	Instanzadministrator
Zeigen Sie nicht zugeteilte Abonnements an	Einblicke	Instanzadministrator
Weisen Sie verfügbare Abonnements mithilfe empfohlener Gruppen zu	Abonnements zuteilen	Instanzadministrator
Ordnen Sie einem Produktabonnement globale anwenderdefinierte Tabellen zu	Probleme	Instanzadministrator
Ordnen Sie anwenderdefinierte Anwendungen einem Produktabonnement zu	Probleme	Instanzadministrator
Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Abonnementzuteilungen an	Abonnementdetails	Instanzadministrator
Zeigen Sie Details zur Abonnementzuteilung im Zeitverlauf an	Abonnementdetails	Instanzadministrator
Zeigen Sie die Nutzung der anwenderdefinierten Tabelle im Zeitverlauf an	Abonnementdetails	Instanzadministrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Abonnement-Management finden Sie unter:

- Abonnement-Management konfigurieren
- Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management
- Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalten Abonnement-Management
- Überwachungskapazitätsabonnements
- Abonnement-Management – Referenz

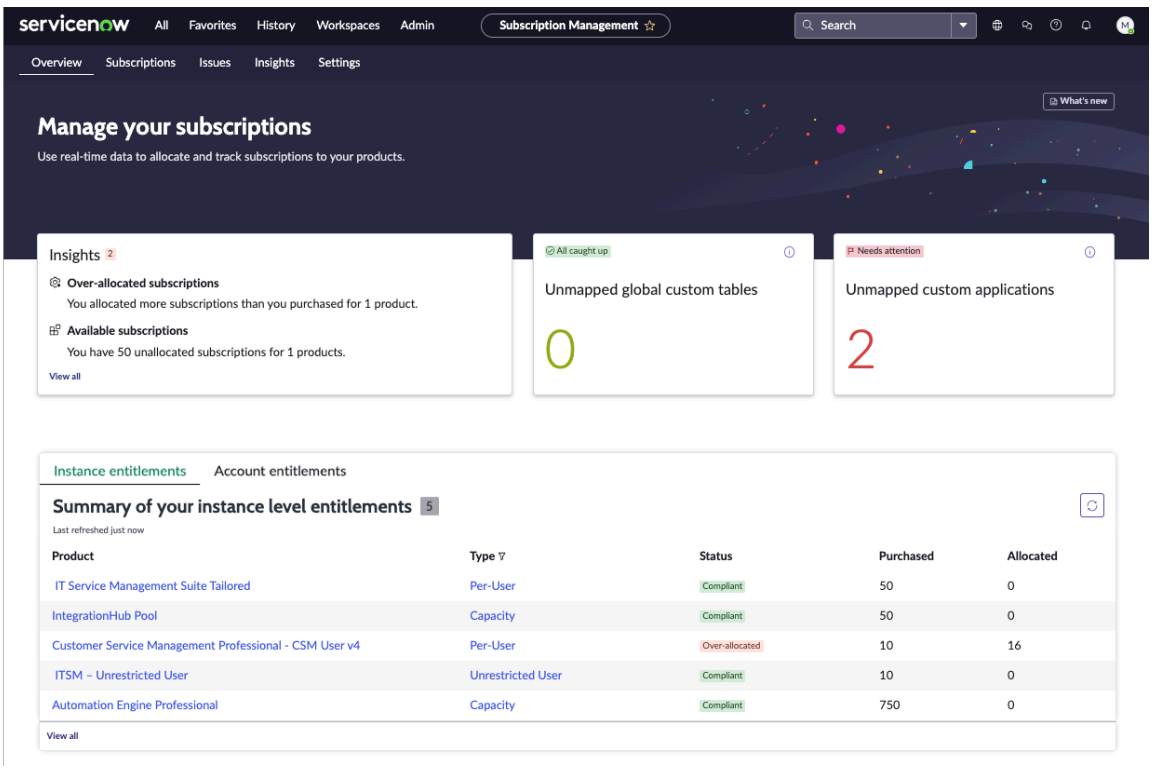
Übersicht über Produktabonnements

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Produktabonnements in an Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Bestimmen Sie, ob Sie über zu viele Abonnements verfügen.
- Überprüfen Sie auf nicht zugeteilte Abonnements, die Sie zuweisen können, um die Nutzung zu maximieren und Anwendern Berechtigungen zu gewähren ServiceNow Produkte.
- Bestimmen Sie, ob anwenderdefinierte Tabellen im globalen Bereich oder anwenderdefinierte Anwendungen keinen Abonnements zugeordnet sind.
- Halten Sie sich an die Compliance, indem Sie überwachen **Status** Spalte in der Liste der Produktabonnements.

Abonnementübersicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten sind die Rollen „usage_admin“ oder „admin“ erforderlich Abonnement-Management.

Zugriff auf Informationen zur Produktabonnementübersicht

Zeigen Sie Abonnementübersichtsinformationen auf dem an **Übersicht** Registerkarte in Abonnement-Management Indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**an.

Anwendungsfälle

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf Instanzebene in an **Instanzberechtigungen** Registerkarte.

- Identifizieren Sie, wenn Abonnements übermäßig zugewiesen sind, und zeigen Sie Einblicke in Aktionen an, die Sie zur Maximierung der Abonnementnutzung ergreifen können.
- Bestimmen Sie, ob anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen in Ihrer Instanz keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind. Sie müssen anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen, die Sie erstellen, einem Produktabonnement zuordnen.
- Zeigen Sie Produktabonnementdetails an, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Identifizieren Sie, welche Art von Abonnements Sie haben, indem Sie die Werte in anzeigen **Typ** Spalte. Der Abonnementtyp bestimmt die Eigenschaften und Attribute der Produktabonnements, die Ihr Unternehmen erhält, und ob Abonnements manuell zugeteilt werden sollen.
  - Produktabonnementtypen sind „Pro-Anwender“, „Kapazität“, „uneingeschränkter Anwender“, „unbegrenzt“ und „nur Anzeige“.
  - Abonnements pro Anwender erfordern manuelle Zuteilung durch einen Administrator. Kapazität, uneingeschränkter Anwender und unbegrenzte Abonnements werden Ihrer Instanz automatisch zugewiesen. Schreibgeschützte Abonnements werden in Ihrer Instanz nicht gemessen.
  - Produktabonnements bieten Berechtigungen für verschiedene Anwendungen und können verschiedene Add-ons enthalten.

  Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Abonnements in Abonnement-Management.
- Bestimmen Sie, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind, indem Sie die Werte in anzeigen **Status** Spalte. Passen Sie Zuteilungen an, wenn Abonnements übermäßig zugeordnet sind.

  Konform

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der erworbenen Abonnements.

  Wenig Restkapazität

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der **Einstellungen** Registerkarte.

  Gleichmäßig

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der erworbenen Abonnements.

  Zu viel zugeteilt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der erworbenen Abonnements.

Nur auf Accountebene

Der Abonnementzuteilungsstatus ist nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

Sie können den Kapazitätsschwellenwert für Ihre Instanz in anpassen **Einstellungen** Registerkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Abonnementzuteilungsstatus in Abonnement-Management.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Abonnements für die Instanz an, auf die Sie derzeit zugreifen.
  - Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Unternehmen in erworben hat **Gekauft** Spalte.
  - Überwachen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Zuteilungen in Ihrer aktuellen Instanz in **Zugeteilt** Spalte.

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf Account-Ebene in an **Account-Berechtigungen** Registerkarte.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung von auf Account-Ebene an Now Assist Nutzung.
  - Zeigen Sie die zusammengefasste Summe von an Now Assist Nutzungsberechtigungen aus allen Abonnements, die Ihr Account in erworben hat **Gekauft** Spalte.
  - Zeigen Sie die Gesamtzahl von an Now Assist Nutzungsberechtigungen, die für alle Ihre Instanzen in verwendet werden **Zugeteilt** Spalte.
  - Zeigen Sie zusätzliche Details zu an Now Assist Nutzung durch Auswahl des Produktnamens.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung von auf Account-Ebene an Now Assist Ersteller.
  - Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Account in erworben hat **Gekauft** Spalte.
  - Überwachen Sie eindeutige Creator Plus-Zuteilungen in allen Ihren Instanzen, indem Sie überprüfen **Zugeteilt** Spalte.

    Hinweis: Anwender, die einem Creator Plus-Abonnement auf mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden automatisch in der Anzahl auf dedupliziert **Account-Berechtigungen** Registerkarte. Wenn ein Anwender einem Creator Plus-Abonnement auf mehr als einer Instanz zugewiesen ist, zählt dieser Anwender nur einmal zur Zuteilungssumme.

  - Zeigen Sie zusätzliche Details zu an Now Assist Ersteller durch Auswahl des Produktnamens.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloud-Kapazität auf Account-Ebene an.
  - Zeigen Sie die Gesamtmenge der Cloud-Kapazität an, die Ihr Account in erworben hat **Gekauft** Spalte.
  - Zeigen Sie die Gesamtmenge der Cloud-Kapazität an, die für alle Ihre Instanzen in verbraucht wird **Zugeteilt** Spalte.
  - Zeigen Sie zusätzliche Details zur Cloud-Kapazität an, indem Sie den Produktnamen 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.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Einblicke	Liste	Definition von Abonnement-Einblicken [sn_sub_man_St_Subscription_Insights]	Liste der übermäßig zugeteilten Abonnements und verfügbaren Abonnements
Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen	Einzelne Punktzahl	Anwenderdefinierter Tabellenbestand [ua_custom_table_Inventory]	Anzahl der anwenderdefinierten Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind
Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen	Einzelne Punktzahl	Anwenderdefinierter Tabellenbestand [ua_custom_table_Inventory]	Anzahl der anwenderdefinierten Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind

Produktabonnementdetails in anzeigen Abonnement-Management

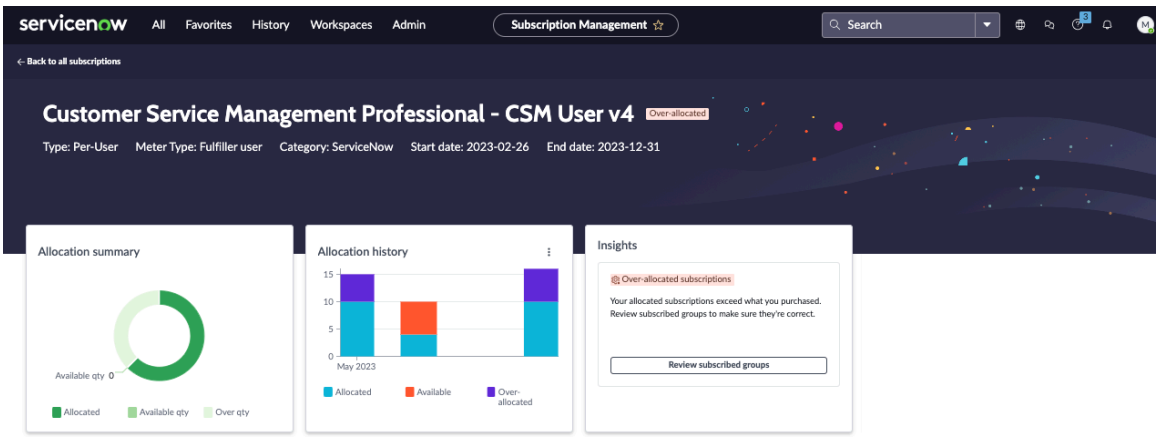
Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Abonnementzuteilungen, Zuteilungssummen im Zeitverlauf an, und verfolgen Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in Abonnement-Management.

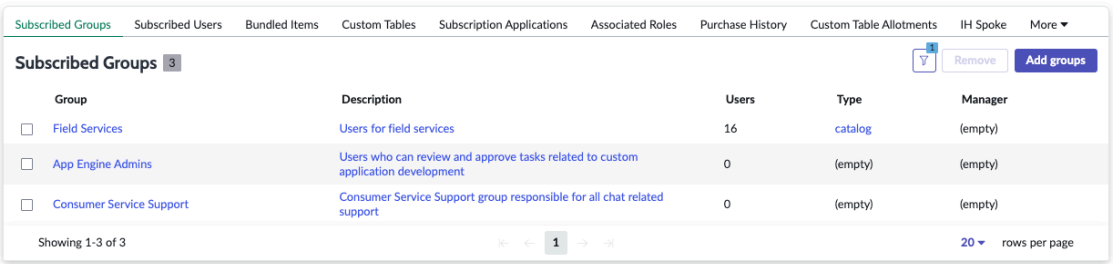
Hauptvorteile

- Sehen Sie, wie ein Produktabonnement gemessen wird, indem Sie den Zählertyp des Abonnements anzeigen.
- Stimmen Sie ein Produktabonnement in ab Abonnement-Management Zu Ihrer Bestellung.
- Zeigen Sie die Gruppen und Anwender an, die Sie einem Abonnement hinzugefügt haben.
- Zeigen Sie Ihre Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen, Portalbesuche oder Transaktionen an.
- Zeigen Sie die anwenderdefinierten Tabellen und Anwendungen an, die Sie einem Produktabonnement zugeordnet 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.

Abonnementdetails





Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten ist die Rolle „usage_admin“ erforderlich Abonnement-Management.

Zugriff auf Abonnementdetails

Zeigen Sie Abonnementdetails auf der Detailseite an, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**, Und Auswahl eines Produkts oder Abonnements aus der Liste.

Anwendungsfälle

- Überprüfen Sie, wie ein Abonnement gemessen wird und welche Art von Berechtigung es bereitstellt, indem Sie überprüfen **Zählertyp** Feld.
  - Berechtigungen für Anwender mit Zugriff vom Typ Erfüller werden über ein Abonnement pro Anwender mit dem Zählertyp Erfüller-Anwender nachverfolgt.
  - Berechtigungen für Anwender, die weniger Zugriffsrechte als Erfüller-Anwender haben, werden über ein Abonnement pro Anwender mit dem Zählertyp „Business Stakeholder-Anwender“ nachverfolgt.
  - Berechtigungen für Anwender mit der Rolle „Now.Assist.Creator“ werden über ein Abonnement pro Anwender mit dem Zählertyp „Ersteller-Anwender“ nachverfolgt.
  - Die Erstellung und Aufbewahrung von Plattformobjekten wie anwenderdefinierten Tabellen wird über ein Kapazitätsabonnement mit einem Kapazitätszählertyp nachverfolgt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Abonnements in Abonnement-Management.

- Sehen Sie, wie die Gesamtzahl der Kapazitätsabonnements berechnet wird, indem Sie den Datensatz der Kapazitätsdefinition auswählen und die Definitionsdetails anzeigen. Weitere

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.

Informationen finden Sie unter Überwachen Sie Kapazitätsabonnementberechnungen in Abonnement-Management.

- Zeigen Sie die Gruppen an, die Sie einem Abonnement in hinzugefügt haben **Abonnierte Gruppen** Registerkarte. Zeigen Sie die Gesamtzahl der Anwender an, die jeder Gruppe in angehören **Anwender** Spalte.

  Zeigen Sie die Gesamtzahl der aktiven Anwender in an **Aktive Anwender** Spalte. Die Anzahl der aktiven Anwender schließt Anwender aus, die sich in den letzten 365 Tagen nicht bei der Instanz angemeldet haben, Anwender, denen nur Webservice-Zugriff zugewiesen wurde, oder Anwender mit einer leeren Anwender-ID.

  Nur aktive Anwender werden auf die Gesamtsummen der Abonnementzuteilung angerechnet, die überall angezeigt werden Abonnement-Management.

- Zeigen Sie jede an Aktiv Anwender, der zu den abonnierten Gruppen in gehört **Abonnierte Anwender** Registerkarte. Nur Aktiv Anwender mit zugeteilten Abonnements werden in dieser Liste angezeigt.
- Halten Sie Compliance, indem Sie die Nutzung Ihres Produktabonnement-Add-ons im überwachen **Gebündelte Elemente** Registerkarte. Produktabonnement-Add-ons können gebündelte anwenderdefinierte Tabellen, Portalbesuche und Transaktionsberechtigungen enthalten.
- Planen Sie zukünftige Käufe, und halten Sie Ihre Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie die Start- und Enddaten für jedes Ihrer Produktabonnements in überwachen **Kaufverlauf** Registerkarte.

  Hinweis: Wenn Änderungen an einem Produkt vorgenommen werden, können mehrere Einträge für dasselbe Produkt angezeigt werden.

- Zeigen Sie an Workflow Data Fabric Fähigkeiten, die in einem Produktabonnement enthalten sind, und ihre relative Token-Nutzungsrate auf dem **Token-Verhältnis** Registerkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachung Workflow Data Fabric Fähigkeitsnutzung mit Abonnement-Management.
- Zeigen Sie die Anwendungen an, die in einem Produktabonnement enthalten sind **Abonnementanwendungen** Registerkarte.
  - Zeigen Sie Details zu Anwendungsberechtigungen an, einschließlich der zugehörigen Plugins der Anwendung und der zugehörigen Rollen, indem Sie eine Anwendung auswählen.
  - Bestimmen Sie, ob eine Anwendung aus dem aktuellen Produktabonnement installiert werden kann, indem Sie überprüfen **Installationsstatus** Spalte.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und gewähren Sie den richtigen Anwendern Berechtigungen, indem Sie Abonnements pro Anwender zuweisen. Sie ordnen Abonnements pro Anwender zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management Hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnements in zuordnen Abonnement-Management.

Konsolidierte Abonnements

Wenn Sie mehrere qualifizierende Abonnements für bestimmte Produkttypen erwerben, z. B. IntegrationHub, Diese einzelnen Abonnements werden in einem einzelnen Abonnementpool zusammengefasst. Jede Nutzung für dieses Abonnement wird vom allgemeinen Pool abgezogen.

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

- Kapazitätsabonnements mit einer gemeinsamen Kapazitätsdefinition werden in einem Kapazitätsabonnement konsolidiert. Beispiel: Wenn Sie zwei verschiedene gekauft haben IntegrationHub Abonnements, die mit derselben Kapazitätsdefinition gemessen werden, werden zu einem konsolidiert IntegrationHub Poolkapazitätsabonnement. Andere Arten von Kapazitätsabonnements mit übereinstimmenden Definitionen werden ebenfalls konsolidiert, sind jedoch nicht als Pool gekennzeichnet. Für jedes konsolidierte Kapazitätsabonnement können Sie die kombinierten Produkte in anzeigen **Abonnementpositionen** Registerkarte auf der Detailseite.
- Kapazitätsabonnements können auch Berechtigungen für sekundäre Einzelposten wie anwenderdefinierte Tabellen, Transaktionen oder Portalbesuche aus anderen Produktabonnements konsolidieren. Beispiel: Wenn Sie zwei haben IntegrationHub Transaktionsabonnements kombiniert in einem Pool werden Transaktionsberechtigungen, die als sekundäre Position aus einem anderen Kapazitätsabonnement enthalten sind, dem Pool hinzugefügt, wenn die Kapazitätsdefinition übereinstimmt. In diesem Szenario werden drei separate Einträge auf der angezeigt **Abonnementpositionen** Registerkarte: Eine für jedes Produkt, das zum Pool beiträgt.
- Anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen, die mit Pro-Anwender-Abonnements geliefert werden, können auch unter einem Produktabonnement konsolidiert werden. Wenn anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen unter einem Abonnement konsolidiert werden, wird die Gesamtzahl der anwenderdefinierten Tabellen in angezeigt **Gekauft** Spalte auf der **Gebündelte Elemente** Registerkarte. Die **Gebündelte Elemente** Die Registerkarte wird nur in einem der Produktabonnements angezeigt, die zum Pool von anwenderdefinierten Tabellen beigetragen haben.
- Uneingeschränkte Anwenderabonnements werden nicht in einem einzigen Produktabonnement konsolidiert.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuteilungszusammenfassung	Ring	Detaildefinition der Abonnementlizenz [sn_sub_man_St_Subscription_license_Detail_metric]	Zeigen Sie eine Echtzeitzusammenfassu Ihrer Abonnementzuteilung a Wenn sich eine Zuteilu der Kapazität nähert, sollten Sie die Anzahl d zugeteilten Abonnemen reduzieren oder weitere Abonnements erwerben
Zuteilungen auf Account-Ebene	Ring	Tabelle „Berechtigungen auf Account-Ebene“ [sn_sub_man_St_Account_level_entitlement]	Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Zuteilunge für alle Ihre Instanzen a Wenn sich die Zuteilung auf Account-Ebene der Kapazität nähert, sollten Sie die Anzahl d zugeteilten Abonnemen reduzieren oder weitere Abonnements kaufen.

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.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuteilungsverlauf	Balkendiagramm	Detaildefinition der Abonnementlizenz [sn_sub_man_St_Subscription_license_Detail_metric]	Zeigen Sie Details zur Abonnementzuteilung im Zeitverlauf an. Bereiten Sie sich auf zukünftige Käufe vor, oder planen Sie Änderungen entsprechend den Zuteilungstrends.

Überwachung Workflow Data Fabric Fähigkeitsnutzung mit Abonnement-Management

Sie können überwachen Workflow Data Fabric Fähigkeitsnutzung und relative Tokennutzungsrate jeder Fähigkeit mit Abonnement-Management.

Übersicht über Überwachung Workflow Data Fabric Fähigkeitsnutzung

Workflow Data Fabric Abonnements enthalten Token, die für verwendet werden können Workflow Data Fabric Fähigkeiten. Die Verwendung einer Fähigkeit verbraucht eine Anzahl von Token, die durch die Bedingungen von bestimmt werden Workflow Data Fabric Lizenz.

Sie können die Tokennutzung im Laufe der Zeit über nachverfolgen **Zuteilungszusammenfassung** Von Workflow Data Fabric Seite mit Abonnementdetails.

Workflow Data Fabric Token-Verhältnisse

Die **Token-Verhältnis** Auf der Registerkarte der Abonnementdetailseite wird die Anzahl der Token angezeigt, die jedes Mal ausgegeben werden, wenn eine Fähigkeit verwendet wird. Jede Zeile auf der Registerkarte stellt eine Fähigkeit dar. Die **Spaltennamen** Und **Spaltenwerte** Spalten zeigen, wie jede Fähigkeit nachverfolgt wird.

Die folgende Tabelle zeigt Definitionen der Einträge in **Spaltennamen** Spalte.

Spaltennamendefinitionen

Spaltennameneintrag	Definition
capability_id	Ein eindeutiger Bezeichner für jeden Workflow Data Fabric Fähigkeit.
Exchange_value	Die Anzahl der Token, die ausgegeben werden, wenn die zugehörige Fähigkeit verwendet wird.

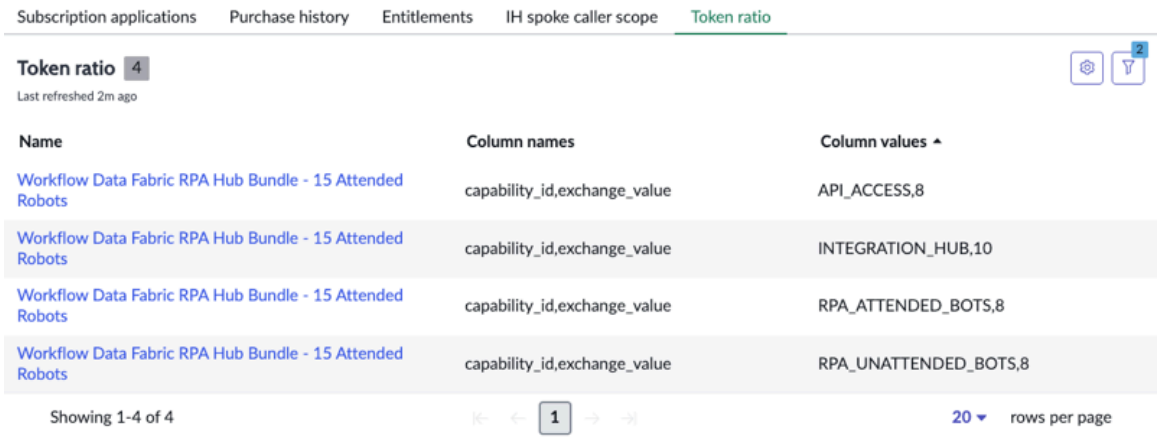
Die **Spaltenwerte** Spalte hat zwei kommagetrennte Einträge pro Zeile. Der erste Eintrag entspricht der capabilitiy_ID, während der zweite Eintrag dem Exchange_value entspricht.

Example: Workflow Data Fabric Registerkarte „Token-Verhältnis“

Stimmen Sie die Einträge unter ab **Spaltennamen** Zu den Einträgen unter **Spaltenwerte** Um zu bestimmen, wie viele Token pro ausgegeben werden Workflow Data Fabric Fähigkeit.

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 erste Zeile unter **Spaltenwerte** Zeigt „API_ACCESS, 8“ an. Weil die Einträge unter **Spaltenwerte** Entsprechen Capability_ID und Exchange_value von **Spaltennamen** , Die Capability_ID ist „API_ACCESS“ und der Exchange_value ist „8“. Mit anderen Worten: A Workflow Data Fabric Die Fähigkeit, die API-Zugriff erfordert, erweitert acht Token.

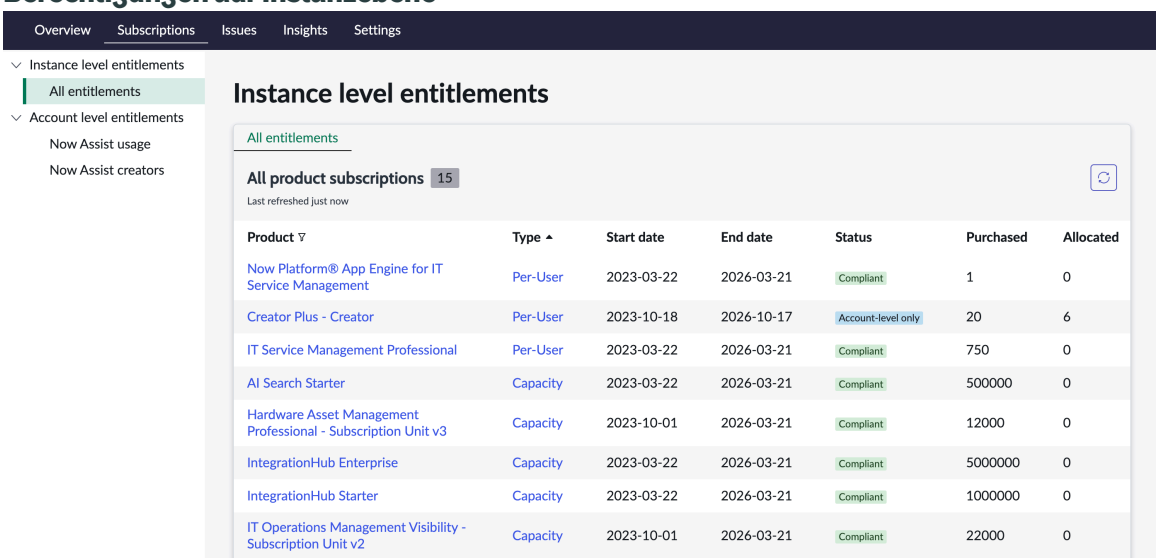
Berechtigungen auf Instanzebene in werden angezeigt Abonnement-Management

Zeigen Sie eine vollständige Liste der Produktabonnements an, die für Ihre aktuelle Instanz erworben wurden.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Details für Produktabonnements an, einschließlich Kaufinformationen und Nutzungsverlauf, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Planen Sie zukünftige Käufe, und halten Sie Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie das Start- und Enddatum für jedes Ihrer Produktabonnements überwachen.
- Halten Sie sich an die Compliance, indem Sie die Abonnementzuteilungswerte in überwachen **Status** Spalte.

Berechtigungen auf Instanzebene



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.

Zugriff auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene

Greifen Sie auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements**an.

Abonnementtypen

Identifizieren Sie, welche Art von Abonnements Sie haben und ob Abonnements manuell zugeordnet werden sollen, indem Sie die Werte in anzeigen **Typ** Spalte.

Anwenderbasiert

Stellt Anwendern Berechtigungen gemäß ihren zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten bereit. Sie ordnen Abonnements pro Anwender manuell zu, indem Sie Gruppen mit gemessenen Rollen oder Zugriffsrechten zu einem Produktabonnement hinzufügen. Abonnement-Management Hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.

Uneingeschränkter Anwender

Stellt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Anwender einer Organisation bereit, unabhängig von ihren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, dessen Datensatz in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] einen Wert in aufweist **Anwender-ID** Feld und hat **Aktiv** Feld auf „wahr“ festgelegt.

Kapazität

Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und Anzahlen von Transaktionen, erstellten Datensätzen oder verwalteten Ressourcen wie Geräten, Software oder Knoten.

Unbegrenzt

Stellt Berechtigungen für aktive Anwender bereit, ohne Beschränkung auf die Anzahl der Benutzer, die zugewiesen werden können. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, dessen Datensatz in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] einen Wert in hat **Anwender-ID** Feld und hat **Aktiv** Feld auf „wahr“ festgelegt.

Nur anzeigen

Zeigt Informationen an. Diese Abonnementart unterstützt keine Zuteilung.

Abonnementstatus

Bestimmen Sie, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind, indem Sie die Werte in anzeigen **Status** Spalte.

Konform

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Wenig Restkapazität

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der **Einstellungen** Registerkarte.

Gleichmäßig

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der erworbenen Abonnements.

Zu viel zugeteilt

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der erworbenen Abonnements.

Nur auf Accountebene

Der Abonnementzuteilungsstatus ist nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

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

Fehlende Abonnements

Erworbene Abonnements werden möglicherweise nicht auf angezeigt **Abonnements** Registerkarte aus mindestens einem der folgenden Gründe:

- Abonnementdaten werden nur auf Produktionsinstanzen heruntergeladen.
- Selbst gehostete Instanzen erhalten keine Abonnementinformationen. Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, um Unterstützung zu erhalten.
- Abonnementdaten sind möglicherweise noch nicht angekommen. Die Daten werden täglich heruntergeladen.

Berechtigungen auf Account-Ebene in anzeigen Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Berechtigungen und des Verbrauchs auf Account-Ebene in an Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Anzeigen und nachverfolgen Now Assist Nutzung in allen Ihren Instanzen.
- Anzeigen und nachverfolgen Now Assist Erstellerzuteilungen für alle Ihre Instanzen.
- Zeigen Sie Cloud-Kapazitätsberechtigungen für alle Ihre Instanzen an, und verfolgen Sie sie.

Zugriff auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene

Greifen Sie auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements** > **Berechtigungen auf Account-Ebene**an.

Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen anzeigen

Um die Berechtigungsdaten für alle Ihre Instanzen anzuzeigen, greifen Sie im auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene zu **Abonnements** Registerkarte in Abonnement-Management In einer Produktionsinstanz. Auf einer Instanz außerhalb der Produktion werden nur Berechtigungsdaten und die Nutzung für die Instanz angezeigt, auf die Sie derzeit zugreifen.

Hinweis: In einer Produktionsinstanz können Sie Berechtigungsdaten für alle Instanzen anzeigen, die Ihrem Account gehören. Wenn die Datenfreigabe jedoch auf eine Instanz beschränkt ist, werden die Berechtigungsdaten dieser Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration für diese Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.

Überwachung der Cloud-Kapazität in Abonnement-Management

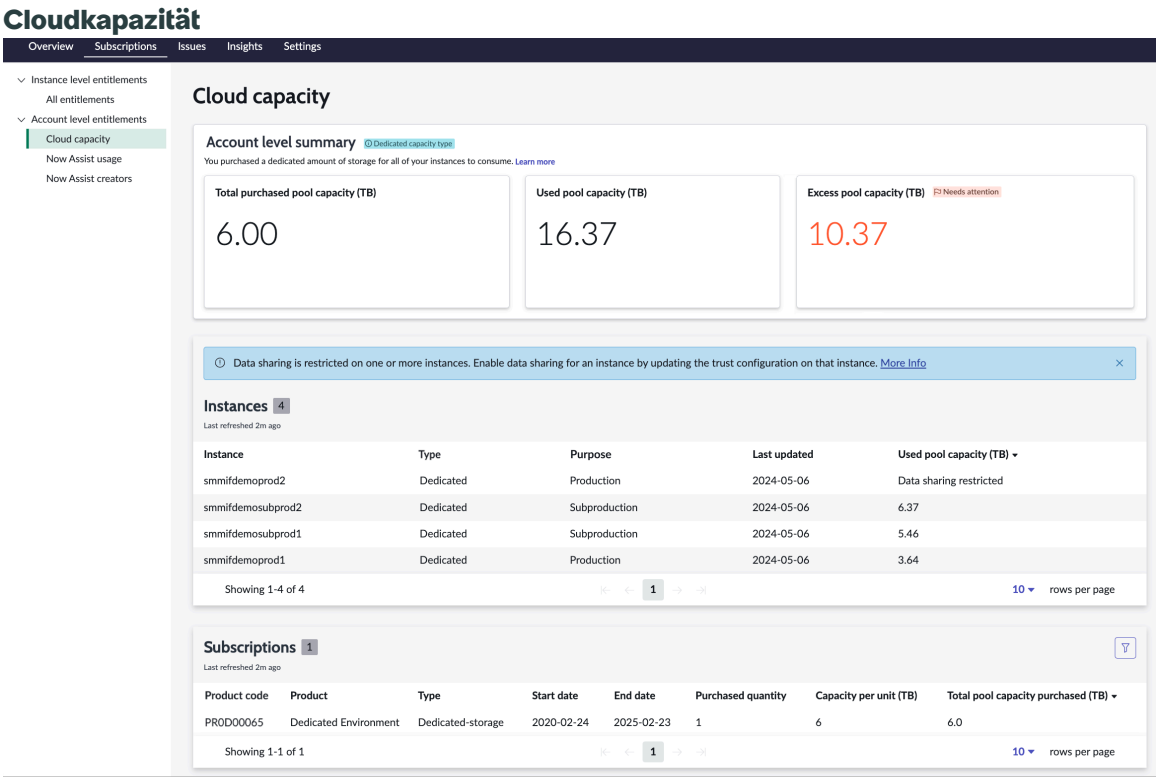
Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloud-Kapazität auf Account-Ebene an, und verfolgen Sie die Nutzung über alle Instanzen, die Ihrem Account in zugeordnet sind Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Gesamtmenge der erworbenen Cloud-Kapazität für alle Ihre Instanzen an.
- Zeigen Sie die Gesamtmenge der Cloud-Kapazität an, die in allen Ihren Instanzen verbraucht 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.

- Zeigen Sie die verfügbare Cloud-Kapazität für alle Ihre Instanzen an.
- Halten Sie Compliance, indem Sie den überschüssigen Cloud-Kapazitätsverbrauch überwachen.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten ist die Rolle „usage_admin“ erforderlich Abonnement-Management.

Zugriff auf Cloud-Kapazitätsdetails

Rufen Sie Details zur Cloud-Kapazität auf, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Cloudkapazität**an.

Kapazitätstypen

Der Kapazitätstyp hängt von den von Ihnen erworbenen Berechtigungen ab.

Freigegeben

Sie haben eine oder mehrere Instanzen mit jeweils einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erworben. In einem gemeinsam genutzten Kapazitätstyp wird jede Ihrer Instanzen mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erstellt, die Instanzen können diese Kapazität jedoch nicht teilen. Wenn eine Instanz mehr Kapazität erfordert, können Sie nach Bedarf zusätzliche Kapazität erwerben. Zusätzliche Kapazität, die Sie erwerben, kann auf Ihre Instanzen aufgeteilt werden.

Dediziert

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 haben eine dedizierte Menge gemeinsam genutzter Kapazität für alle Ihre Instanzen erworben. In einem dedizierten Kapazitätstyp werden Ihre Instanzen nicht mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erstellt. Stattdessen erwerben Sie nach Bedarf zusätzliche Kapazitätsumgebungen.

Möglicherweise haben Sie eine Kombination aus gemeinsam genutzter Kapazität und dedizierter Cloud-Kapazität. Da Sie dedizierte Kapazität erworben haben, wird die Cloud-Kapazität Ihres Accounts weiterhin als dediziert in betrachtet Abonnement-Management. Dies bedeutet, dass Instanzen, die mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung bereitgestellt wurden, ihre verfügbare Kapazität mit Ihren anderen Instanzen teilen können. Wenn Ihr Account über eine Kombination aus dedizierter und gemeinsam genutzter Kapazität verfügt, trägt eine Instanz mit enthaltener Kapazität zur gesamten erworbenen Poolkapazität bei. In diesem Szenario wird die Menge der enthaltenen Kapazität für jede Instanz in der Liste Abonnements angezeigt.

Anwendungsfälle

- Zeigen Sie die Gesamtmenge der von Ihrem Account erworbenen Kapazität an, indem Sie überprüfen **Insgesamt erworbene Poolkapazität (TB)** Karte.
- Zeigen Sie die insgesamt genutzte Kapazität an, indem Sie überprüfen **Verwendete Poolkapazität (TB)** Karte.
- Überwachen Sie die verfügbare Kapazität, indem Sie den Wert in überprüfen **Verfügbare Poolkapazität (TB)** Karte.
- Wenn die verwendete Poolkapazität die insgesamt erworbene Poolkapazität überschreitet, überprüfen Sie den Überschuss in der **Überschüssige Poolkapazität (TB)** Karte.
- Zeigen Sie die Cloud-Kapazitätsauslastung für die Instanzen an, die Ihrem Account in zugeordnet sind **Instanzen** Liste.
  - Zeigen Sie in einem dedizierten Kapazitätstyp die Kapazität an, die jede Instanz im verbraucht hat **Verwendete Poolkapazität (TB)** Spalte.
  - Zeigen Sie in einem gemeinsam genutzten Kapazitätstyp die Gesamtkapazität an, die von einer Instanz in verbraucht wird **Verwendete Kapazität (TB)** Spalte. Zeigen Sie die anfänglich in jeder Instanz in enthaltene Kapazität an **Enthaltene Kapazitätsspalte (TB)** . Zeigen Sie die Kapazität an, die jede Instanz über die in enthaltene Kapazität hinaus verbraucht hat **Verwendete Poolkapazität (TB)** Spalte.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in angezeigt **Instanzen** Liste.

  - Wenn die Datenfreigabe auf eine Instanz beschränkt ist, werden Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration für diese Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.
  - Kapazitätswerte werden nur für Instanzen in angezeigt Xanadu Oder höher. Wenn eine Instanz in der Liste angezeigt wird, sich aber nicht mindestens auf befindet Xanadu, Der Kapazitätswert wird als nicht verfügbar angezeigt.

  Die Summe aller Werte in **Verwendete Poolkapazität (TB)** Spalte ist gleich dem Wert in der Karte „verwendete Poolkapazität“ (TB). Nur Instanzen auf mindestens Xanadu Sind in der Anzahl enthalten.

- Zeigen Sie Details zu Ihrer Cloud-Kapazität an, einschließlich der erworbenen Menge, der Kapazität pro Einheit und der gesamten im erworbenen Poolkapazität **Abonnements** 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.

- Die insgesamt erworbene Poolkapazität wird berechnet, indem die Anzahl der von Ihnen erworbenen Kapazitätsumgebungen mit der Kapazität pro Einheit multipliziert wird.
- Die Summe aller Werte in **Insgesamt erworbene Poolkapazität (TB)** Spalte ist gleich dem Wert in **Insgesamt erworbene Poolkapazität (TB)** Karte.
- Bei gemeinsam genutzter Kapazität wird zusätzliche Kapazität, die Sie basierend auf Ihrem Kaufverlauf erhalten, im angezeigt **Abonnements** Liste ohne Enddatum. Die Menge der zusätzlichen Kapazität, die Sie erhalten, kann abhängig von Ihren zukünftigen Käufen und Verlängerungen vorhandener Abonnements schwanken.

- Zeigen Sie die Tabellen an, die die meiste Kapazität in Ihrer aktuellen Instanz verbrauchen, indem Sie auswählen **Top-10-Tabellenansicht** Link.
- Nachdem Sie die Tabellen identifiziert haben, die die meiste Kapazität verbrauchen, verwalten Sie das Wachstum der Daten in Ihrer Instanz, indem Sie auswählen **Datenverwaltungsrichtlinien** Verknüpfen und überprüfen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie jeder Tabelle.

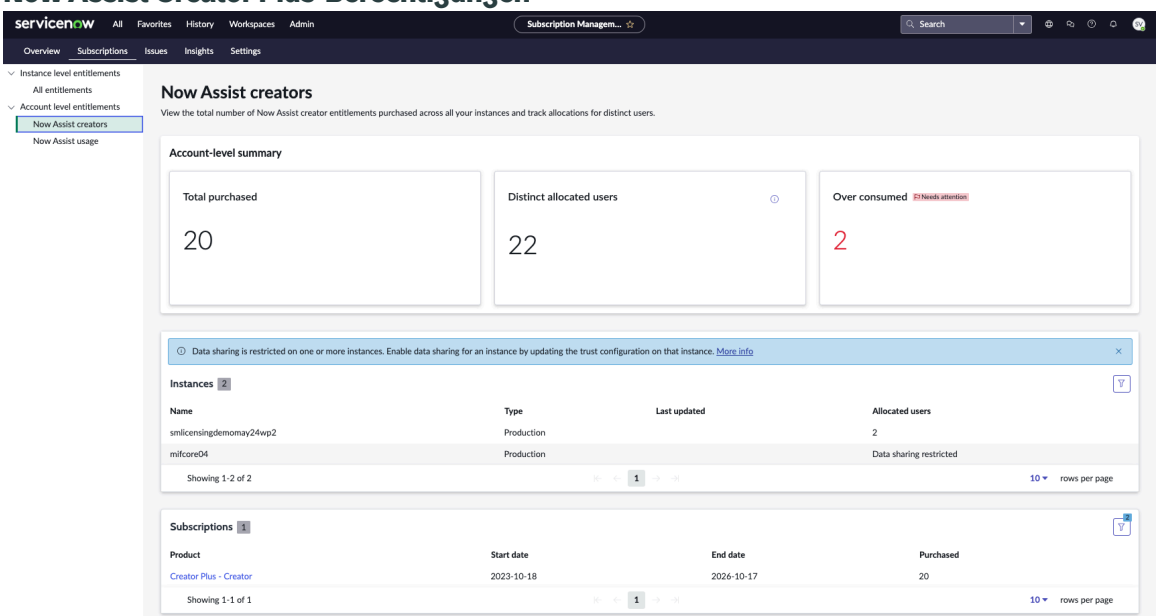
Überwachung Now Assist Ersteller in Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Creator Plus-Berechtigungen an, und verfolgen Sie die Zuteilungen für verschiedene Anwender in allen Ihren Instanzen Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die Sie für alle Ihre Instanzen erworben haben.
- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die eindeutigen Anwendern für alle Ihre Instanzen zugewiesen sind.
- Verfolgen Sie die Verfügbarkeit der verbleibenden Creator Plus-Berechtigungen, die Sie Anwendern zuweisen können.

Now Assist Creator Plus-Berechtigungen



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 ServiceNow AI Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten ist die Rolle „usage_admin“ erforderlich Abonnement-Management.

Zugriff auf Creator Plus-Berechtigungen

Greifen Sie auf Details zu Creator Plus-Berechtigungen zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Now Assist-Ersteller**an.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die Ihr Unternehmen erworben hat, mit der Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die allen Ihren Instanzen zugewiesen sind.
- Überwachen Sie die Anzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die eindeutigen Anwendern in allen Ihren Instanzen in zugewiesen sind **Eindeutige zugewiesene Anwender** Karte.

  Hinweis: Anwender, die einem Creator Plus-Abonnement auf mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden automatisch in der Gesamtanzahl dedupliziert. Wenn ein Anwender einem Creator Plus-Abonnement auf mehr als einer Instanz zugewiesen ist, zählt dieser Anwender nur einmal zur Zuteilungssumme.

- Zeigen Sie Creator Plus-Zuteilungen nach Instanz in an **Zugeteilte Anwender** Spalte in **Instanzen** Liste.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in angezeigt **Instanzen** Liste.

  - Nur Instanzen auf Washington DC Patch 2 und höher werden in aufgeführt **Instanzen** Liste.
  - Wenn die Datenfreigabe auf eine Instanz beschränkt ist, werden Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration für diese Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.

- Zeigen Sie Creator Plus-Produktabonnementdetails an, indem Sie ein Produkt im auswählen **Abonnements** Liste. Ordnen Sie auf der Detailseite verfügbare Creator Plus-Abonnements zu, indem Sie eine oder mehrere Gruppen mit der Rolle „Ersteller“ hinzufügen.

Überwachung Now Assist Nutzung in Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung von an Now Assist Berechtigungen und Nachverfolgung Now Assist Nutzung über alle Ihre Instanzen in Abonnement-Management.

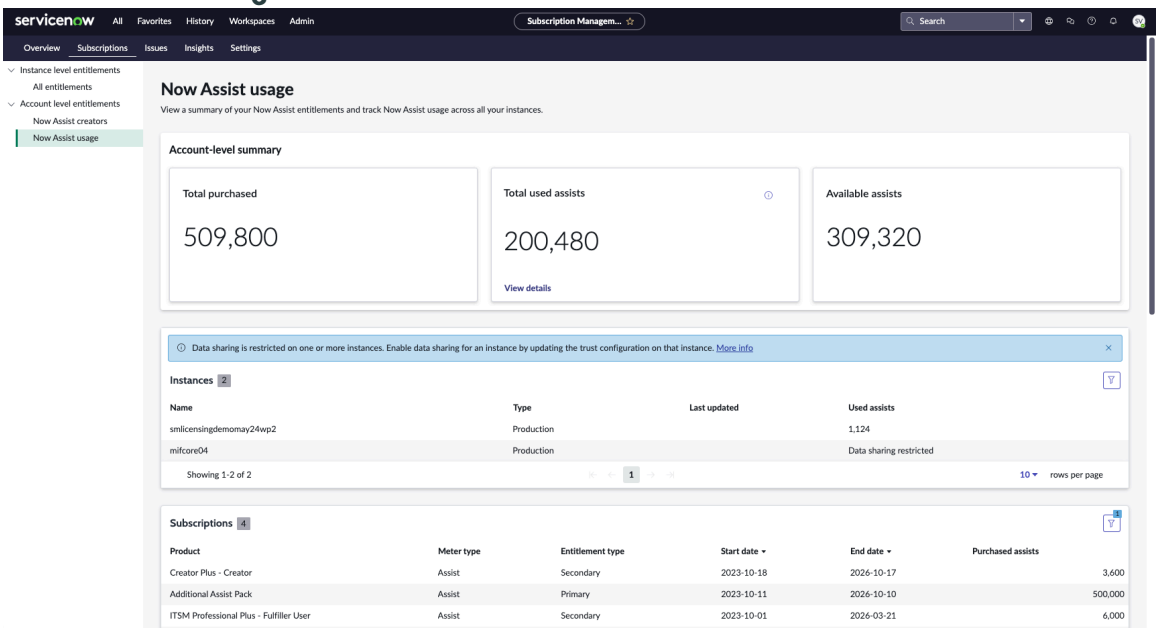
Hauptvorteile

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung auf Account-Ebene von an Now Assist Berechtigungen.
- Nachverfolgen Now Assist Nutzung in allen Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen.
- Nachverfolgen Now Assist Nutzung nach Domäne in domänengetrennten Instanzen.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung von an Now Assist Nutzung nach Kompetenz.
- Planen Sie zukünftige Käufe durch Analyse Now Assist Nutzung im Zeitverlauf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Now Assist Nutzungsdaten werden täglich in aktualisiert Abonnement-Management. Die Daten spiegeln eine 24-Stunden-Verzögerung wider.

Now Assist-Nutzung



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten ist die Rolle „usage_admin“ erforderlich Abonnement-Management.

Wird Aufgerufen Now Assist Nutzungsdetails

Greifen Sie auf Details zu zu zu Now Assist Nutzung, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Now Assist-Nutzung**an.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl von Now Assist Berechtigungen, die Ihr Unternehmen für die Gesamtzahl von erworben hat Now Assist Berechtigungen, die in allen Ihren Instanzen verbraucht werden. Überwachen Sie die verfügbare Anzahl von Now Assist Berechtigungen für Ihren Account.
- Visualisieren Now Assist Verbrauch im Zeitverlauf durch Auswahl **Zeigen Sie Details an** Auf der Karte Gesamtzahl der verwendeten Assists. Überwachen Sie die Compliance für Ihren Account in den letzten 365 Tagen, oder bestimmen Sie, wann Now Assist Die Nutzung hat die Gesamtanzahl der Käufe überschritten.
- Zeigen Sie die Anzahl der Assists an, die von jeder Ihrer Instanzen in verbraucht werden **Verwendete Assists** Spalte in **Instanzen** Liste.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in angezeigt **Instanzen** Liste.

  - Nur Instanzen auf Washington DC Patch 2 und höher werden in aufgeführt **Instanzen** Liste.
  - Wenn die Datenfreigabe auf eine Instanz beschränkt ist, werden Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration für diese Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.

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.

- Zeigen Sie Details für jedes Ihrer Produkte an, die Assists in enthalten **Abonnements** Liste.
  - Legen Sie anhand des Werts in fest, ob Assists die primäre oder sekundäre Position in einem Einkauf sind **Berechtigungstyp** Spalte.
  - Überprüfen Sie das Start- und Enddatum für jedes Produkt.
  - Zeigen Sie die Gesamtanzahl der Berechtigungen an, die von jedem Produkt in bereitgestellt werden **Erworbene Assists** Spalte.
- Zeigen Sie die Anzahl der Assists an, die von der Domäne verwendet werden, und filtern Sie sie **Verwendete Assists** Spalte von **Domäne** Liste. Die **Domäne** Die Liste ist nur verfügbar, wenn die Domänentrennung aktiviert ist und andere Domänenwerte als „global“ vorhanden sind.
- Ermitteln Sie kumulativ Now Assist Nutzung nach Kompetenz in Ihrer aktuellen Instanz. Die Daten in der Tabelle werden jede Nacht aktualisiert. Wenn Ihre aktuelle Instanz keine aktiven Abonnements mit Assists hat, ist die Liste der Kompetenzen leer.
  - Zeigen Sie an, wie oft eine Kompetenz in verwendet wurde **Anzahl der Aktionen** Spalte.
  - Zeigen Sie die relativen Kosten für jeden Assist in an **Assist-Verhältnis** Spalte.
  - Bestimmen Sie, welche Kompetenzen am meisten verbrauchen Now Assist Berechtigungen durch Überprüfen von **Assists insgesamt** Spalte. Die Gesamtanzahl der Assists wird durch Multiplikation der Werte in berechnet **Anzahl der Aktionen** Spalte nach Werten in **Assist-Verhältnis** Spalte.
  - Analysieren Now Assist Nutzung im Zeitverlauf in Ihrer aktuellen Instanz, indem Sie das Diagramm „Nutzungsverlauf“ anzeigen. Überwachen Sie die monatliche oder tägliche Nutzung mithilfe des Filters. Suchen Sie nach Trends im Zusammenhang mit Now Assist Kompetenzen. Wenn die Nutzung jeden Monat weiter zunimmt, erwägen Sie den Kauf weiterer Berechtigungen, um Compliance zu gewährleisten.

Beheben von Problemen in Abonnement-Management

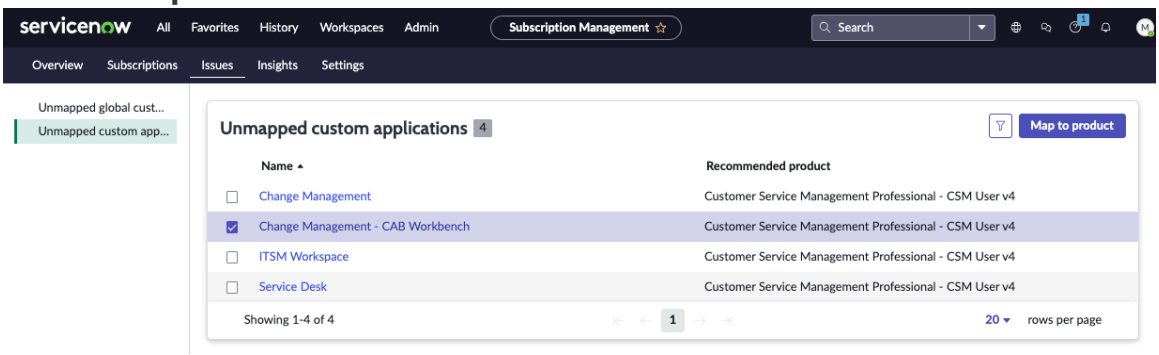
Halten Sie Compliance, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements in zuordnen Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen, die nicht Abonnements zugeordnet sind.
- Sorgen Sie für genaue Berechtigungen, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen einem empfohlenen Produktabonnement oder einem Produktabonnement Ihrer Wahl zuordnen.
- Planen Sie für zukünftige Abonnementanforderungen, indem Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen bewerten.

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

Abonnementprobleme



Zugriff auf Abonnementprobleme

Greifen Sie auf Informationen zu Abonnementproblemen im zu **Probleme** Registerkarte, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Probleme** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.

Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen

Ermitteln Sie, ob Sie anwenderdefinierte Tabellen im globalen Bereich haben, die keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf zugreifen **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte. Halten Sie anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen aktuell, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Empfohlene Abonnements für nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen werden im angezeigt **Probleme** Registerkarte am Tag nach der Erstellung der nicht zugeordneten anwenderdefinierten Tabelle.

Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen

Ermitteln Sie, ob Sie anwenderdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung haben, die derzeit keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf zugreifen **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte. Stellen Sie sicher, dass Berechtigungen für diese Tabellen aktuell sind, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement zuordnen.

Sie ordnen Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung auf Anwendungsebene zu, was die Verwaltung erleichtert, da Sie Tabellen nach der Zuordnung der Anwendung nicht einzeln zuordnen müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Empfohlene Abonnements für nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen werden im angezeigt **Probleme** Registerkarte am Tag nach der Erstellung der nicht zugeordneten anwenderdefinierten Tabelle.

Empfohlene Abonnements

Wenn Sie Abonnements anwenderdefinierte Tabellen oder anwenderdefinierte Anwendungen zuordnen, Abonnement-Management Zeigt empfohlene Abonnements basierend auf den folgenden Kriterien an:

Die Tabelle gehört zu einem App-Bereich oder -Paket

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 anwenderdefinierten Tabellen in der Anwendung gehören zu einem App-Bereich oder Paket, der dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Die Tabelle erweitert eine weitere Tabelle

Die anwenderdefinierte Tabelle oder Tabellen in der Anwendung erweitern eine andere Tabelle, die dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Die Tabelle hat eine Beziehung zu einer anderen Tabelle

Die anwenderdefinierte Tabelle oder Tabellen in der Anwendung beziehen sich auf eine andere anwenderdefinierte Tabelle oder einen ServiceNow Standardtabelle, die dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Die Tabelle erfüllt keines der vorherigen Kriterien

Die anwenderdefinierte Tabelle oder Tabellen in der Anwendung erfüllen keines der vorherigen Kriterien. Wenn Sie einen haben App Engine Abonnement, Abonnement-Management Empfiehlt die Zuordnung der Tabelle oder Anwendung zu App Engine Abonnement.

Wenn die Kriterien für die Empfehlung eines Abonnements nicht erfüllt sind und Sie keinen haben App Engine Abonnement, Abonnement-Management Empfohlene Abonnements für nicht zugeordnete Anwendungen und Tabellen können nicht angezeigt werden. Nicht zugeordnete Anwendungen und Tabellen ohne Abonnementempfehlungen werden in gezählt Abonnement-ManagementÜbersichtsberichte, werden jedoch in Abonnementproblemen nicht angezeigt. Sie können fehlende anwenderdefinierte Anwendungen und Tabellen einem Abonnement aus der Liste „Anwenderdefinierte Anwendungen“ oder der Liste „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management und Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

In einigen Fällen werden Gruppen nicht empfohlen, da die gemessene Rolle geerbt und nicht direkt zugewiesen wird. Um dieses Problem zu umgehen, weisen Sie der Gruppe die gemessene Rolle direkt zu. Sobald der Gruppe die gemessene Rolle zugewiesen wurde, wird die Gruppe in der Liste der empfohlenen Gruppen in angezeigt Abonnement-Management.

Erkennen von Einblicken in Abonnement-Management

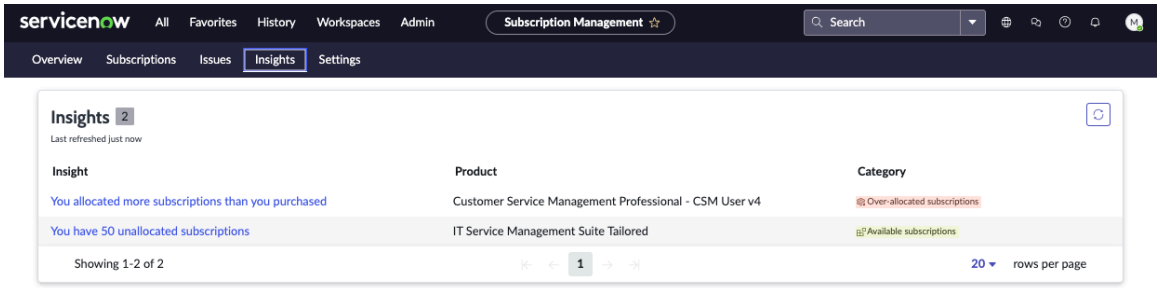
Identifizieren Sie, wenn Abonnements übermäßig zugewiesen sind, und zeigen Sie Aktionen an, die Sie ausführen können, um die Abonnementnutzung in zu maximieren Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Produktabonnements an, die übermäßig zugeordnet sind und Anpassungen oder mehr Berechtigungen erfordern.
- Zeigen Sie Produktabonnements mit verfügbaren Abonnements an, die Sie durch Hinzufügen von Gruppen zuweisen können.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, indem Sie Ihre verfügbaren Abonnements zuordnen.

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

Abonnementeinblicke



Zugriff auf Abonnementeinblicke

Greifen Sie auf Abonnementeinblickinformationen im zu **Einblicke** Registerkarte, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Einblicke** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Einblicke**an.

Zu viel zugeteilte Abonnements

Identifizieren Sie übermäßig zugeteilte Pro-Anwender-Abonnements in Ihrer Instanz, indem Sie auf zugreifen **Einblicke** Registerkarte. Halten Sie Compliance, indem Sie eine oder mehrere der folgenden Aktionen ausführen:

- Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Abonnement
- Entfernen Sie eine Rolle aus einer Gruppe
- Entfernen Sie Anwender aus einer Gruppe
- Erwerben Sie weitere Abonnements

Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management.

Verfügbare Abonnements

Identifizieren Sie verfügbare Abonnements in Ihrer Instanz, indem Sie auf zugreifen **Einblicke** Registerkarte. Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und gewähren Sie den richtigen Anwendern Berechtigungen, indem Sie verfügbare Abonnements zuweisen.

Sie ordnen Abonnements pro Anwender zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management Hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnements in zuordnen Abonnement-Management.

Abonnement-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie Abonnement-Management.

Konfiguration – Übersicht

Abonnement-Management Ist standardmäßig für alle Produktionsinstanzen und nicht-Produktionsinstanzen frei und aktiv. Sie müssen kein Plugin aktivieren.

1. Erstellen Sie einen Abonnement-Management Administrator

   Weisen Sie mindestens einem Anwender die Rolle „usage_admin“ zu, der Abonnements für Ihre Organisation verwaltet.

2. Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abonnementdaten aus anderen Produktionsinstanzen in Bereichen von an Abonnement-Management Die Zusammenfassungen der Abonnementnutzung auf Account-Ebene bereitstellen.

3. Konfigurieren Sie den Abonnementzuteilungsstatus in Abonnement-Management

   Konfigurieren Sie den Schwellenwert für den Zuteilungsstatus mithilfe eines Prozentwerts, der angibt, was „fast Kapazität“ für Ihre Instanz bedeutet.

Erstellen Sie einen Abonnement-Management Administrator

Erstellen Sie einen Abonnement-Management Administrator, indem Sie einem Administrator die Rolle „usage_admin“ zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nutzungsadministratoren überprüfen und verwalten, wie erworbene Abonnements in Ihrer Produktionsinstanz verwendet werden. Sie fügen Gruppen zu entsprechenden Abonnements hinzu, überwachen die Nutzung von Anwendungen und aktualisieren Abonnements nach Bedarf.

Weisen Sie mindestens einer Person in Ihrer Organisation die Rolle usage_admin zu. Nur Administratoren und usage_admins können verwenden Abonnement-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Anwender aus.
3. Aktualisieren Sie die Rollenzuweisung des Anwenders, indem Sie auswählen **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste Rollen.
4. Fügen Sie die Rolle usage_admin hinzu.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei

Zeigen Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz an, indem Sie die Datenfreigabe für diese Instanz aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Datenfreigabe zwischen Produktionsinstanzen beschränkt, was bedeutet, dass Sie keine Abonnementdaten für andere Produktionsinstanzen in anzeigen können Abonnement-Management. Um Abonnementdaten aus einer anderen Produktionsinstanz anzuzeigen, ändern Sie die Einstellungen für die Trust-Konfiguration in dieser Instanz.

Weitere Informationen zum Ändern der Trust-Konfiguration für eine Instanz finden Sie unter Grundlegende Vertrauenskonfiguration für Anwendungen zur Datensynchronisierung.

Hinweis: Abonnementdaten aus einer Instanz außerhalb der Produktion können nur aus einer Produktionsinstanz 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.

In diesem Szenario wird die Instanz zum Anzeigen von Abonnementdaten in allen Ihren Instanzen als primäre Produktionsinstanz betrachtet.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die Abonnementdaten enthält, die Sie in Ihrer primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Trust-Konfiguration**an.
3. Suchen Sie in der Liste der Instanzen die primäre Produktionsinstanz.
4. Geben Sie Daten aus Ihrer aktuellen Instanz frei, indem Sie den Wert in ändern **Gewähren Sie Zugriff** Spalte auf „wahr“.

Ergebnis

Abonnementdaten werden für Ihre primäre Produktionsinstanz freigegeben.

Nächste Maßnahme

Melden Sie sich bei Ihrer primären Produktionsinstanz an, um die Abonnementdaten anzuzeigen, die jetzt für diese Instanz freigegeben sind. Wiederholen Sie diese Schritte für jede zusätzliche Produktionsinstanz, die Abonnementdaten enthält, die Sie aus der primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.

Konfigurieren Sie den Abonnementzuteilungsstatus in Abonnement-Management

Identifizieren Sie, wann Sie kurz vor der Zuteilung aller Ihrer Abonnements stehen, indem Sie einen Zuteilungsstatusschwellenwert konfigurieren, wenn Sie einen anderen Schwellenwert als den Standardwert von 90 Prozent in bevorzugen Abonnement-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Einstellungen**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Einstellungen**an.
2. In **Zuteilungsstatus** Geben Sie auf der Registerkarte einen Prozentwert ein, der nahezu die Kapazität für Ihre Instanz darstellt.
   Wenn Sie möchten **Status** Geben Sie einen niedrigeren Prozentwert ein, um die Kapazität nahe anzuzeigen, bevor Sie den Schwellenwert von 90 Prozent erreichen.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Wenn die Anzahl der zugeteilten Abonnements den von Ihnen konfigurierten Prozentsatz überschreitet, wird der Wert nahe der Kapazität in angezeigt **Status** Spalte durchgehend Abonnement-Management.

Verwalten Sie Abonnements lokal Installation

Zeigen Sie Abonnements für Ihre lokale Installation an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_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

Sie können Berechtigungen für eine lokale Installation anzeigen und verwalten, indem Sie Berechtigungsinformationen hochladen.

Hinweis: Berechtigungen auf Account-Ebene sind in einer lokalen Installation nicht verfügbar. Um Berechtigungen für alle Ihre Instanzen zu berechnen, müssen Sie sich bei jeder einzelnen Instanz anmelden, um Berechtigungsdaten zu sammeln und dann die Gesamtsummen zusammenzufassen.

Unterstützung für die Verwaltung von Abonnements in einer lokalen Instanz ist ab verfügbar Yokohama Und höher.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Support.
2. Öffnen Sie einen Fall mit Kundenservice und Support.
3. Fordern Sie Unterstützung von an Kundenservice und Support Mit dem Hochladen von Berechtigungsdaten für Ihre lokale Installation.

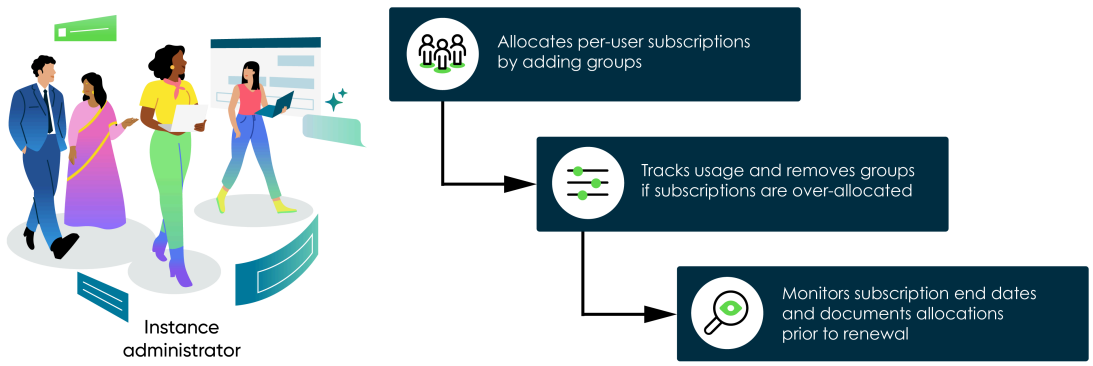
Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management

Verwalten Sie Ihre Abonnementzuteilungen pro Anwender mit Abonnement-Management.

Übersicht über die Verwaltung von Abonnements pro Anwender

Um Ihre Pro-Anwender-Abonnements erfolgreich zu verwalten, befolgen Sie den Prozess in dieser Infografik.

Verwalten von Abonnements pro Anwender



- Abonnements in zuordnen Abonnement-Management

  Abonnements werden in verwaltet Abonnement-Management Mithilfe von Gruppen. Abonnements werden in gemessen und geprüft Abonnement-Management Mithilfe von Rollen. Sie ordnen Abonnements zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen mit gemessenen Rollen hinzufügen.

- Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management

  Sie können Abonnements potenziell übermäßig zuteilen, was bedeutet, dass mehr Anwender über eine Berechtigung verfügen als die Anzahl der erworbenen Abonnements. Abonnement-Management Kennzeichnet überzugeteilte Abonnements für Sie. Um Compliance zu gewährleisten, entfernen Sie Benutzer oder Gruppen aus dem Abonnement, oder erwerben Sie weitere Abonnements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abonnementzuteilungen pro Anwender in Abonnement-Management Bei Verlängerung

  Wenn ein Abonnement pro Anwender verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Behalten Sie Ihre aktuellen Zuteilungen während des Verlängerungsprozesses bei, indem Sie Ihre Zuteilungen vor dem Verlängerungsdatum dokumentieren.

Empfohlene Gruppen

Ordnen Sie Abonnements pro Anwender zu, indem Sie von empfohlene Gruppen hinzufügen Abonnement-Management Basierend auf ihren Rollen. Zum Beispiel:

- Wenn die Service Desk-Gruppe eine Rolle vom Typ Erfüller in der ITSM-Anwendung hat, können Sie die Service Desk-Gruppe dem ITSM-Produktabonnement hinzufügen, um die in ITSM enthaltenen Erfüller-Abonnements allen Anwendern in der Gruppe zuzuweisen.
- Wenn Sie über verfügbare ITSM-Abonnements verfügen, können Sie Gruppen hinzufügen, die von empfohlen werden Abonnement-Management Basierend auf den Arten von Rollen, die sie haben.

Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen, gelten als abonnierte Gruppen. Erwägen Sie die Zuweisung eines Gruppenmanagers, der für die Verwaltung der Gruppenmitgliedschaft und Rollenzuweisungen verantwortlich ist.

Gemessene Rollen

Rollen, die ein Abonnement erfordern, werden als gemessene Rollen betrachtet. Gemessene Rollen gewähren Anwendern Zugriff auf eine Anwendung und werden nach der von ihnen bereitgestellten Zugriffsebene kategorisiert.

Vereinfachen Sie nach Möglichkeit die Rollenverwaltung, indem Sie Gruppen gemessene Rollen zuweisen, anstatt Rollen direkt einzelnen Anwendern zuzuweisen.

Abonnements in zuordnen Abonnement-Management

Gewähren Sie Anwendern die Berechtigung für ServiceNow Produkte durch Zuteilung von Abonnements in Abonnement-Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**an.
2. Wählen Sie ein Produkt mit Abonnements aus, die Sie zuordnen möchten.
3. Ordnen Sie Abonnements zu, indem Sie empfohlene Gruppen basierend auf dem Rollentyp hinzufügen.
   a. Wählen Sie auf der Detailseite die Option aus **Fügen Sie Gruppen hinzu** .
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren Gruppen.
   c. Wählen Sie **Gruppen 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.

Ergebnis

Alle Gruppenmitglieder sind zugeteilte Abonnements, die jedem Mitglied die Berechtigung zur Verwendung des Produkts geben. Abonnierte Anwender werden während einer täglichen geplanten Aufgabe aktualisiert, sodass es bis zu einem Tag dauern kann, bis die Änderungen in berücksichtigt werden Abonnement-Management.

Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management

Korrigieren Sie ein übermäßig zugeteiltes Abonnement, und geben Sie Berechtigungen frei, indem Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in entfernen Abonnement-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**an.
2. Identifizieren Sie ein übermäßig zugeteiltes Abonnement, indem Sie entweder überprüfen **Status** Spalte auf der **Übersicht** Oder die Liste der überzugeteilten Abonnements auf der **Einblicke** Registerkarte.
3. Wählen Sie das überzugeteilte Produktabonnement aus.
4. Wählen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails die aus **Abonnierte Gruppen** Registerkarte.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren Gruppen, die Sie entfernen möchten.
6. Wählen Sie **Entfernen**.
7. Bestätigen Sie im Dialogfeld, dass Sie Berechtigungen für alle Anwender in den ausgewählten Gruppen entfernen möchten, indem Sie auswählen **Entfernen** .
   Abonnierte Anwender werden während einer täglichen geplanten Aufgabe aktualisiert, sodass es bis zu einem Tag dauern kann, bis Gruppen entfernt werden Abonnement-Management.
8. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass das Abonnement nicht mehr übermäßig zugeordnet ist, indem Sie den Wert in überprüfen **Status** Spalte auf der **Abonnements** Registerkarte.

Nächste Maßnahme

Die Gruppe wird aus dem Abonnement entfernt. Wenn die Gruppe noch über eine gemessene Rolle verfügt, die ein Abonnement erfordert, fügen Sie die Gruppe einem anderen Abonnement hinzu, oder entfernen Sie die gemessene Rolle aus der Gruppe.

Verwalten Sie Abonnementzuteilungen pro Anwender in Abonnement-Management Bei Verlängerung

Stellen Sie sicher, dass Abonnementzuteilungen während des gesamten Verlängerungsprozesses konsistent bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Abonnement pro Anwender verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Diese SKU wird in als neues Produktabonnement behandelt Abonnement-Management, Erfordert, dass Sie Abonnements neu zuordnen, indem Sie Gruppen mit gemessenen Rollen zum Abonnement 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. Überwachen Sie vor dem Verlängerungsdatum die Abonnementenddaten auf der Detailseite, und dokumentieren Sie die aktuellen Gruppenzuteilungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Produktabonnementdetails in anzeigen Abonnement-Management.
2. Fügen Sie nach dem Verlängerungsdatum die dokumentierten Gruppen dem verlängerten Abonnement in hinzu Abonnement-Management.
   Weitere Informationen finden Sie unter Abonnements in zuordnen Abonnement-Management.

Nächste Maßnahme

Überwachen Sie weiterhin die Abonnementverlängerungsdaten, um sicherzustellen, dass Ihre Zuteilungen während jeder Verlängerung korrekt sind.

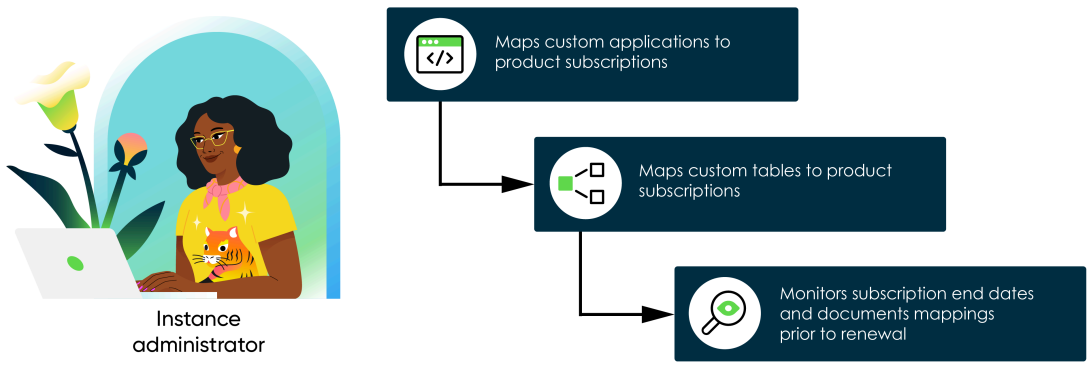
Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalten Abonnement-Management

Halten Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen auf dem neuesten Stand, indem Sie alle Ihre anwenderdefinierten Anwendungen und Tabellen gültigen Abonnements in zuordnen Abonnement-Management.

Übersicht über die Verwaltung anwenderdefinierter Tabellen und Anwendungen

Um Ihre anwenderdefinierten Tabellen und Anwendungen erfolgreich zu verwalten, befolgen Sie den Prozess in dieser Infografik.

Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen verwalten



- Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

  Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zu, damit Entwickler, die der Anwendung weitere Tabellen hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet werden. Verfolgen Sie die Nutzung Ihrer anwenderdefinierten Tabelle, um sicherzustellen, dass Ihrer Organisation keine anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen ausgehen.

- Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

  Ordnen Sie anwenderdefinierte Anwendungen und anwenderdefinierte Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz einem gültigen Abonnement zu. In nicht-Produktionsinstanzen wird eine Zuordnung empfohlen, ist jedoch nicht erforderlich.

- Verwalten Sie anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen bei der Verlängerung in Abonnement-Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abonnement verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Behalten Sie Ihre aktuellen anwenderdefinierten Tabellenzuordnungen während des Verlängerungsprozesses bei, indem Sie Ihre Zuordnungen vor dem Verlängerungsdatum dokumentieren.

- Ordnen Sie einer abonnierten Tabelle eine abonnierte zu

Stammtabellenberechtigungen können Ihrer Produktionsinstanz basierend auf den Legacy-Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration bereitgestellt werden. Dieser einmalige Prozess behält vorhandene anwenderdefinierte Tabellen bei, damit sie nicht auf Ihre neuen Berechtigungen angerechnet werden.

Anwenderdefinierte Tabellen

A *Anwenderdefinierte Tabelle* Ist als Tabelle definiert, die Sie in erstellen ServiceNow AI Platform Das nicht von bereitgestellt wird ServiceNow. Einige Tabellen sind von der Klassifizierung als anwenderdefinierte Tabelle ausgenommen.

Hinweis: Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Tabellen im finden Sie ServiceNow AI Platform, Siehe Tabellenverwaltung . Eine detaillierte Beschreibung der anwenderdefinierten Tabellenverwendungsrechte und Ausnahmetabellen finden Sie im Leitfaden für anwenderdefinierte Tabellen auf http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Abonnements enthalten anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen, die die Anzahl der anwenderdefinierten Tabellen bestimmen, die Sie einem Abonnement zuordnen können. Die Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen hängt vom Abonnement ab.

Anwenderdefinierte Anwendungen

A *Anwenderdefinierte Anwendung* Ist definiert als eine Anwendung, die Sie in erstellen ServiceNow AI Platform Das nicht von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Ihre Organisation gekauft hat App Engine, Können Sie verwenden Abonnement-Management Zum Verwalten Ihrer anwenderdefinierten Anwendungsabonnements.

App Engine Nutzung

App Engine Abonnements berechtigen Sie zur Entwicklung von Anwendungen und zur Bereitstellung anwenderdefinierter Tabellen in Produktionsinstanzen. Basierend auf Ihrem App Engine Version, überwachen Sie die Abonnementnutzung Ihrer App Engine-Anwendungen unterschiedlich.

- Sie können anzeigen und verwalten App Engine V2-Abonnements in Abonnement-Management Genau wie jedes andere Produktabonnement. Sie können Ihre Anwendungen und anwenderdefinierten Tabellen einem zuordnen App Engine V2-Abonnement und weisen Sie Abonnements pro Anwender zu, indem Sie Gruppen mit gemessenen Rollen zu hinzufügen App Engine V2-Abonnement.

- Sie können auf der Detailseite keine App Engine V1-Abonnementdetails wie andere Abonnements anzeigen. Benutzer mit den Rollen „usage_admin“ oder „admin“ können App Engine V1-Abonnementdetails und Nutzungsinformationen anzeigen, indem sie zu navigieren **Nutzung der App Engine** Modul aus dem Filternavigator. Dieses Modul wird nur angezeigt, wenn Sie App Engine V1 haben.

  Für Details zum Auditing App Engine V1-Nutzung, siehe KB0999383 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.

Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Sorgen Sie für eine genaue Berechtigung für anwenderdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement in zuordnen Abonnement-Management. Um Compliance zu gewährleisten, müssen Sie anwenderdefinierte Tabellen zuordnen Zu einem Produktabonnement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihre Entwickler neue anwenderdefinierte Anwendungen und Tabellen in Ihren Instanzen erstellen und bereitstellen, verwenden Sie Abonnement-Management Um sie Abonnements zuzuordnen. Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zugeordnet haben, werden zusätzliche Tabellen, die Entwickler der Anwendung hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Probleme** Registerkarte in Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
2. In **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte nach anwenderdefinierten Anwendungen suchen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Anwendungen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
   Wenn möglich, Abonnement-Management Zeigt Empfehlungen für Produktabonnements mit verfügbaren anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in an **Empfohlenes Produkt** Spalte. Abonnement-Management Produktabonnementempfehlungen können für einige nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen nicht angezeigt werden, die daher nicht in angezeigt werden **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte. Weitere Informationen zum Zuordnen fehlender anwenderdefinierter Anwendungen zu Produktabonnements finden Sie unter Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Option	Beschreibung
Einem empfohlenen Produkt zuordnen	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für eine oder mehrere nicht zugeordnete an–wenderdefinierte Anwendungen. **b.** Wählen Sie Aus **Dem Produkt zuordnen** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Ordnen Sie einem Produkt Ihrer Wahl zu	**a.** Wählen Sie eine nicht zugeordnete an–wenderdefinierte Anwendung aus. **b.** In **Abonnement** Suchliste Wählen Sie im Formular „Anwenderdefinierte Anwen–dung“ ein Abonnement 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
	Hinweis: Die Suchliste enthält keine abgelaufenen, übergeordneten oder Store-Anwendungsabonnements. Wenn Sie eine Store-Anwendung mit anwenderdefinierten Tabellen haben, die einem Abonnement zugeordnet werden muss, wählen Sie ein Abonnement mit einer anwenderdefinierten Tabellenberechtigung aus. **c.** Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Mindestens eine anwenderdefinierte Anwendung wird einem Produktabonnement zugeordnet, und Ihre Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Anwendung über das Formular „Anwenderdefinierte Anwendung“ einem Abonnement zugeordnet haben, Abonnement-Management Wird am nächsten Tag aktualisiert.

Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zu, wenn diese Anwendung nicht in angezeigt wird **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte von **Abonnement-Management**. Um Compliance zu gewährleisten, müssen Sie anwenderdefinierte Tabellen, die zu einer anwenderdefinierten Anwendung gehören, einem Produktabonnement zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnement-Management Produktabonnementempfehlungen können für einige nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen nicht angezeigt werden, und diese Anwendungen werden nicht in angezeigt **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte. Daher werden möglicherweise weniger Anwendungen in angezeigt **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte als die Zahl, die im Bericht „nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen“ in angezeigt wird Abonnement-ManagementÜbersichtsseite. Sie können fehlende anwenderdefinierte Anwendungen Produktabonnements aus der Liste „Anwenderdefinierte Anwendung“ zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Probleme** Registerkarte in Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
2. Wählen Sie aus **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Ordnen Sie fehlende Anwendungen aus der anwenderdefinierten Anwendungsliste zu** .
4. Wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Passen Sie die in der Liste „Anwenderdefinierte Anwendung“ angezeigten Spalten an, indem Sie verschieben **Abonnement (Subscription_entitlement)** Von **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.
6. Wählen Sie **OK**.
   In **Abonnement** Spalte können Sie sehen, welchen Produktabonnements jede Ihrer anwenderdefinierten Anwendungen zugeordnet ist.
7. Wählen Sie eine nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendung aus.
   Sie können nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen mit identifizieren **Abonnement** Spalte. Die **Abonnement** Spalte für nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen ist leer.
8. Wählen Sie im Header des Formulars „Anwenderdefinierte Anwendung“ den Formulartitel aus.
9. Ändern Sie die Ansicht, indem Sie auswählen **Abonnement** .
10. In **Abonnement** Suchliste Wählen Sie im Formular „Anwenderdefinierte Anwendung“ ein Produktabonnement aus.
    Die Suchliste enthält keine abgelaufenen, übergeordneten oder Store-Anwendungsabonnements. Wenn Sie eine Store-Anwendung mit anwenderdefinierten Tabellen haben, die einem Abonnement zugeordnet werden muss, wählen Sie ein Abonnement mit einer anwenderdefinierten Tabellenberechtigung aus.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Mindestens eine anwenderdefinierte Anwendung wird einem Produktabonnement zugeordnet, und Ihre Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert. Aktualisierungen, die über das Formular „Anwenderdefinierte Anwendung“ vorgenommen wurden, werden in angezeigt Abonnement-Management Am nächsten Tag.

Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Pflegen Sie eine genaue Berechtigung für anwenderdefinierte Tabellen im globalen Bereich, und halten Sie sich an die Compliance, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement in zuordnen Abonnement-Management. Durch die Zuordnung Ihrer anwenderdefinierten Tabellen wird Ihre anwenderdefinierte Tabellenzuteilung aktualisiert, und Sie können vermeiden, dass anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen ausgehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Probleme** Registerkarte in Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Problem**e an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Problem**e an.
2. In **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte nach anwenderdefinierten Tabellen suchen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Tabellen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
   Wenn möglich, Abonnement-Management Zeigt Empfehlungen für Produktabonnements mit verfügbaren anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in an **Empfohlenes Produkt** Spalte. Abonnement-Management Produktabonnementempfehlungen können für einige nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen nicht angezeigt werden, die daher nicht in angezeigt werden **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** Registerkarte. Weitere Informationen zum Zuordnen fehlender anwenderdefinierter Tabellen zu Produktabonnements finden Sie unter Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Tabelle einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Einem empfohlenen Produkt zuordnen	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren nicht zugeordneten anwenderdefinierten Tabellen. **b.** Wählen Sie Aus **Dem Produkt zuordnen** . **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Ordnen Sie einem Produkt Ihrer Wahl zu	**a.** Wählen Sie eine nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabelle aus. **b.** In **Abonnement** Suchliste Wählen Sie im Formular „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ das Abonnement aus. **c.** Wählen Sie **Aktualisieren**. **d.** Wiederholen Sie diese Schritte für jede verbleibende nicht zugeordnete Tabelle.

Ergebnis

Mindestens eine anwenderdefinierte Tabelle wird einem Produktabonnement zugeordnet, und Ihre Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Tabelle über das Formular „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ einem Abonnement zugeordnet haben, Abonnement-Management Wird am nächsten Tag aktualisiert.

Ordnen Sie eine fehlende anwenderdefinierte Tabelle einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle im globalen Bereich einem Produktabonnement zu, wenn diese Tabelle nicht in angezeigt wird **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte von Abonnement-Management. Um Compliance zu gewährleisten, müssen alle anwenderdefinierten Tabellen einem Produktabonnement zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnement-Management Produktabonnementempfehlungen können für einige nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen nicht angezeigt werden, und diese Tabellen werden nicht in angezeigt **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte. Daher werden möglicherweise weniger Tabellen in angezeigt **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte als die Zahl, die im Bericht „nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen“ in angezeigt wird Abonnement-ManagementÜbersichtsseite. Sie können alle fehlenden anwenderdefinierten Tabellen Produktabonnements aus der Liste „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Probleme** Registerkarte in Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Problem**an.
2. Wählen Sie aus **Nicht zugeordnete globale anwenderdefinierte Tabellen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Fehlende Tabellen aus der anwenderdefinierten Tabellenbestandsliste zuordnen** .
4. Wenn sich die Liste Anwenderdefinierter Tabellenbestand in der Standardansicht befindet, wählen Sie aus **Anwenderdefinierte Tabelle – Inventar** > **Ansicht** > **Abonnement-Berechtigung**an.
   In **Abonnement** Spalte können Sie sehen, welchen Produktabonnements jede Ihrer anwenderdefinierten Tabellen zugeordnet ist.
5. Wählen Sie eine nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabelle aus.
   Sie können nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen mit identifizieren **Abonnement** Spalte. Die **Abonnement** Spalte für nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen ist leer.
6. In **Abonnement** Suchliste im Formular „Anwenderdefinierte Tabelle – Bestand“ für die Tabelle wählen Sie ein Produktabonnement aus.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren**

Ergebnis
Mindestens eine anwenderdefinierte Tabelle wird einem Produktabonnement zugeordnet, und Ihre Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert. Aktualisierungen, die über das Formular „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ vorgenommen wurden, werden in angezeigt Abonnement-Management Am nächsten Tag.

Verwalten Sie anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen bei der Verlängerung in Abonnement-Management

Stellen Sie sicher, dass anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen während des gesamten Verlängerungsprozesses konsistent bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Abonnement verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Diese SKU wird in als neues Produktabonnement behandelt Abonnement-Management, Erfordert, dass Sie dem Abonnement anwenderdefinierte Anwendungen und anwenderdefinierte Tabellen neu zuordnen, um Compliance zu gewährleisten.

Prozedur
1. Überwachen Sie vor dem Verlängerungsdatum die Abonnementenddaten, und dokumentieren Sie die aktuelle Liste der anwenderdefinierten Anwendungs- und Tabellenzuordnungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Produktabonnementdetails in anzeigen Abonnement-Management.
2. Ordnen Sie nach dem Verlängerungsdatum die dokumentierten Tabellen und Anwendungen dem verlängerten Abonnement in zu Abonnement-Management.
   Siehe Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management und Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Nächste Maßnahme
Überwachen Sie weiterhin die Abonnementverlängerungsdaten, um sicherzustellen, dass Ihre Zuordnungen während jeder Verlängerung korrekt 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.

Tabellen mit Bestandsschutz und Ausnahmen

Übergeordnete und ausgenommene anwenderdefinierte Tabellen werden anders behandelt als andere anwenderdefinierte Tabellen in Ihrer Instanz. Verweisen Sie auf die Ihrer Organisation ServiceNow® Vertrag für zusätzliche Informationen.

Tabellen mit Stammdaten

Abhängig von den Legacy-Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration werden Ihrer Produktionsinstanz möglicherweise Tabellen mit Bestandsdaten zugewiesen. Mit Stammtabellenberechtigungen können die vorherigen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen Ihrer Organisation durch Lizenzmigration beibehalten werden. Dieser einmalige Prozess stellt sicher, dass anwenderdefinierte Tabellen, die derzeit in einer Produktionsinstanz vorhanden sind, nicht auf Ihre neuen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen angerechnet werden.

Anwenderdefinierte Tabellen mit Stammdaten können nicht übertragen, wiederverwendet oder anderweitig als anderer anwenderdefinierter Tabellentyp klassifiziert werden. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Tabelle löschen, können Sie keine andere anwenderdefinierte Tabelle als anwenderdefinierte Tabelle klassifizieren, um ihren Platz zu übernehmen. Sobald eine anwenderdefinierte Tabelle einem abonnierten Tabellenabonnement zugeordnet wurde, verbleibt sie im Bestand der anwenderdefinierten Tabelle, auch wenn die Tabelle aus der Instanz gelöscht wird.

Geben Sie ein, um Ihre Tabellen mit Stammdaten anzuzeigen `ua_custom_table_Inventory.list` Fügen Sie im Filternavigator einen Filter mit der Bedingung hinzu **[Zuteilungstyp] [ist] [Großvater]** .

Wenn Sie in einer Anwendung eine Kombination aus anwenderdefinierten Tabellen und Tabellen mit Bestandsverzeichnissen haben, müssen die Tabellen mit Bestandsverzeichnissen einem Tabellenabonnement zugeordnet werden, und die verbleibenden anwenderdefinierten Tabellen müssen einem anderen Abonnement zugeordnet werden. Weitere Informationen zum Zuordnen von Tabellen mit Stammtabellen zu Abonnements mit Stammtabellen finden Sie unter Ordnen Sie einer abonnierten Tabelle eine abonnierte zu.

Example: Tabellen mit Stammdaten in einer Instanz

Szenario: Ihre Organisation kauft drei neue Abonnements mit Berechtigungen für insgesamt 55 anwenderdefinierte App Engine Starter-Tabellen (früher gebündelte anwenderdefinierte Tabellen). Um sicherzustellen, dass Ihre Organisation die vorherigen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen nicht verliert, wird Ihrer Instanz ein Stammabonnement mit einer Berechtigung für 25 Tabellen mit Stammdaten zugewiesen. Für dieses Abonnement muss der Administrator die vorhandenen 25 Tabellen identifizieren und zuordnen. Diese Abonnements führen zu einer anwenderdefinierten Tabellenberechtigung von insgesamt 80. Sobald dem Stammabonnement eine anwenderdefinierte Tabelle zugewiesen wurde, gibt es keine Möglichkeit, dies rückgängig zu machen.

Mehrere Abonnements mit Bestandsberechtigungen und anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen

Abonnement	Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen	Anzahl der zuordnbaren Tabellen
Abonniertes Bestandsabonnement	25	25
Neues Abonnement 1	25	25

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.

Mehrere Abonnements mit Bestandsberechtigungen und anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen (Fortsetzung)

Abonnement	Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen	Anzahl der zuordnbaren Tabellen
Neues Abonnement 2	25	25
Neues Abonnement 3	5	5

Ausgenommene Tabellen

Ausgenommene Tabellen sind anwenderdefinierte Tabellen, die nicht auf Ihre Abonnementberechtigungen angerechnet werden. Diese Tabellen bestehen hauptsächlich aus anwenderdefinierten Erweiterungen bestimmter systembezogener Tabellen, z. B. „sys_Portal_page“ und „sys_user_preferences“, die Sie für operative Verbesserungen in Ihrer Produktionsinstanz erweitern.

Um eine Liste der ausgenommenen Tabellen anzuzeigen, geben Sie ein `ua_Exempted_table_Inventory.list` Im Filternavigator.

Die Anwenderdefinierter Tabellenleitfaden – rechtlicher Zeitplan Stellt die vollständige Definition bereit, welche Tabellen als ausgenommen gelten.

Hinweis: Zeitpläne für die Rechtsabteilung werden basierend darauf erzwungen, wann der Vertrag ausgeführt wird.

Informationen zu früheren Versionen des Leitfadens für anwenderdefinierte Tabellen finden Sie unter Leitfaden Für Anwenderdefinierte Tabellen Für Rechtliche Zeitpläne .

Ordnen Sie einer abonnierten Tabelle eine abonnierte zu

Erhalten Sie anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen durch eine Lizenzmigration, indem Sie eine Tabelle mit Stammdaten einem Abonnement der Stammtabelle zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Usage_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stammtabellenberechtigungen müssen Ihrer Instanz basierend auf den Legacy-Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration zugewiesen worden sein.
- Wenn Sie in einer Anwendung eine Kombination aus anwenderdefinierten Tabellen und Tabellen mit Bestandsverzeichnissen haben, müssen Sie die Tabellen mit Bestandsverzeichnissen einem Tabellenabonnement zuordnen und die verbleibenden anwenderdefinierten Tabellen einem anderen Abonnement.
- Sie können anwenderdefinierte Tabellen in derselben Anwendung nicht mehr als einem Tabellenabonnement mit Stammdaten zuordnen.
- Sie können anwenderdefinierte Tabellen einem abonnierten Stammtabellenabonnement zuordnen, aber nicht 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.

Prozedur

1. Zeigen Sie die anwenderdefinierten Tabellen in Ihrer Instanz an, indem Sie eingeben `ua_custom_table_Inventory.list` Im Filternavigator.
2. **Wahlweise:** Ordnen Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung einem Stammtabellenabonnement zu.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Tabelle.
   b. Wählen Sie aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste.
   c. Wählen Sie Aus **Der Stammlizenz zuordnen** .
3. **Wahlweise:** Ordnen Sie Tabellen in der globalen Anwendung einem Stammtabellenabonnement entweder über die Liste „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ oder das Tabellenformular zu.

Option	Schritte
Ordnen Sie eine oder mehrere Tabellen mithilfe der Liste „Anwenderdefinierter Tabellenbestand“ zu	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Tabelle. **b.** Wählen Sie aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste. **c.** Wählen Sie Aus **Der Stammlizenz zuordnen** . **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie über ein abonniertes Tabellenabonnement mit verfügbaren Berechtigungen in Ihrer Instanz verfügen.
Ordnen Sie eine Tabelle mithilfe der Abonnementsuchliste im Tabellenformular zu	**a.** Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie zuordnen möchten. **b.** Wählen Sie im Tabellenformular das Stammtabellenabonnement aus, das Sie in verwenden möchten **Abonnement** Suchliste. **c.** Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Mindestens eine anwenderdefinierte Tabelle wird einem Stammtabellenabonnement zugeordnet, ohne dass sich dies auf Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen auswirkt.

Überwachungskapazitätsabonnements

Verwalten und verfolgen Sie Kapazitätsabonnements mit Abonnement-Management.

Übersicht über Überwachungskapazitätsabonnements

Erfahren Sie, wie Kapazitätssummen berechnet werden

Die Nutzung des Kapazitätsabonnements wird mithilfe einer Tabellenabfrage oder einer geskripteten Definition berechnet. Sie können einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz anzeigen, um die Details der Tabellenabfrage oder der geskripteten Definition anzuzeigen. Sie können die Definition auch bei Bedarf ausführen, um die neuesten Anzahlen 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.

Nachdem Sie bestimmt haben, wie die Gesamtkapazität für ein Abonnement berechnet wird, können Sie die Anzahl der zugeteilten Ressourcen anpassen oder Ihr Kapazitätsabonnement erhöhen, um Ihr Abonnement konform zu halten. Sie können beispielsweise herausfinden, welche Tabellen für aktive Anwender abgefragt werden oder wie die Nutzung für Geräte oder Software definiert ist, wenn das System CIs einem Kapazitätsabonnement zuweist.

Überwachen Sie Kapazitätsabonnementberechnungen in Abonnement-Management

Zeigen Sie an, wie eine Gesamtkapazität berechnet wird, um Ihr Abonnement konform zu halten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder usage_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Abonnement-Management Auf eine der folgenden Arten.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements**an.
2. Wählen Sie in der Liste aller Ihrer Produktabonnements ein Kapazitätsabonnement aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails eine Vorschau des Datensatzes der Kapazitätsdefinition an, indem Sie die Datensatz-ID neben auswählen **Kapazitätsdefinition** Feld.
4. Überprüfen Sie je nach Definitionstyp die folgenden Details, um anzuzeigen, wie die Nutzung berechnet wird.

Typ	Beschreibung
Tabellenabfrage	Zeigen Sie an **Tabellenname** , **Abfrage** , **Zusammenfassungstyp** , Und **Zusammenfassungsspalte** . Zeigen Sie an, wie die Anzahl durch Untersuchung der SQL-Abfrage berechnet wird.
Geskriptete Definition	Zeigen Sie an, wie die Nutzung berechnet wird, indem Sie den Inhalt von untersuchen **Skript** Feld.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Zum Anzeigen der vollständigen Datensatzdetails der Kapazitätsdefinition.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Ausführen** Um die Abfrage oder das Skript sofort auszuführen und die neuesten Ergebnisse anzuzeigen.

   Hinweis: Das Ausführen eines Skripts oder einer Tabellenabfrage in einem Kapazitätsdefinitionsdatensatz wird nicht auf die vom System überwachte Ausführungssumme angerechnet.

   Die für die Ausführung erforderliche Gesamtzeit und die neueste Anzahl werden angezeigt. Die Anzahl der vorherigen Ausführungen wird in der zugehörigen Liste „vorherige Ausführungen“ angezeigt.
7. Wenn das Kapazitätsabonnement nicht konform ist, passen Sie die Anzahl der zugeteilten Ressourcen an, oder erhöhen Sie das Kapazitätsabonnement.

Abonnement-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Abonnementtypen, Zählern und Unterstützung der Domänentrennung.

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.

Typen von Abonnements in Abonnement-Management

Abonnements von ServiceNow Anwendungen gibt es in verschiedenen Typen. Die Art des Abonnements bestimmt die Zuweisung von Anwendern, den Zugriff auf Anwendungen und anwenderdefinierte Anwendungs- und Tabellenberechtigungen.

Jede Art von Produktabonnement wird anhand eines Zählers gemessen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Zählern und zu ihren Messungen finden Sie unter KB0727967 .

Abonnementtyp	Zugeordnete Zählertypen	Nutzungszuteilungsmethode	Beschreibung
Kapazität	• Geräte • Abonnementeinheiten • Transaktionen	Es sind keine manuellen Schritte erforderlich. Die Nutzung wird automatisch berechnet und in Ihrer Instanz angezeigt.	Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und Anzahlen von Transaktionen, erstellten Datensätzen oder verwalteten Ressourcen wie Geräten, Software oder Knoten.
Nur anzeigen	Keine	Zuteilung wird nicht gemessen	Zeigt Informationen an. Diese Abonnementart unterstützt keine Zuteilung.
Anwenderbasiert	• Rechtebasierter Anwender: Maß für Erfüller-Anwender und Business-Stakeholder-Anwender • Anwendungsanwender: Maß für Anwender mit beliebiger Zugriffsebene auf ein Produkt ; Enthält Erstelleranwender	Manuell zugeordnet	Stellt Anwendern Berechtigungen gemäß ihren zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten bereit. Sie ordnen Abonnements pro Anwender manuell zu, indem Sie einem Produktabonnement Gruppen mit gemessenen Rollen oder Zugriffsrechten hinzufügen. Abonnement-Management Hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.
Unbegrenzt	Unbegrenzt: Keine Messgrenze	Automatisch von Ihrer Instanz zugewiesen	Stellt Anwendern Berechtigungen bereit, ohne dass die Anzahl der Anwender beschränkt ist, die zugewiesen werden 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.

Abonnementtyp	Zugeordnete Zählertypen	Nutzungszuteilungsmethode	Beschreibung
Uneingeschränkter Anwender	Uneingeschränkter Anwender: Instanzweite Messung aller aktiven Anwender	Automatisch von Ihrer Instanz zugewiesen	Stellt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Anwender einer Organisation bereit, unabhängig von ihren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, dessen Datensatz in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] einen Wert in aufweist **Anwender-ID** Feld und hat **Aktiv** Feld auf „wahr“ festgelegt.

Abonnementformular

Das Formular „Abonnement“ enthält wichtige Informationen zu Ihrem Abonnement.

Sie können das Abonnementformular anzeigen, indem Sie eingeben `License_Details.list` Im Filternavigator zum Öffnen der Tabelle „Abonnements“ [license_Details]. Wählen Sie einen Abonnementnamen aus, um das Abonnementformular zu öffnen. Einige Felder werden für nicht angezeigt ServiceNow Store Apps.

Abonnementformular

Feld	Wert
Name	Name des Abonnements
Kategorie	Quelle des erworbenen Abonnements: ServiceNow Plattform oder ServiceNow Store.
Typ	Typ des Abonnements: • Anwenderbasiert • Uneingeschränkter Anwender • Kapazität • Unbegrenzt • Bildschirm Weitere Informationen zu Abonnementtypen finden Sie unter Typen von Abonnements in Abonnement-Management.
Startdatum/Enddatum	Beginn und Ende der Abonnementlaufzeit wie in Ihrem Servicevertrag vereinbart. Diese Informationen werden im Abschnitt „Allgemein“ des Servicevertrags für das Abonnement angezeigt.
Kapazitätsdefinition	Die ID der Kapazitätsdefinition. Erfahren Sie, wie die Summe berechnet wird, indem Sie auf der Detailseite des Produktabonnements die Datensatz-ID der Kapazitätsdefinition auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen 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.

Abonnementformular (Fortsetzung)

Feld	Wert
	Kapazitätsabonnementberechnungen in Abonnement-Management.
Nur anzeigen	Wert von **Wahr** Gibt an, dass die Anwenderzuteilung oder -Überwachung derzeit für das Abonnement nicht unterstützt wird.
Produktcode	Die Produkt-SKU, die auf Ihrem Abonnement-Bestellformular angezeigt wird.

Zugehörige Links

Die zugehörigen Links im Abonnementformular können je nach Abonnement variieren.

Verknüpfung	Beschreibung
Ihre Tabellen verwalten	Siehe anwenderdefinierte Tabellen, die dem Abonnement zugeordnet sind.
Abonnementverlauf anzeigen	Zeigen Sie Abonnementstatus, Daten und Trendinformationen an.
Anwenderabonnementverlauf anzeigen	Listet den Anwenderzuteilungsverlauf für das Abonnement auf. Die Liste zeigt den aktuellen Abonnementstatus eines Anwenders und seine Zuweisung an.

Anwender legt fest und gruppiert in Abonnement-Management

Abonnement-Management Verwendet Gruppen (zuvor Anwendersätze), um Berechtigungen für Anwendersätze bereitzustellen.

Anwendersatz und Gruppenübersicht

Vor Quebec, Abonnement-Management Verwendet *Anwendersätze* Zum Gruppieren von Anwendern. Usage_Admins gruppierte Anwender nach Bedingungen, z. B. in welcher Stadt oder Abteilung sie sich befinden. Anwendersätze können dann Abonnements zugewiesen werden, um jedem Anwender im Anwendersatz eine Lizenz für das Abonnement zu gewähren.

In Quebec Und spätere Releases werden alle Anwendersätze in konvertiert *Gruppen* .
Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Ähnlich wie Anwendersätze können Abonnements Gruppen hinzugefügt werden. Durch das Hinzufügen einer Gruppe zu einem Abonnement erhält jeder Anwender in der Gruppe die Berechtigung.

Konvertierung des Anwendersatzes

Beim Upgrade auf Quebec Oder neuere Releases werden alle aktuellen Anwendersätze in Gruppen konvertiert. Die neuen Gruppen enthalten dieselben Anwender und Eigenschaften wie Ihre Anwender. Die Konvertierung ist ein einmaliges Vorkommen, und Anwender werden nach der Konvertierung nicht automatisch der neuen Gruppe hinzugefügt oder entfernt.

Gruppenverwaltung

Administratoren und user_admins erstellen Gruppen und fügen Anwender in hinzu **Anwenderverwaltung** 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.

Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Gruppen finden Sie unter Gruppen werden erstellt.

Mit Abonnement-Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden mehrere Komponenten installiert Abonnement-Management Plugin (com.Glide.Subscription_Management), einschließlich Anwenderrollen und -Tabellen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Nutzungsadministrator [Usage_admin]	Administratoren Abonnement-Management. Ordnet Abonnements zu, ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements zu.	sn_sub_man.admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Abonnierte Gruppen [sn_sub_man_St_subscribed_groups]	[Remote-Tabelle] Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen
Definition von Abonnement-Einblicken [sn_sub_man_St_Subscription_Insights]	[Remotetabelle] Datensätze für verfügbare Abonnements und übermäßig zugeteilte Abonnements
Detaildefinition der Abonnementlizenz [sn_sub_man_St_Subscription_license_Detail_metric]	[Remote-Tabelle] Metriken und Verlauf der Abonnementzuteilung
Empfehlungen für nicht zugeteilte Gruppe [sn_sub_man_St_unallocated_Group_Recommendation]	[Remote-Tabelle] Produktempfehlungen für nicht zugeteilte Gruppen

Abonnement-Management Rollen

Abonnement-Management Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Nutzungsadministrator [Usage_admin]

Administratoren Abonnement-Management. Ordnet Abonnements zu, ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Domain Separation und Abonnement-Management

Domänentrennung wird für Abonnement-Management 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*

Die Supportstufe ist „Basis“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers (SP) übertragen werden.
- Die Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen verwenden die Domäne alle zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein SP den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

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

Übersicht über die Domänentrennung inAbonnement-Management

Abonnement-Management Ermöglicht Ihnen, Ihre Abonnements zu verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen zu überwachen. Domänentrennung ist für anwenderbasierte Abonnements aktiviert Und zur Überwachung Now Assist Nutzung .

Hinweis: Diese Funktion ist nur in domänengetrennten Instanzen verfügbar. Diese Funktion ist in Instanzen ohne Domänentrennung 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.

Funktionsweise der Domänentrennung Für anwenderbasierte Abonnements In Abonnement-Management

In domänengetrennten Instanzen Abonnement-Management Stellt Informationen zur Domäne jedes Anwenders bereit, dem ein anwenderbasiertes Abonnement zugewiesen wurde.

Anwender in der SP-Domäne können die Domänen anzeigen, denen jeder ihrer Mandantenanwender angehört **Abonnierte Anwender** Registerkarte mit Abonnementdetails. Die **Domäne** Die Spalte zeigt die Domänenhierarchie aller untergeordneten und untergeordneten Domänen an und ermöglicht Ihnen das Filtern abonnierter Anwender nach Domäne.

Anwender in Mandantendomänen können Abonnementzuteilungen nur aus der globalen Domäne und den Domänen anzeigen, die ihre Organisation verwaltet. Anwender in Mandantendomänen können Anwenderabonnementzuteilungen aus übergeordneten oder gleichgeordneten Domänen nicht anzeigen.

Hinweis: Anwenderdatensätze, die vor der Aktivierung der Domänentrennung erstellt wurden, befinden sich im globalen Bereich, bis eine Domäne manuell zugewiesen wird. Abonnementzuteilungen für globale Anwender sind in allen Domänen sichtbar.

Im Abschnitt „Zuordnungszusammenfassung“ in den Abonnementdetails werden Informationen basierend auf der Gesamtzahl der Abonnementzuteilungen angezeigt, die für alle Domänen verfügbar sind. Administratoren können diese Informationen verwenden, um zu vermeiden, dass Anwenderabonnements in Mandantendomänen übermäßig zugewiesen werden.

Wenn Sie Zuteilungsänderungen vornehmen, die sich nicht in der Zuordnungszusammenfassung oder dem Zuordnungsverlauf widerspiegeln, leeren Sie den Cache.

Überwachung Now Assist Nutzung nach Domäne

In domänengetrennten Instanzen mit Now Assist, Abonnement-Management Stellt Informationen zur Nutzung von Assist nach Domäne bereit.

Anwender in der SP-Domäne können die Assist-Nutzung nach Domäne anzeigen, indem sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Berechtigungen auf Account-Ebene** > **NowAssist-Nutzung** Und überprüfen Sie die aktuellen Instanzdetails.

Anwender in Mandantendomänen können nur ihre eigenen anzeigen Now Assist Nutzung. Anwender in Mandantendomänen können die Anzahl der Assists, die in übergeordneten oder gleichgeordneten Domänen verwendet werden, nicht sehen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Now Support-Administration

Über das Now Support-Portal können Sie auf Selbsthilfe zugreifen, technischen Support erhalten und Ihre ServiceNow-Instanzen verwalten.

Wer das Now Support-Portal verwendet

Wenn Sie für die Verwaltung, Überwachung oder Wartung der ServiceNow-Instanzen Ihres Unternehmens verantwortlich sind, verwenden Sie wahrscheinlich das Now Support-Portal. ServiceNow-Kundenadministratoren sind die Gatekeeper und verwalten die Now 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.

Anwender ihres Unternehmens. Administratoren können dann andere Anwender hinzufügen oder entfernen, z. B. Entwickler, Architekten und Partner. Was Sie innerhalb des Portals tun können, hängt von Ihrer Rolle ab.

Hinweis: Informationen zu den Arten von Benachrichtigungen, die verschiedene Now Support-Anwender erhalten können, finden Sie unter KB0547262: Übersicht über Schlüsselkontakte und Benachrichtigungsliste des Unternehmens über Now Support .

Zeigen Sie Now Support-Anwender an

Als Now Support-Administrator können Sie aktive und inaktive Anwender und ihre Rollen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now-Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü aus.
3. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Anwender und Accounts** .
4. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwender an** Oder suchen Sie nach einem bestimmten Anwender.

Erstellen Sie einen Anwender in Now Support

Sie können Anwender in Now Support erstellen und ihnen Zugriffsrollen zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now-Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü aus.
3. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Anwender und Accounts** .
4. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwender an** .
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen neuen Anwender hinzu** .
6. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
7. Wählen Sie die entsprechenden Now Support-Zugriffsrollen aus.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Sie den Anwenderzugriff in Now Support

Sie können Anwender in Now Support verwalten und ihre Zugriffsrollen ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now-Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü 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 Aus **Verwalten Sie Anwender und Accounts** .
4. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwender an** Oder suchen Sie nach einem bestimmten Anwender. Sie können auch auswählen **Gesperrte Anwender** Oder **Inaktive Anwender** Um den gesuchten Anwender zu finden.
5. Nachdem Sie den Anwender ausgewählt haben, für den Sie den Zugriff ändern möchten, wählen Sie aus **Rolle(n) bearbeiten** Von **Aktionen** Pull-down-Feld.
6. Fügen Sie Now Support-Zugriffsrollen hinzu, oder entfernen Sie sie.
7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Kernfunktionen der ServiceNow AI Platform konfigurieren

Die ServiceNow AI Platform Bietet eine Vielzahl von Anpassungsoptionen für Ihre Anwendungen. Passen Sie Ihre Anwenderoberfläche an, übernehmen Sie die Anwender- und Datenverwaltung, und lokalisieren Sie Ihre Instanz für Zeitzonen, Währungen und mehr.

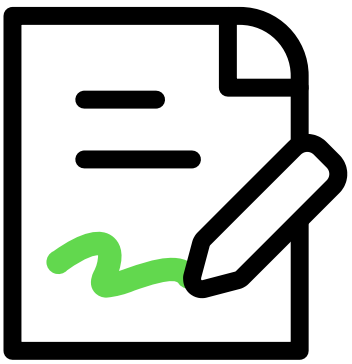
Benutzeradministration

Richten Sie Anwender, Gruppen und Rollen ein.

ServiceNow AI Platform Tabellen und Daten

Verwalten Sie Daten mit externen Quellen, und konfigurieren Sie Datentabellen.

Formulare, Felder und Listen



Steuern Sie die Aktion und das Erscheinungsbild von Formularen, Feldern und 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.

Verwaltung der Suche

Ermöglichen Sie Anwendern, die Informationen über Zing- oder KI-Suchmaschinen und spezialisierte Such-Experiences zu finden.

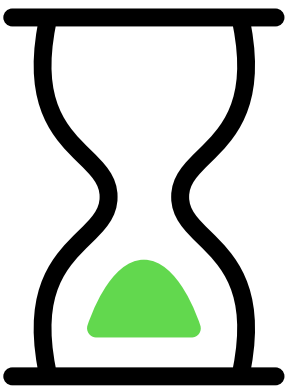
Benachrichtigungen

Verwalten Sie System-E-Mails, Benachrichtigungen und Antworten auf eingehende Nachrichten.

ServiceNow AI Platform Übersetzung und Lokalisierung

Stimmen Sie Sprachen und Währungen überall auf der Welt ab.

Zeitkonfiguration



Erstellen Sie Kalender, planen Sie Ereignisse, und zeigen Sie Anwendern auf der ganzen Welt Zeitinformationen an.

Währungsverwaltung

Verwalten Sie, wie Finanzdaten angezeigt werden.

Ereignisse

Erhalten Sie eine eingehende Analyse für alle Anzeigen und anwenderbasierten Ereignisse in Ihrer Anwendung.

Automatische Übersetzung

Benutzeradministration

Erstellen Sie Accountzugriffstypen und zugehörige Rollen, um in Ihrer Instanz zu arbeiten. Anwenderdatensätze geben Ihnen die Kontrolle über einzelne Account-Typen und die Datensätze oder Aktionen, auf die sie zugreifen können. Gruppendatensätze erweitern die Steuerung weiter, um Teams oder Abteilungen sowie Untergruppen oder Kompetenzzuordnungen Zugriff zuzuweisen. Passen Sie Instanzen mit Rollen noch mehr an, und weisen Sie Zugriff auf verschiedene Apps oder Module zu. Beheben und testen Sie alles mit Tools, die Audits, Identitätswechsel und mehr bieten.

Weitere Informationen finden Sie unter Benutzeradministration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 AI Platform Tabellen und Daten

Verwalten und verwenden Sie Ihre Geschäftsinformationen effektiv in der ServiceNow AI Platform. Nutzen Sie die Datenverwaltung, um Daten zu speichern, zu übertragen, zu importieren und zu archivieren. Arbeiten Sie mithilfe der Tabellenverwaltung gleichzeitig mit mehreren Datensätzen, und stellen Sie eine Verbindung mit Drittpartei- oder externen Instanzen her, um Daten mit zu verarbeiten Remote-Tabellen.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow AI Platform Tabellen und Daten.

ServiceNow AI Platform Formulare, Felder und Listen

Übernehmen Sie die Kontrolle über jeden Aspekt der Datenerfassung und -Nutzung in Ihrer Instanz. Formulare auf der ServiceNow AI Platform Sind vollständig anpassbar, mit Optionen für Personalisierung, Vorlagen, Anhänge, UI und mehr. Erstellen und ändern Sie Felder, die in Formularen verwendet und in Listen oder Tabellen angezeigt werden. Definieren Sie Anwenderzugriff auf alle Ihre Daten mit Listen, einschließlich anwenderdefinierter Steuerungen und Funktionen.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow AI Platform Formulare, Felder und Listen.

Verwaltung der Suche

Helfen Sie Ihren Anwendern, Informationen mit Leichtigkeit zu finden ServiceNow Durchsuchen Sie Verwaltungsprodukte. KI-Suche Und die Zing-Suchmaschine bietet intelligente Suchergebnisse und eine ordnungsgemäße Indizierung. Fokussieren Sie Ihre Datenanforderungen mit Tabellensuchen, und erweitern Sie die globalen Suchen, alle mit konfigurierbaren Suchsystemen im ServiceNow AI Platform. Verbessern Sie die Suchhilfe mit Suchvorschlägen, Kontextsuche Basierend auf Absicht und Suchdatenanalyse.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung der Suche.

Zeitkonfiguration

Halten Sie Ihr Geschäft mit dem pünktlich ServiceNow AI Platform. Verarbeiten Sie die Sammlung von Zeitplan- und Ereignisinformationen mit Datums-/Uhrzeitfeldern, und verwalten Sie Mitarbeiter, Anwender und Daten über Zeitzonen hinweg. Geschäfts- und Geschäftskalender sowie Ereignissystemplaner sind alle verfügbar und zugeschnitten, um Sie und Ihre Anwender bestmöglich zu unterstützen. Zeitanzeigen, Anzahlen und zeitbasierte Datenanalyse helfen Ihnen, Ihre Arbeit zu verwalten und Verlaufsinformationen nachzuverfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitkonfiguration.

Währungsverwaltung

Überwachen Sie Währungswerte mit ServiceNow Währungsverwaltungssysteme. Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder für finanzielle und nicht finanzielle Datensätze und Anwendungen, oder verwenden Sie erweiterte Devisenfelder (FX), um Konfigurationsoptionen hinzuzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Währungsverwaltung.

Service-Level-Management

Stellen Sie sicher, dass Ihre Services für Ihre Kunden ordnungsgemäß verwaltet und dokumentiert werden. Die vollständige Serie von ServiceNow Module für Service-Level-

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

Management Mit können Sie Serviceverträge und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLA) nach Bedarf definieren. Reparieren, überwachen und validieren Sie SLA-Datensätze auf Genauigkeit von Zeit und Dauer, rufen Sie Analysen und Berichte zum Service ab, und trennen Sie Datensatzdomänen für die Anzeige und Steuerung von Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Service-Level-Management .

ServiceNow AI Platform Übersetzung und Lokalisierung

Kommunizieren Sie effektiv mit Anwendern und Kunden auf der ganzen Welt. Die Lokalisierungs-Framework Stellt Anwendern Informationen in einer Vielzahl von Sprachen und Währungen in einer Vielzahl von Apps bereit – alle innerhalb derselben Instanz. Dynamische Übersetzung Hilft Anwendern noch besser gerecht zu werden, indem Text aktiv in Formularen und anderen Anwendungen übersetzt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow AI Platform Übersetzung und Lokalisierung.

ServiceNow AI Platform-Integrationen

Mitbringen ServiceNow Und externe Anwendungen zusammen mit Integrationen in der ServiceNow AI Platform. Vereinfachen Sie das Onboarding und die Servicekonfiguration, indem Sie Ihrer Instanz hinzufügen. Integrieren Sie andere Instanzen, Apps von Drittanbietern und Datenquellen, und stellen Sie hilfreiche Funktionen wie Single Sign-on im gesamten Unternehmen zur Verfügung.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow AI Platform-Integrationen.

Benachrichtigungen

Verwenden Benachrichtigungen Automatisieren von Statusaktualisierungen nach E-Mail, System oder Anwender (über einzelne Anbieter). Richten Sie die E-Mail-Verwaltung und Ihren Instanz-E-Mail-Client ein, um mit Benachrichtigungen und dem ordnungsgemäßen Senden und Empfangen von E-Mails zu arbeiten. Systembenachrichtigungen ermöglichen Echtzeit-Updates durch Push-Benachrichtigungen, SMS, Chat-Nachrichten und mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen.

Statusmanagement

Überwachen Sie den Workflow in Ihrer Instanz mit Statusmanagement. Definieren Sie Statusmodelle und -Übergänge, um die Serviceprozesse Ihres Unternehmens zu bestimmen, sowie UI-Aktionen, die basierend auf dem Status möglich sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Statusmanagement.

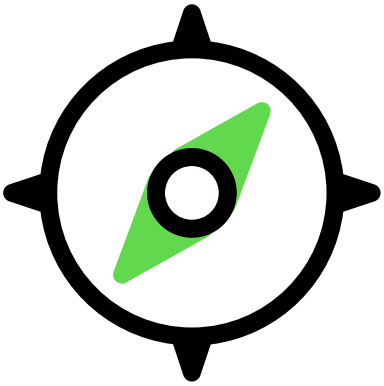
Benutzeradministration

Verwalten Sie die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen können, indem Sie sie als Benutzer im System definieren. Erstellen Sie Anwendergruppen, und weisen Sie ihnen Anwender zu. Verwenden Sie Rollen, um anzugeben, was verschiedene Benutzer und Benutzergruppen sehen und tun 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.

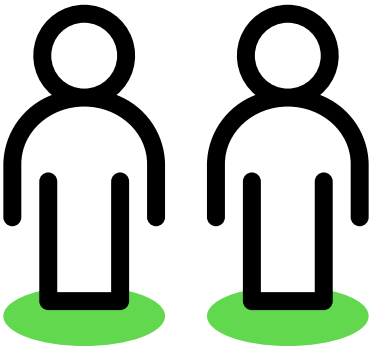
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Anwenderverwaltung.

Erstellen Sie Anwender, Unternehmen und Abteilungen



Erstellen Sie Datensätze für Anwender, oder aktivieren Sie die Selbstregistrierung. Erstellen Sie optional Unternehmen und Abteilungen, um Anwender weiter zu kategorisieren.

Gruppen erstellen

Erstellen und verwalten Sie Gruppen, denen Sie Rollen zuweisen und Anwendern zuweisen können, um die Effizienz zu erhöhen.

Rollen verwalten

Verwalten Sie Rollen, die steuern, was Anwender und Gruppen mit dieser Rolle tun können.

Überwachen Sie die Anwenderaktivität

Überwachen Sie die Anwenderaktivität, und beheben Sie Probleme, indem Sie die Identität von Anwendern annehmen und Sitzungen verwalten.

Überwachen Sie die Instanznutzung

Verfolgen Sie die Anwendungsnutzung in Ihrer Instanz.

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

- ServiceNow-Community-Foren
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Anwenderverwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Anwenderverwaltung für Ihre Instanz.

Übersicht

Das Erstellen von Anwendern, Gruppen und Rollen bietet eine flexible und skalierbare Möglichkeit, den Zugriff auf -Funktionen im zu verwalten ServiceNow AI Platform. Durch die Erstellung von Anwenderaccounts, die Zuweisung von Anwendern zu Gruppen und die Definition von Rollen und Berechtigungen können Administratoren sicherstellen, dass Anwender über die entsprechende Zugriffsstufe auf Anwendungen und Daten verfügen. Dies ermöglicht Unternehmen, den Zugriff auf vertrauliche Daten zu steuern, die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen zu gewährleisten und die allgemeine Sicherheit zu verbessern. Darüber hinaus können Anwender, Gruppen und Rollen einfach verwaltet und im Laufe der Zeit geändert werden, wenn sich die organisatorischen Anforderungen ändern.

Workflow

Abonnements, Anwender, Gruppen und Rollen arbeiten zusammen, um zu definieren, wer auf Funktionen in Ihrer Instanz zugreifen kann.

1. Abonnement-Management

   Machen Sie sich mit Ihren Abonnements vertraut. Mit der Abonnementverwaltung können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

   Abonnements können Abonnements pro Anwender enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management.

2. Erstellen von Anwendern, Unternehmen und Abteilungen

   Erstellen Sie einen Account-Datensatz für die Personen, die Zugriff auf Ihre Instanz haben. Jeder Anwenderaccount verfügt über eine eindeutige Anmelde-ID, ein Passwort und einen Satz von Berechtigungen (Rollen), die definieren, was er innerhalb der Plattform tun und auf ihn zugreifen kann.

3. Gruppen werden erstellt

   Definieren Sie Gruppen mit ähnlichen Rollen oder Berechtigungen. Mit Gruppen können Sie Berechtigungen (Rollen) auf mehrere Anwender gleichzeitig anwenden. Wenn ein Anwender Mitglied einer Gruppe ist, verfügt dieser Anwender über dieselben Berechtigungen, die für die Gruppe definiert wurden.

   Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in der zugehörigen Liste Gruppenmitglieder an.

4. Verwalten von Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 beschreiben die Arten von Aktivitäten, die ein Anwender für die Instanz ausführen kann. Jede Rolle verfügt über eine Reihe von Berechtigungen, die steuern können, was Anwender und Gruppen tun können, z. B. Datensätze lesen, schreiben, erstellen oder löschen. Rollen können Anwendern und Gruppen zugewiesen werden. Anwender können mehrere Rollen haben.

Für eine vollständige Liste der Rollen, die in enthalten sind ServiceNow AI Platform, Siehe Basissystemrollen.

Rollendatensätze werden in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] gespeichert.

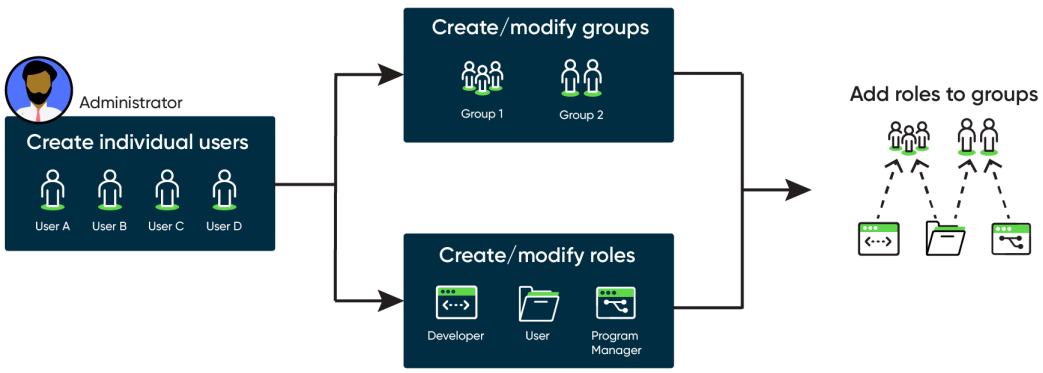
5. Überwachung der Instanznutzung

   Benutzer mit der Rolle admin oder usage_admin können anzeigen **Übersicht über die Anwendungsnutzung** Und ServiceNow Store **Nutzungsübersicht** Dashboards zum Nachverfolgen der Instanznutzung.

6. Überwachung der Anwenderaktivität

   Benutzer mit der Administratorrolle können die Identität von Anwendern annehmen, Anwendersitzungen verwalten und nicht interaktive Sitzungen nutzen.

Anwenderverwaltungs-Workflow



Anwendereinstellungen

Anwender können viele UI-Funktionen konfigurieren. Einige Beispiele sind 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. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendereinstellungen .

Anwendergruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Gruppen können Aufgaben wie die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, den Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben ausführen. Alle Business-Regeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf die Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder. Anwender mit der Rolle user_admin können Gruppen erstellen und bearbeiten.

Vereinfachen Sie nach Möglichkeit die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Anwender 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.

Hinweis: Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in an **Gruppenmitglieder** Zugehörige Liste.

Gruppendatensätze werden in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_Group] gespeichert.

Anwenderrollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Die Administratorrolle bietet Zugriff auf alle Funktionen und Fähigkeiten.

Nachdem Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, wird allen dieser Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzern der Zugriff gewährt. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Für eine vollständige Liste der Rollen, die in enthalten sind ServiceNow Plattform, siehe Basissystemrollen .

Hinweis:

Vereinfachen Sie nach Möglichkeit die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Anwender zu.

Rollendatensätze werden in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] gespeichert.

Der Anwenderdatensatz

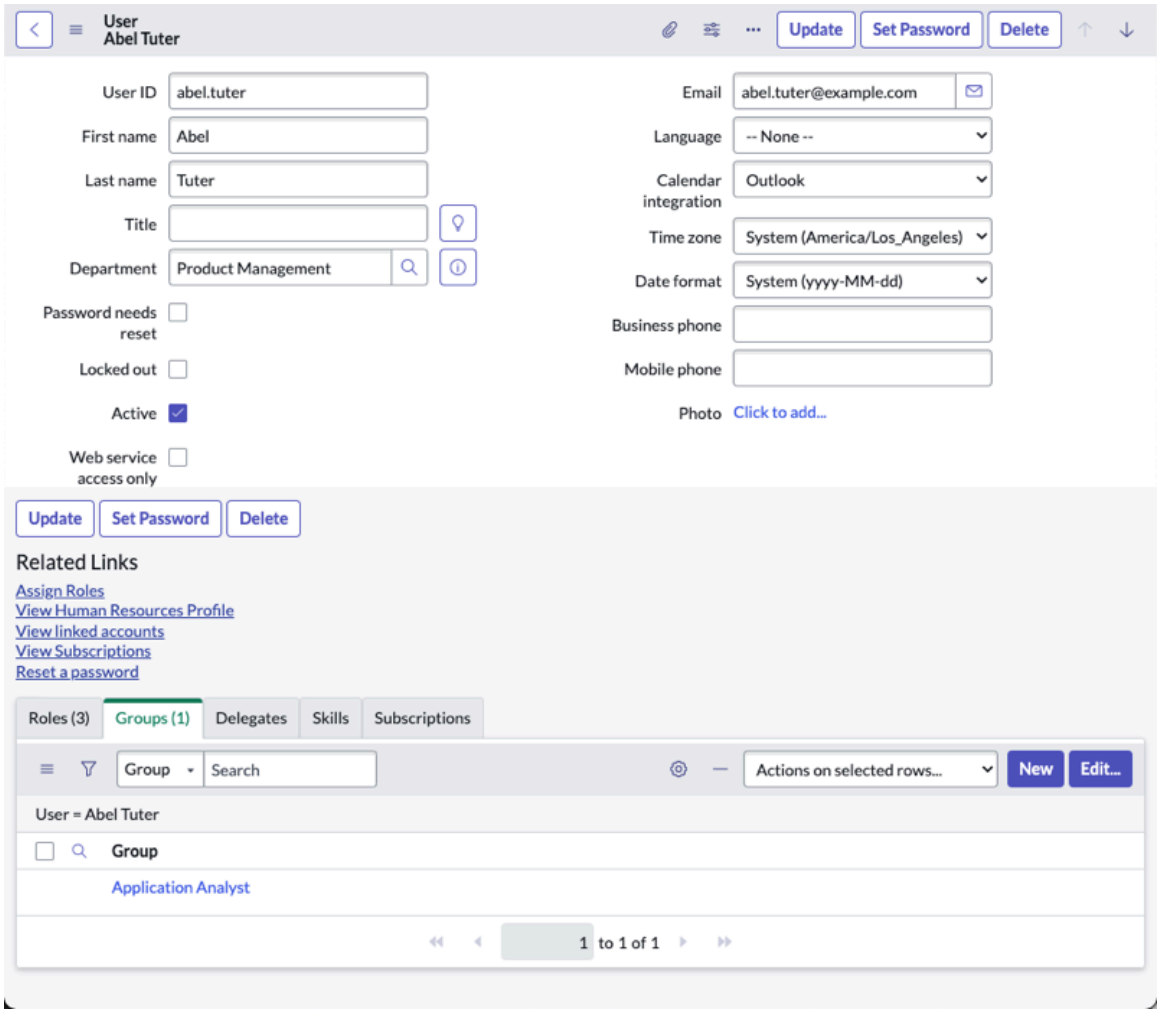
Erfahren Sie mehr über Anwenderdatensätze und ihre Verwendung innerhalb von ServiceNow AI Platform.

Anwenderaccount-Datensätze

Anwenderdatensätze stellen eine Beziehung zwischen einer Person und Ihrem her ServiceNow Instanz. Anwenderdatensätze bestehen aus einem Anwendernamen, einem Passwort und Informationen zur Person, z. B. Kontaktinformationen, Standort und Stellenbezeichnung.

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

Anwenderdatensatz



Anwenderdatensätze werden in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] gespeichert.

Zugehörige Datensätze

Anwenderdatensätze sind Datensätzen in mehreren anderen Tabellen zugeordnet, um Berechtigungen, Einstellungen und andere Funktionen zu steuern.

Rollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Verwalten von Rollen.

Hinweis:

Vereinfachen Sie nach Möglichkeit die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Anwender zu.

Gruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Anwender, die Gruppen zugewiesen sind, werden automatisch allen Rollen zugewiesen, die dieser Gruppe zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppen werden erstellt und Verwalten von Rollen.

Delegierte

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.

Zusätzlich zu Rollen- und Gruppenzuweisungen können Anwender als Delegierte zugewiesen werden, wodurch sie die Berechtigung erhalten, mit den gleichen Berechtigungen wie ein Delegierer zu handeln. Siehe Rollen werden delegiert Für weitere Informationen zur Delegierung.

Kompetenzen

Verwenden Sie das Kompetenzmanagement, um Anwender ihren Schulungs- und Kompetenzbereichen zuzuordnen. Weitere Informationen zum Kompetenzmanagement finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Abonnements

Administratoren verwenden Abonnements, um zu steuern, welche Anwender Zugriff auf erworbene Abonnements in ihren Instanzen haben. Details zur Abonnementverwaltung finden Sie unter Abonnementverwaltung .

Anwender p Referenzen

Anwenderaccounts sind auch mit Anwendereinstellungen verbunden. Anwender können personalisierte Einstellungen speichern, um viele UI-Funktionen sowie Einstellungen für die empfangenen Benachrichtigungen zu konfigurieren. Details zur Verwaltung von Anwendereinstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen .

System- und Gastanwender

Einige automatisierte Prozesse verwenden das System oder einen Gastanwender, um Änderungen an Datensätzen anzuwenden und nachzuverfolgen. Daher können einige Datensätze zeigen, dass sie zuletzt vom System oder Gast aktualisiert wurden.

Wenn sich beispielsweise ein Anwender zum ersten Mal an einem Tag anmeldet, werden einige Felder im Datensatz dieses Anwenders vom Systemanwender aktualisiert, z. B. **Letzte Anmeldung** Und **Zeitpunkt der letzten Anmeldung** . Wenn ein Anwender einen fehlgeschlagenen Anmeldeversuch hat oder gesperrt ist, werden einige Felder im Datensatz dieses Anwenders vom Gastanwender aktualisiert, z. B. **Fehlgeschlagene Anmeldeversuche** Oder **Gesperrt** .

Wenn ein Datensatz zuletzt vom System oder von Gastanwendern aktualisiert wurde, identifizieren Sie die Felder, die aktualisiert wurden, indem Sie das Auditing für die Tabelle aktivieren und den Audit-Verlaufssatz anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Auditing für eine Tabelle konfigurieren und Wissen über Verlaufssätze .

Erstellen von Anwendern, Unternehmen und Abteilungen

Erstellen Sie Anwenderdatensätze für die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen. Anwender können Gruppen mit definierten Rollen zugewiesen werden, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Aktionen sie zugreifen können.

Anwender werden erstellt

Anwender werden normalerweise über LDAP-Verzeichnisintegrationen (Lightweight Directory Access Protocol) hinzugefügt. Administratoren können der Instanz auch Anwender manuell hinzufügen, die Selbstregistrierung neuer Anwender aktivieren und die Identität von Anwendern annehmen, um sicherzustellen, dass sie über die richtigen Zugriffsrechte verfügen.

Weitere Informationen zu LDAP-Integrationen finden Sie unter Integration von Lightweight Directory Access Protocol .

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

Einen Benutzer erstellen

Sie können Ihrer Instanz einen Anwender hinzufügen, damit er sich anmelden und die festgelegten Anwendungsfunktionen verwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Erstellen Sie einen eindeutigen Bezeichner für diesen Anwender ServiceNow Anmeldename des Anwenders. Typische Beispiele für Anwender-IDs sind Cwitherlöffel Und charlie.witherspoon . Sie können keinen Anwender erstellen, dessen Anwender-ID einen vorhandenen Anwender dupliziert. Wenn Sie Duplikate aus einem Update-Satz importieren, nimmt der zuletzt erstellte Name die doppelte Anwender-ID.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Anwenders (oft seinen Vornamen) ein.
Familienname	Geben Sie den Familiennamen des Anwenders ein (häufig seinen Nachnamen). **Hinweis:** Sie können löschen **Vorname** Feld, oder **Nachname** Feld in einem vorhandenen Anwenderdatensatz, aber Sie können nicht beide gleichzeitig löschen.
Titel	Geben Sie einen Titel oder eine Stellenbeschreibung ein, oder wählen Sie eine aus der Liste aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Anwenders aus der Liste aus.
Passwort	Weisen Sie dem Anwender ein Passwort zu. Um das Passwort des Anwenders einzurichten, füllen Sie die Felder im Formular und aus **Speichern** Der Datensatz. Wählen Sie dann aus **Passwort Festlegen** . Dieses Passwort kann dauerhaft oder temporär sein.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit der Anwender das Passwort während der ersten Anmeldung ändern muss.
Gesperrt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anwender aus der Instanz zu sperren und alle aktiven Sitzungen zu beenden. Das System hilft, zu verhindern, dass Anwender mit der Administratorrolle sich selbst sperren.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Anwender zu aktivieren. Nur der Administrator sieht einen inaktiven Anwender in: ○ Listen von Anwendern ○ Die Auswahlliste in Referenzfeldern (Lupensymbol) ○ Die Liste der automatischen Vervollständigungen, die angezeigt wird, wenn Sie in ein Referenzfeld 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
Nur Webservice-Zugang	Definiert einen Anwender als nicht interaktiven Anwender. Dieses Feld ist mit verfügbar Nicht Interaktive Sitzungen .
Interner Integrationsanwender	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für Markieren Sie Service-Accounts als interne Integrationsanwender .
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Anwenders ein. Um eine nicht standardmäßige E-Mail-Adresse einzugeben, die die Feldvalidierung nicht besteht, müssen Sie zuerst das Validierungsskript deaktivieren: **a.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Validierungsskripts**an. **b.** Wählen Sie aus **E-Mail** Datensatz. **c.** Löschen Sie **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und speichern Sie die Änderung. **d.** Schließen Sie das Anwenderprofil einschließlich der E-Mail-Adresse ab, und aktualisieren oder übermitteln Sie den Datensatz. **e.** Aktivieren Sie das E-Mail-Validierungsskript erneut.
Identitätstyp	Wählen Sie den Anwender-Identitätstyp basierend auf dem Anwender aus: ○ Mensch: Wählen Sie dies für eine echte Person aus, z. B. einen Mitarbeiter, einen Kunden oder einen Administrator. ○ Computer: Wählen Sie diese Option für ein nicht menschliches System oder Gerät aus, z. B. einen Server, eine Anwendung oder einen Service-Account, der automatisierte Anforderungen stellt. **Hinweis:** Das Kontrollkästchen nur Webservice-Zugriff wird automatisch aktiviert, wenn Sie auswählen **Computer** Im Feld Identitätstyp. Das Kontrollkästchen nur Webservice-Zugriff wird automatisch deaktiviert, wenn Sie auswählen **Menschlich** Oder **KI-Agent** . ○ KI-Agent: Wählen Sie diese Option für ein autonomes KI-gesteuertes System aus
Sprache	Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus der Liste aus.
Kalenderintegration	Wählen Sie Aus **Outlook** Damit dieser Anwender Besprechungsbenachrichtigungen per E-Mail direkt an den Kalender erhält. Andernfalls wählen Sie aus **Keine** .
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des Anwenders aus.
Datumsformat	Wählen Sie das bevorzugte Format des Anwenders für Daten aus.
Telefon (geschäftlich)	Geben Sie die geschäftliche Telefonnummer des Anwenders ein.
Mobiltelefon	Geben Sie die Mobiltelefonnummer des Anwenders ein.
Foto	Hängen Sie gegebenenfalls ein Foto des Anwenders an.

Zum Erstellen eines Anwenderdatensatzes sind mindestens folgende Felder erforderlich: **Anwender-ID** Und beide **Vorname** Oder **Nachname** .

Sie können auswählen **Formular Personalisieren** Symbol zum Entfernen von Feldern.

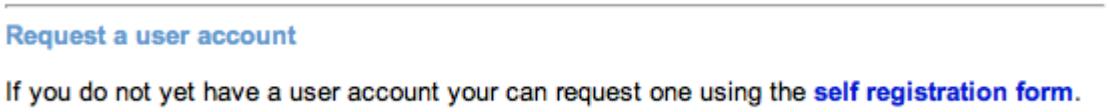
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. **Wahlweise:** Hinzufügen **Rollen** , **Gruppen** , **Delegierte** , **Kompetenzen** , Und **Abonnements** An den Anwender.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen, Gruppen werden erstellt und Rollen werden delegiert.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Anwenderdatensatz wird in der Liste angezeigt.

Selbstregistrierung des Anwenders

Das Plugin „Anwenderregistrierungsanforderung“ [com.snc.user_registration] bietet nicht registrierten Anwendern die Möglichkeit, Zugriff auf anzufordern ServiceNow Instanz. Ein Administrator kann das Plugin aktivieren.

Ein Anwender kann einen Account anfordern, indem er zur Instanz navigiert. Wenn das Plugin installiert ist, wird dem Willkommensbildschirm der folgende Abschnitt hinzugefügt.



Der Anwender kann das Selbstregistrierungsformular ausfüllen und übermitteln und eine Bestätigung anzeigen, dass es übermittelt wurde. Der Anwender erhält eine E-Mail, wenn der Account registriert ist.

Hinweis: Wenn sich die im Selbstregistrierungsformular eingegebene E-Mail-Adresse bereits im System befindet, wird die Anforderung nicht übermittelt.

Genehmigen Sie einen selbst registrierten Anwenderaccount

Wenn ein Anwender ein Selbstregistrierungsformular übermittelt, kann es ein Administrator überprüfen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

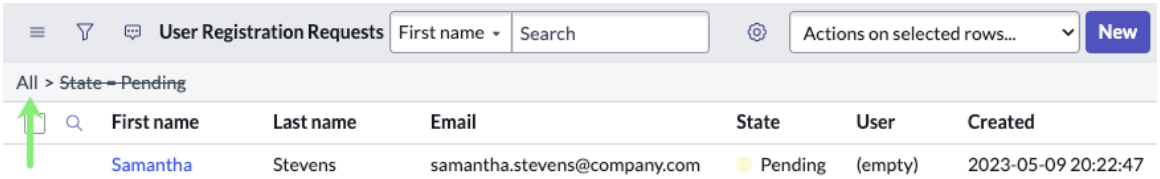
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Ausstehende Anwenderregistrierungen** Und öffnen Sie die Anforderung.
2. Verwenden Sie **Erstellen Sie Einen Anwender** Und **Ablehnen** Zugehörige Links im Registrierungsanforderungsformular, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
   - Wenn **Erstellen Sie Einen Anwender** Ist ausgewählt, wird ein neuer Anwender mit der E-Mail-Adresse als erstellt **Anwender-ID** .
   - Wenn **Ablehnen** Ist ausgewählt, wird die Anforderung markiert **Abgelehnt** .

   Wenn die Anforderung akzeptiert wurde, wird dem Anwender eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Anmeldeinformationen gesendet. Wenn dies abgelehnt wurde, erhält der Anwender eine E-Mail mit den Ablehnungsinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. **Wahlweise:** Um frühere Registrierungsanforderungen anzuzeigen, entfernen Sie **[Status] [ist] [Ausstehend]** Bedingung aus dem Filter in der Listenansicht.



Aktivieren Sie die automatische Genehmigung des selbst registrierten Anwenderaccounts

Administratoren können Anwendern die Selbstregistrierung ermöglichen. Aktivieren Sie die automatische Genehmigung solcher Accounts, um die Anwenderregistrierung zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**an.
2. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die automatische Verarbeitung der Anforderung zur Anwenderregistrierung**
3. Wählen Sie Aus **Speichern**
   Wenn diese Option aktiviert ist, erfordern Registrierungsanforderungen keine Genehmigung. Stattdessen die Business-Regel *`Auto-Process User Registration`*Erstellt den Anwenderdatensatz aus den bereitgestellten Informationen.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie die Aktivierung von an Explizite Rollen (`Com.Glide.Explicit_roles`)-Plugin. Das Plugin Explicit Roles erstellt zwei Rollen, um zwischen internen und externen Anwendern zu unterscheiden.

Neues Unternehmen hinzufügen

Sie können Unternehmen hinzufügen, die Lieferanten, Hersteller oder Kunden repräsentieren, mit denen Sie Geschäfte tätigen. Diese Unternehmen bieten eine Möglichkeit, Benutzer, Gruppen und Assets zu kategorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Unternehmen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular mit den Unternehmensdetails aus.

Unternehmensfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Unternehmens.
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer 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.

Feld	Beschreibung
Hersteller	Gibt an, ob das Unternehmen ein Hersteller ist.
Lieferant	Gibt an, ob das Unternehmen ein Lieferant ist.
Aktiensymbol	Drei- oder vierbuchstabiges Aktiensymbol für das Unternehmen.
Aktienkurs	Aktueller Preis, zu dem Unternehmensaktien verkauft werden.
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Status	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Postleitzahl für das Unternehmen.
Notizen	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten
Felder, die von hinzugefügt werden können Personalisieren Sie ein Formular :	
Breitengrad	Der Breitengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird von einer Business-Regel namens ausgefüllt `get_lat_long`. Deaktivieren Sie diese Business-Regel, um zu verhindern, dass das System manuell im Feld ausgefüllte Werte überschreibt. Breitengrad wird als Gleitkommadatentyp ausgedrückt. Breitengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow Ausgedrückt in einem anderen Format als Gleitkomma wird in einer Spalte namens angezeigt **Alter Breitengrad** . Das System versucht, nach Möglichkeit alle Breitengradwerte aus früheren Versionen in die Gleitkommaschreibweise zu konvertieren. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es nach hinzufügen Das Formular wird personalisiert.
Längengrad	Der Längengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird von einer Business-Regel namens ausgefüllt `get_lat_long`. Deaktivieren Sie diese Business-Regel, um zu verhindern, dass das System manuell im Feld ausgefüllte Werte überschreibt. Der Längengrad wird als Gleitkommadatentyp ausgedrückt. Längengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow Ausgedrückt in einem anderen Format als Gleitkomma wird in einer Spalte namens angezeigt **Alter Längengrad** . Das System versucht, nach Möglichkeit alle Längengradwerte aus früheren Versionen in die Gleitkommaschreibweise zu konvertieren. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es nach hinzufügen Das Formular wird personalisiert.

Hinweis: Die Anwendung „IT Finance“ fügt dem Formular „Unternehmen“ eine Finanzansicht hinzu. In der Finanzansicht wird ein Diagramm hinzugefügt, das Ausgaben anzeigt, die dem Unternehmen zugeordnet wurden.

Nächste Maßnahme

Normalisieren Sie Unternehmensdaten, um Konsistenz beim Verweis auf einen Unternehmensnamen zu schaffen, z. B. einen Lieferanten oder Hersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Normalisierungsdatenservices.

Normalisierungsdatenservices

Die Normalisierungsdatenservices Das Plugin hilft bei der Aufrechterhaltung der Konsistenz für Tabellenfelder, die sich auf einen Unternehmensnamen beziehen.

Tabellen, die sich auf Konfigurationselemente und Assets beziehen, enthalten normalerweise Spalten, die auf einen Unternehmensnamen verweisen, z. B. einen Lieferanten oder

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

Hersteller. Häufig verweisen diese Tabellen mit mehreren verschiedenen Namen auf dasselbe Unternehmen. Diese Situation kann aus vielen Gründen auftreten. Beispielsweise verwenden Lieferanten manchmal unterschiedliche Unternehmensnamen, je nach Gerät. Diese Inkonsistenz verursacht Probleme, insbesondere für Berichte, die sich auf diese Unternehmensnamen stützen.

Die Normalisierungsdatenservices Plugin hilft bei der Linderung dieses Problems.

Wenn Sie aktivieren und konfigurieren Normalisierungsdatenservices Plugin, lädt das System eine Liste von Standardfirmennamen herunter, die ServiceNow Wurde kompiliert. Außerdem wird eine Liste allgemeiner Varianten dieses Namens heruntergeladen. Jedes Mal, wenn das Plugin ein Unternehmensnamenfeld mit einer dieser Varianten findet, ersetzt es den Standardnamen an seiner Stelle.

Hinweis: Die Normalisierungsdatenservices Plugin bezieht sich auf einen Standardnamen als *Normalisiert* Benennen Sie und einen Variantennamen als *Erkannt* Name.

Während Normalisierungsdatenservices Das Plugin stellt Services bereit, die der Feldnormalisierungsfunktion ähneln. Für dieses Plugin müssen Sie die Zuordnungen von einem Namen zu einem anderen nicht manuell einrichten. Wenn Sie möchten, können Sie dem Satz eigene Zuordnungen hinzufügen. Sie beginnen jedoch automatisch mit umfangreichen Listen allgemeiner Unternehmensnamen (normalisierte Namen) und ihrer Varianten (erkannte Namen).

Die Normalisierungsdatenservices Plugin speichert Daten in zwei Tabellen. Die Tabelle „normalisierte Unternehmensnamen“ enthält die Liste der normalisierten Unternehmensnamen. Die Tabelle „normalisierte Zuordnungen“ enthält die Zuordnungen zwischen jedem erkannten Namen und seinem normalisierten Namen.

Wichtig: Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind. Diese Arten von Updates erfolgen unabhängig von der Tabelle, in der Sie das Feld bearbeiten.

Das Plugin „Normalisierungsdatenservices“ fügt einen eindeutigen Index oder Hash in der Tabelle [Core_Company] hinzu. Sie können nur einen Unternehmensdatensatz für einen Unternehmensnamen speichern. Der eindeutige Hash ist für zwei Unternehmen mit demselben Namen identisch. Die Eindeutigkeit ist erforderlich, damit viele Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Beispiel: **Discovery** , Die CMDB-Modelle und CIs (Customer Management Database) erstellt. In einer domänengetrennten Instanz wird der eindeutige Index auf „Hash,sys_scope“ erweitert. Dadurch kann jede Domäne über eine eigene Version eines Unternehmens mit demselben Namen verfügen.

Normalisierungsdatenservices mithilfe des geführten Setups implementieren

Sie können Normalisierungsdatenservices mithilfe eines geführten Setups implementieren.

Das geführte Setup für Normalisierungsdatenservices bietet eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie das Plugin „Normalisierungsdatenservices“ in Ihrer Instanz konfigurieren können. Um das geführte Setup von Normalisierungsdatenservices zu öffnen, navigieren Sie zu **Normalisierungsdatenservices** > **Geführtes Setup**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Hinweis: Weil Normalisierungsdatenservices Die Funktion erfordert eine Internetverbindung, um Zuordnungsinformationen herunterzuladen. Diese Funktion wird für lokale Instanzen 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.

Plugin wird aktiviert

In der ersten Aufgabe des geführten Setups aktivieren Sie das Plugin „Normalisierungsdatenservices“ (com.Glide.Data_Services_Canonicalization.Client). Durch die Aktivierung des Plugins werden alle erforderlichen Schemata installiert, um Verweise auf Unternehmensdatensätze in der Kundenmanagement-Datenbank (CMDB) und Asset-Management zu normalisieren.

Normalisierte Daten werden heruntergeladen

In dieser Aufgabe laden Sie das Repository aller Enterprise-Lieferantennamen und die Zuordnungen zu ihren normalisierten Gegenparteien herunter. Nach Abschluss des Downloads können Sie die heruntergeladenen Daten in der Tabelle „normalisierte Unternehmensnamen“ [cds_Client_Name] anzeigen. Sie können Zuordnungen in der Tabelle „normalisierte Zuordnungen“ [cds_Client_Mapping] überprüfen. Sie können beispielsweise überprüfen, ob „Dell“, „DELL“, „DELL (UK)“ „Dell Inc.“ zugeordnet sind.

Referenzqualifizierer werden aktualisiert

Mit dieser Aufgabe werden die Referenzqualifizierer in Referenzfeldern geändert, die mit der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verknüpft sind. Dadurch wird sichergestellt, dass Anwender nur aus einer Liste normalisierter Unternehmensnamen auswählen können. Wenn Sie beispielsweise einen Computer-Datensatz (cmdb_ci_Computer) erstellen, können Anwender nur „Dell Inc.“ und nicht „Dell“ oder „Dell Incorporated“ auswählen.

Einige Referenzqualifizierer werden möglicherweise nicht aktualisiert. Informationen zum manuellen Normalisieren dieser Referenzqualifizierer finden Sie unter KB0784201 .

Normalisierungseigenschaften werden aktiviert

Wählen Sie in dieser Aufgabe die Eigenschaften aus, die Sie aktivieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Normalisierungseigenschaften.

Aktivieren Sie **Normalisieren Sie vorhandene kanonische Core_Company-Datensätze** Eigenschaft, wenn die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] zwei oder mehr Datensätze enthält, die beide vor jeder Zuordnung auf „normalisiert“ („kanonisch=wahr“) festgelegt wurden. Diese Option stellt sicher, dass nur ein [Core_Company]-Datensatz auf „normalisiert“ festgelegt ist. Wenn Sie die CMDB-Tabellen später im geführten Setup normalisieren, weist der Normalisierungsauftrag den richtigen normalisierten Wert neu zu.

Beispiel: Vor der Zuordnung werden sowohl „DELL Inc“ als auch „Dell Inc.“ auf normalisiert („canonical=wahr“) festgelegt. Sie definieren eine neue Zuordnung für „DELL Inc.“ zu „Dell Inc.“. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, denormiert das geführte Setup „DELL Inc.“ und aktualisiert das Herstellerfeld in den CMDB-Datensätzen auf „Dell Inc.“, wenn die CMDB-Tabellen normalisiert werden.

Daten werden normalisiert

Um das geführte Setup abzuschließen, schließen Sie die verbleibenden Aufgaben ab, indem Sie die Daten in den folgenden Tabellen normalisieren:

- Konfigurationselemente (CMDB)
- Configuration Items (CMDB)-Modell
- Software Asset Management-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.

Normalisierte Unternehmensnamentabelle

Die Normalisierungsdatenservices Das Plugin speichert die normalisierten Unternehmensnamen in der Tabelle „normalisierte Unternehmensnamen“.

Felder für normalisierte Unternehmensnamen

Feld	Beschreibung
Name	Der normalisierte Name für dieses Unternehmen.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert ist.
Beschreibung	[Optional] Eine Beschreibung mit weiteren Informationen zu diesem Unternehmen oder Datensatz.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert ist.
Kundenüberschreibung	**Wahr** , Wenn der Kunde eine Überschreibung für diesen Namen hat. Andernfalls **false**.

Normalisierte zugehörige Listen für Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Normalisierte Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die diesem normalisierten Namen zugeordnet sind.

Siehe KB0819618 Weitere Informationen finden Sie unter .

Normalisiert M Zuordnungstabelle

Die Tabelle „normalisierte Zuordnungen“ listet alle erkannten Namen und den normalisierten Namen auf, für den Jede Zuordnung .

Normalisierte Zuordnungsfelder

Feld	Beschreibung
Ermittelter Name	Eine Variante eines normalisierten Namens in der Datenbank.
Normalisierter Name	Der normalisierte Name, dem der erkannte Name zugeordnet ist.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert ist.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert ist.

Normalisierte zugehörige Listen für Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Zugehörige Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die demselben normalisierten Namen wie der ausgewählte Datensatz zugeordnet sind.

Aktionen

Liste	Beschreibung
Heraufstufen d Ist abgedeckt n ame	Ersetzen S Der normalisierte Name mit dem erkannten Namen für den ausgewählten Datensatz und für alle Datensätze in der zugehörigen Zuordnungsliste.

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

Normalisierungseigenschaften

Im Formular „Normalisierungseigenschaften“ können Sie die konfigurierbaren Eigenschaften für anzeigen und ändern Normalisierungsdatenservices Plugin.

Normalisierungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Referenzqualifizierer in allen Tabellen, die auf das Unternehmen verweisen, werden aktualisiert, um das Feld normalisiert zu verwenden.	Wenn **Ja** , Jedes Referenzfeld für das Unternehmen – für eine beliebige Tabelle auf der Plattform – verwendet den normalisierten Namen. Dieser Service funktioniert nur, wenn Sie ausgeführt haben Aktualisieren Sie Referenzqualifizierer Aufgabe im geführten Setup.
Aktivieren Sie eine Business-Regel, die Herstellernamen für Konfigurationselemente automatisch normalisiert.	Wenn **Ja** , Normalisiert das System Unternehmensnamen, wenn Sie Konfigurationselemente über einen anderen Mechanismus als Discovery hinzufügen oder aktualisieren (z. B. durch manuelle Importsätze).
Aktivieren Sie Discovery, um den Normalisierungsservice für den Herstellernamen zu verwenden.	Damit Discovery den normalisierten Unternehmensnamen für den Herstellernamen verwendet, wählen Sie aus **Ja** .
Diese Eigenschaft dient der Aktivierung bzw. Deaktivierung des Normalisierungsprozesses.	Wählen Sie aus, um den Normalisierungs-Datenservice-Prozess zu aktivieren **Ja** . Wählen Sie zum Deaktivieren aus **Nein** . Details finden Sie unter Normalisierungsdatenservices.
Normalisieren Sie vorhandene kanonische core_company-Datensätze.	Wählen Sie Aus **Ja** Dient zum Aktualisieren eines vorhandenen normalisierten Unternehmensdatensatzes (kanonisch=wahr) auf „nicht normalisiert“ (kanonisch=falsch), wenn eine Zuordnung vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter KB0957144 .

Normalisierte Unternehmensnamen werden geändert

Sie können den Namen eines normalisierten Unternehmens auf verschiedene Weise ändern. In allen Fällen betrifft diese Änderung alle normalisierten Felder, die sich auf dieses Unternehmen beziehen.

Sie haben mehrere Optionen zum Ändern eines normalisierten Unternehmensnamens:

- Bearbeiten Sie das Feld „normalisierter Name“ in der Tabelle „normalisierte Zuordnungen“. Diese Methode wird bevorzugt.
- Bearbeiten Sie die Tabelle mit dem Namen des normalisierten Unternehmens.
- Bearbeiten Sie das Feld „Unternehmensname“ in einer beliebigen Tabelle, die auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verweist.

⚠ **Warnung:** Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind.

Ändern Sie den Namen eines normalisierten Unternehmens

Sie können normalisierte Unternehmensnamen ändern, indem Sie Datensätze in der Tabelle „normalisierter Unternehmensname“ bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensätze in der Tabelle „normalisierte Unternehmensnamen“ hinzufügen und 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Normalisierungsdatenservices** > **Normalisierte Mappings**an.
2. Suchen Sie den Datensatz mit dem Namen, den Sie ersetzen möchten, und bearbeiten Sie das Feld normalisierter Name.
   Das System ändert den Namen des normalisierten Unternehmens für jeden erkannten Namen, der diesem normalisierten Namen zugeordnet ist.

Fügen Sie eine Abteilung hinzu

Abteilungen bieten eine andere Möglichkeit, Anwender, Gruppen und Assets zu kategorisieren. Sie können Abteilungen hinzufügen und Anwendern zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator muss das Formular möglicherweise so konfigurieren, dass alle in den Schritten aufgeführten Felder angezeigt werden .Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie ein Formular.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Abteilungen** > **C Erstellen Sie einen neuen Datensatz**an.
2. Geben Sie den Abteilungsnamen, die ID und die Beschreibung ein, oder ändern Sie sie.
3. Wählen Sie das Unternehmen aus, dem die Abteilung zugeordnet ist.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Abteilungsleiter, einen primären Kontakt oder beides aus Ihrer Anwenderliste hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Gruppen werden erstellt

Administratoren können Anwender einer oder mehreren Gruppen hinzufügen.

Anwendergruppe erstellen

Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie ihnen Rollen zu. Anwender, die der Gruppe zugewiesen sind, erben die Rollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Einige Felder werden nach der Personalisierung des Formulars angezeigt. Personalisieren Sie ein 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.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Typ	Kategorie für diese Gruppe. Zum Beispiel eine Gruppe, die als Typ festgelegt ist **Katalog** Ist eine Servicekatalog-Gruppe und kann auch unter aufgerufen werden **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen. Möglicherweise müssen Sie dies tun Personalisieren Sie ein Formular Zum Hinzufügen von **Typ** Feld. Durch Aktivieren des Plugins „Arbeitsmanagement“ wird hinzugefügt **Typ** Feld automatisch. **Hinweis:** ITIL wird für Gruppen mit einem leeren Gruppentyp hinzugefügt. Außerdem ermöglicht der standardmäßige Referenzqualifizierer für Aufgaben diesen Gruppen, der Gruppe Aufgaben und andere Aufgabentypen zuzuweisen.
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Beispiel: Wenn der übergeordneten Gruppe ein Incident zugewiesen ist und Sie auswählen **Zugewiesen an** Suchsymbol, nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe sind verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Gruppe aktiv oder inaktiv ist. Inaktive Gruppen werden weiterhin in jedem Referenzfeld angezeigt, das bereits auf die Gruppe verweist, aber für nicht-Administratoranwender nicht sichtbar sind in: ○ Listen von Gruppen ○ Die Referenzsuchliste für Referenzfelder ○ Die Liste der Gruppen, die automatisch vervollständigt werden, wenn Sie in ein Referenzfeld eingeben
Manager ausschließen	Kontrollkästchen, das steuert, ob der Gruppenmanager E-Mail-Benachrichtigungen erhält.
Mitglieder einbeziehen	Kontrollkästchen, das steuert, ob die Gruppenmitglieder einzelne E-Mails erhalten, wenn jemand eine E-Mail an sendet **Gruppen-E-Mail** Adresse. Die einzige Ausnahme von dieser Funktionalität sind Genehmigungsbenachrichtigungen, bei denen alle Mitglieder einer Gruppe unabhängig von eine Genehmigungsbenachrichtigung erhalten **Mitglieder einbeziehen** Auswahl. Siehe Erhalten Sie Benachrichtigungen Weitere Informationen finden Sie unter .
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe

4. **Wahlweise:** Entfernen oder Blenden Sie eine Gruppe aus.

   a. **Hinweis:** Nur Anwender in der ausgeblendeten Gruppe können die ausgeblendete Gruppe anzeigen, wenn sie eine Gruppe in einem Referenzfeld auswählen.

   Erstellen Sie ein wahr/falsch-Feld mit der Bezeichnung `Ausgeblendet` Im Gruppenformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Feldern finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an
Das System erstellt ein Feld mit dem Namen **u_ausgeblendet** Auf der **Anwender [sys_user_Group]** Tabelle und aktiviert die Verwendung von **Ausgeblendet** Kontrollkästchen zum Bezeichnen einer ausgeblendeten Gruppe.

b. Erstellen Sie eine neue Business-Regel vor der Abfrage in der Tabelle [sys_user_Group] (Gruppe) mit dem folgenden Skript:

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Business-Regeln vor Abfrage .

Ergebnis
Die Anwendergruppe wird basierend auf der von Ihnen angegebenen Konfiguration erstellt.

Hinweis:

Wenn Glide.ui.schedule_Job_for_Group_parent_Change Ist auf „wahr“ festgelegt, führt das Entfernen einer übergeordneten Gruppe dazu, dass die Rollen der übergeordneten Gruppe asynchron zur untergeordneten Gruppe hinzugefügt werden. Wenn Glide.ui.schedule_Job_for_Group_parent_Change Ist auf „falsch“ festgelegt, werden die Rollen der übergeordneten Gruppe synchron zur untergeordneten Gruppe hinzugefügt, wenn die übergeordnete Gruppe entfernt wird.

Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu

Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu, damit der Anwender alle der Gruppe zugewiesenen Rollen erbt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie kein Administratoranwender sind, können Sie keiner Gruppe, die die Administratorrolle enthält, einen Anwender hinzufügen. Wenn Sie keine Rolle „Security_admin“ haben, können Sie einer Gruppe, die die Rolle „Security_admin“ enthält, auch keinen Anwender hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie eine Gruppe aus **Name** .
3. In **Gruppenmitglieder** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie einen oder mehrere Namen in aus **Sammlung** Liste.
5. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Und **Speichern** .
6. **Wahlweise:** Entfernen Sie einen Anwender aus einer Gruppe, wenn er die Rolle ändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.

b. Wählen Sie eine Gruppe aus **Name** .

c. In **Gruppenmitglieder** Zugehörige Liste aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Gruppenmitgliedsnamen, den Sie entfernen möchten.

d. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Menü auswählen **Löschen** .

Hinweis: Vor der Auswahl **Löschen** , Stellen Sie zuerst sicher, dass Sie die Zeilen mit den Anwendern, die Sie aus der Gruppe entfernen möchten, ordnungsgemäß ausgewählt haben.

Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen

Verwenden Sie **Typ** Feld zum Definieren von Kategorien von Gruppen. Nach der Definition können Sie diese Kategorien verwenden, um Zuweisungsgruppen basierend auf dem Gruppentyp mithilfe eines Referenzqualifizierers zu filtern.

Wenn Sie beispielsweise eine Zuweisungsgruppe im Incident-Formular auswählen, **Typ** Kann verwendet werden, um Gruppen danach zu filtern, ob sie normalerweise am Incident-Management-Prozess beteiligt sind. Gruppen wie Netzwerk oder Help Desk werden angezeigt, da sie normalerweise beteiligt sind. Gruppen wie HR oder New York werden ausgelassen.

Die folgenden Elemente werden im Basissystem bereitgestellt.

- Die Typen **Katalog** , **itil** , Und **Umfrage** .
- Der Referenzqualifizierer für [Task.assignment_Group] filtert nach **[Typ] [ist gleich] [itil]** .
- Ein Referenzqualifizierer mit dem Namen `GetGroupFilter`Ist verfügbar, um mit nach Gruppentypen zu filtern Erstellen Sie eine dynamische Filteroption .

Hinweis: Wörterbuchüberschreibungen ermöglichen es Administratoren, einen Gruppentyp in einer erweiterten Tabelle mit einem einfachen zu filtern Referenzqualifizierer Überschreiben.

Fügen Sie einen Gruppentyp hinzu

Sie können zusätzliche Gruppentypen hinzufügen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um anzuzeigen **Typ** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter: Personalisieren Sie ein Formular

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie einen Gruppendatensatz aus.
3. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Typ** .
4. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld aus.
   Das Dialogfeld Gruppentypen 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.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des Gruppentyps ein.

      Example
      Zum Beispiel, um einen Typ für eine Gruppe als zu definieren **Incident** Und **Problem** , Eingabe: **Incident, Problem** .

      Example
      Wählen Sie **Absenden**.

   Das Gruppenformular wird mit dem neuen Typ erneut geöffnet.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Gruppentypen hinzu.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weisen Sie einen Gruppentyp zu

Sie können Gruppentypen zuweisen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen** Und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
2. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Typ** .
3. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld aus, und wählen Sie einen oder mehrere Gruppentypen aus.

   Hinweis: Weil das Standardverhalten von *`Aufgabe.Zuweisungsgruppe`* Dient zum Herausfiltern von Gruppen mit definierten Gruppentypen. Wenn Sie einer Gruppe einen Typ hinzufügen, wird er aus dem herausgefiltert **Zuweisungsgruppe** Feld in Aufgaben. Um das Verhalten zu ändern, richten Sie den Referenzqualifizierer ein.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwalten von Rollen

Administratoren können Rollen erstellen und konfigurieren, die bestimmte Berechtigungen gewähren, die steuern, was Anwender und Gruppen mit dieser Rolle tun können.

Alle ServiceNow-Rollen

Verwenden Sie diese filterbare Tabelle, um eine vollständige Liste der in ServiceNow-Instanzen verwendeten Rollen zu überprüfen. Die Tabelle enthält wichtige Details für alle Basissystemrollen sowie alle Rollen, die von installierten Plugins hinzugefügt werden.

Produkt

Produkt	Rollen
AWA	AWA-Manager [Awa_Manager]

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

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	AWA-Integrationsanwender [Awa_Integration_user] AWA-Agent [Awa_Agent] AWA-Administrator [Awa_admin]
Kundenservice-Management	Servicemanagement-Partner [sn_esm_Partner] Kunde [sn_customerservice.Customer] Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] Service-Management-Anwenderadministrator [sn_esm_user_admin] Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager] Servicemanagement-Administrator [sn_esm_admin] Verbraucher [sn_customerservice.Consumersn_customerservice.Consume Servicemanagement-Anwender [sn_esm_user] Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] Partneradministrator [sn_customerservice.partner_admin] Service-Management-Partneradministrator [sn_esm_Partner_admin] Rolle für REST-APIs im Zusammenhang mit CSM-Webservices [csm_WS_Integration] Partner [sn_customerservice.Partner] Kundenfallmanager [sn_customerservice.Customer_Case_Manager] NoRoleName [No_role_Name] Servicemanagement-Agent [sn_esm_Agent] Kundenadministrator [sn_customerservice.Customer_admin]
Document Intelligence	DocIntel-Administrator [sn_docintel.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.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.Extraktion_Agent] DocIntel-Viewer [sn_docintel.Viewer] DocIntel-Manager [sn_docintel.Manager] DocIntel-Creation-Agent [sn_docintel.creation_Agent]
Dokumentenservices	Administrator [Platform_document_Management_admin]
Hermes Messaging-Service	Administrator [hermes_admin] Kafka-Namespace-Administrator [kafka_Namespace_admin] Kafka-Administrator [kafka_admin]
IDR	Administrator [idr_admin] Rest [idr_Rest] Lesen [idr_read]
Wissensmanagement	KCS-Beitragender [kcs_Contributor] Wissensadministrator [Knowledge_admin] Wissensmanager [Knowledge_Manager] KCS-Herausgeber [kcs_Publisher] KCS-Kandidat [kcs_Candidate] Wissensdomänenexperte [Knowledge_Domain_Expert] Wissensgruppenmitglied [Knowledge_Group_member] Wissensgruppenmanager [Knowledge_Group_Manager] Administrator [admin] Wissen [wissen]
MetricBase	Administrator [clotho_admin] REST-PUT [clotho_Rest_PUT] REST akkumulieren [clotho_Rest_accumulate]

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

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Plus-Autor [mbplus_Writer] Plus-Leser [mbplus_Reader]
Predictive Intelligence	ML-Bezeichner [ml_labeler] ML-Berichtsanwender [ml_Report_user] ML-Administrator [ml_admin]
Reporting	Gruppenberichtanwender [Report_Group] Berichtsplaner [Report_Scheduler] Berichtsbeschreibungsadministrator [Report_description_admin] Berichtsadministrator [Report_admin] Globaler Berichtsanwender [Report_global] Berichtsanwender [Report_user]
Servicekatalog	Administrator [admin] Katalog-Generator-Editor [catalog_Builder_Editor] Katalogeditor [catalog_editor] Katalogmanager [catalog_manager] Katalogadministrator [catalog_admin]
Serviceportal	Administrator [sp_admin] Ankündigungsadministrator [announcement_admin] Portal-Analytics-Administrator [Portal_Analytics_admin] Portal-Analytics-Betrachter [Portal_Analytics_Viewer]
Task Intelligence	Task Intelligence-Administrator [tia_admin] Task Intelligence-Anwender [tia_user] Task Intelligence-Analyst [tia_Analyst]
Virtual Agent	[Now.Assist.Creator] Chat-Analytics-Administrator [Chat_Analytics_admin] UI Builder-Administrator [ui_Builder_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.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Virtual Agent-Administrator [Virtual_Agent_admin] Chat-Analytics-Betrachter [Chat_Analytics_Viewer] UI Builder-Administrator [ui_Builder_admin] Virtual Agent-Administrator [Virtual_Agent_admin] Chat-Analytics-Administrator [Chat_Analytics_admin] Chat-Analytics-Betrachter [Chat_Analytics_Viewer] Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin] Designer für automatisiertes Testframework [atf_Test_Designer] Administrator [nlu_admin] administrator [Virtual_Agent_admin] [Action_Designer] Installationsadministrator für externe Anwendung [external_App_install_admin] Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager] Lokalisierungseditor [Localization_Editor] Lokalisierungserfüller [Localization_Fulfiller] Image-Administrator [image_admin] Anwender der automatisierten Customer Experience (ACE) [sn_ace.ace_user] Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin] Administrator für geführtes Setup für Konversationsschnittstellen [sn_ci_gs_content.ci_Guided_Setup_admin] Virtual Agent-Branding [va_Branding] Lokalisierungsanforderer [Localization_requestor] Virtual Agent-Branding [va_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.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Anwendungsadministrator durchsuchen [search_Application_admin] Chat-Analytics-Administrator [Chat_Analytics_admin] Administrator [evam_admin] Administrator [evam_admin] Lokalisierungsanforderer [Localization_requestor] Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin] [Action_Designer] Administrator der Chat-Umfrage [Chat_Survey_admin] Flow Designer [Flow_Designer]

Basissystemrollen

Administratoren können eine oder mehrere Basissystemanwenderrollen zuweisen, um Zugriff auf Funktionen und Anwendungen der Basissystemplattform zu gewähren.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Wichtig: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Administrator [admin]

Die Administratorrolle. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Systemfunktionen, -Funktionen und -Daten, da Administratoren ACL-Regeln (Access Control List) überschreiben und alle Rollenprüfungen bestehen können. Vermeiden Sie es, diese Rolle Ihren Anwendern zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- announcement_admin
- Katalog
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_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.

- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- Import_Scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- ml_admin
- Ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector
- pa_viewer
- personalize_dictionary
- Platform_ml_create
- platform_ml_read
- Platform_ml_write
- search_application_admin
- Search_Relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Gewähren Sie diese Berechtigung sorgfältig. Wenn Sie vertrauliche Informationen wie HR-Datensätze haben, die Sie schützen müssen, erstellen Sie eine anwenderdefinierte Administratorrolle für diesen Bereich. Schulen Sie alle Anwender, die zum Anzeigen dieser Datensätze berechtigt sind, als Administrator. Beachten Sie auch Spezielle Administratorrollen .

Hinweis: Anwender mit Rollen im Zusammenhang mit dem Key Management Framework können nur von Administratoren mit der Rolle „kmf_admin“ geändert werden. Weitere Informationen zu KMF-Rollen finden Sie unter Mit Key Management Framework installierte Rollen .

Agent-Administrator [Agent_admin]

Service Desk-Mitarbeiter-Administratoren können den integrierten System-Agent herunterladen und verwalten. Sie können MID-Server-bezogene Skripts verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Agent_Security_admin
- view_changer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Administrator FÜR KI-Suche [ais_admin]

Administratoren der KI-Suche können Indexierungs- und Sucheinstellungen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und Nachrichten protokollieren KI-Suche Anwendung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Installationsprogramm des Unternehmens des Anwendungsclients [App_Client_Company_installer]

Anwender, denen die Rolle „App_Client_Company_Installer“ zugewiesen ist, können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die derzeit angemeldete Instanz enthalten. Durch die Zuweisung dieser Rolle können Anwendungen für das Unternehmen, das der aktuellen Instanz zugeordnet ist, erstmals installiert werden. Anwender mit dieser Rolle können keine Anwendung für ein anderes Unternehmen installieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Anwendungsclient-Anwender [App_Client_user]

Anwendungsclientanwender können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die derzeit angemeldete Instanz enthalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Genehmigungsadministrator [Approval_admin]

Genehmigungsadministratoren können Genehmigungsanforderungen anzeigen oder ändern, die ihnen nicht direkt zugewiesen sind. Verwenden Sie die Rolle Approver_user, damit Genehmiger nur Anforderungen anzeigen oder ändern können, die ihnen direkt zugewiesen sind.

Erfüller können innerhalb des Produkts genehmigen, für das sie abonniert sind (ITSM-Erfüller, der innerhalb von ITSM genehmigt). Diese Genehmigung kann auf der Plattform oder per E-Mail erfolgen. Es ist keine zusätzliche Berechtigung erforderlich.

Erfüller dürfen nicht über das Produkt hinaus genehmigen, für das sie abonniert sind (ITSM-Erfüller, der innerhalb der Beschaffung genehmigt, GRC usw.). Diese Genehmigung erfordert eine zusätzliche Genehmigungsberechtigung für den Anwender.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Genehmigeranwender [Approver_user]

Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Sie verfügen auch über alle Fähigkeiten von anfordernden Personen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen 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.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Dieser Rolle ist eine Gebühr zugeordnet. Weisen Sie es Anwendern nicht zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.

Asset-Anwender [Asset]

Asset-Anwender können Hardware- und Software-Assets verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Zuweisungsregeladministrator [Assignation_rule_admin]

Zuweisungsregeladministratoren können Zuweisungsregeln verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Geschäftsprozessadministrator [Business_Process_admin]

Geschäftsprozessadministratoren können alle Datensätze und ihre Beziehungen im Geschäftsprozess erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Im Kontext von Governance, Risk and Compliance (GRC) erhalten Anwender mit der Rolle sn_grc.admin, die GRC-Anwendungen und ihr Setup verwalten, automatisch Zugriff auf diese Rolle. Dieser Zugriff ermöglicht es GRC-Administratoren, einen Geschäftsprozess und seine Datensätze ähnlich wie andere GRC-Tabellen zu verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Business_Process_Manager.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Diese Rolle wird Anwendern zugewiesen, die Administratoren sind und über umfassende Informationen und Schulungen zu Geschäftsprozessen verfügen. Keine.

Geschäftsprozessmanager [Business_Process_Manager]

Geschäftsprozessmanager können jeden Geschäftsprozess erstellen, lesen und aktualisieren und die Beziehung von Geschäftsprozessen zu anderen Datensätzen verwalten. Diese Rolle wird Geschäftsprozessmanagern zugewiesen, die normalerweise Spezialisten sind und mehrere Geschäftsprozesse in der Organisation verwalten. Weisen Sie diese Rolle Anwendern zu, die im Allgemeinen mit anderen Mitarbeitern zusammenarbeiten und Experten für Geschäftsprozesse sind.

Im Kontext von GRC erben Anwender mit der Rolle „sn_grc.Manager“ automatisch diese Rolle, mit der sie die Geschäftsprozesse für die gesamte Organisation verwalten können.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „Business_Process_user“ enthalten 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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Geschäftsprozessanwender [Business_Process_user]

Geschäftsprozessanwender können die Geschäftsprozesse aktualisieren, die ein Anwender besitzt, und können auch alle Geschäftsprozesse lesen. Diese Rolle muss den jeweiligen Prozessbesitzern zugewiesen werden. Diese Rolle kann auch Anwendern bereitgestellt werden, die die Geschäftsprozesse in der Organisation anzeigen und besser verstehen müssen.

Im Kontext von GRC wird Benutzern mit der Rolle sn_risk.user automatisch diese Rolle zugewiesen. Mit dieser Rolle können Anwender die Geschäftsprozesse verwalten, für die sie verantwortlich sind, und alle Geschäftsprozesse lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Katalogadministrator [catalog_admin]

Katalogadministratoren können die Anwendung Servicekatalog verwalten, einschließlich Katalogkategorien und -Elemente.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor

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

- Katalog
- catalog_lookup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Katalogeditor [catalog_editor]

Katalogeditoren können Elemente in Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Katalogelementdesigner [catalog_item_Designer]

Katalogelementdesigner können den Status ihrer Kategorieanforderungen anzeigen. Diese Rolle wird Anwendern automatisch gewährt, wenn sie eine Anforderung für eine Elementdesigner-Kategorie stellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen 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.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Katalogmanager [catalog_manager]

Katalogmanager können Katalogeditoren anzeigen und ihren Kategorien zuweisen. Sie können auch Elemente innerhalb ihrer Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Kataloganwender [Katalog]

Kataloganwender haben Lese- und Schreibzugriff auf alle Servicekatalog-Anforderungen, -Aufgaben und -Elemente.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Kataloganforderungsgenehmiger > 1000 Usd
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb
- Außendienste

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Kategoriemanager [category_Manager]

Kategoriemanager können Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – model_Manager.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]

Der CMDB-Administrator (Configuration Management Data Base) ist eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Administratoren können auf alle CMDB-Daten, -Tools und -UIs im CMDB-Arbeitsbereich zugreifen. Benutzer mit dieser Rolle können Richtlinien festlegen, die ein Editor nicht ausführen kann, z. B. Klassenmanager und App-Serviceanforderungen.

Während Sie im CMDB-Arbeitsbereich einen Drilldown durchführen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die neben den Rollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- Data_Manager_admin
- sn_cmdb_Editor

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

CMDB-Deduplizierungsadministrator [cmdb_dedup_admin]

CMDB-Deduplizierungsadministratoren können CMDB-Deduplizierungsaufgaben überprüfen und korrigieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

CMDB-Editor [sn_cmdb_Editor]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Editoren können CMDB-Datensätze erstellen, bearbeiten und löschen, aber keine Richtlinien wie Datenmanager oder Klassenmanager innerhalb des CMDB-Arbeitsbereichs ändern.

Während Sie im CMDB-Arbeitsbereich einen Drilldown durchführen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die neben den Schlüsselrollen „CMDB-Administrator“, „CMDB-Editor“ oder „CMDB-Anwender“ bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- cmdb_ms_Editor
- sn_cmdb_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

CMDB-Administrator mit mehreren Quellen [cmdb_ms_admin]

Der CMDB-Administrator mit mehreren Quellen kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle cmdb_ms_write.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_ms_Editor.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

CMDB-Editor mit mehreren Quellen [cmdb_ms_Editor]

CMDB-Editoren mit mehreren Quellen können CMDB-Datensätze erstellen, abfragen, lesen und schreiben, aber keine Neuberechnungsaktionen ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_ms_user.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

CMDB-Anwender mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]

CMDB-Anwender mit mehreren Quellen haben Lese- und Ausführungszugriff auf die Abfragen mit mehreren Quellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

CMDB-Leser [cmdb_read]

CMDB-Leser-Anwender können Daten aus der CMDB-Hierarchie lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

CMDB-Anwender [sn_cmdb_user]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Anwender haben schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und die Standard-UI im CMDB-Arbeitsbereich.

Während Sie im CMDB-Arbeitsbereich einen Drilldown durchführen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die neben den Schlüsselrollen „CMDB-Administrator“, „CMDB-Editor“ oder „CMDB-Anwender“ bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmdb_query_builder
- Data_Manager_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Vertragsmanager [Contract_Manager]

Vertragsmanager können Verträge über die Anwendung „Vertragsmanagement“ erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

CreateNow unbegrenzt [unlimited_createnow]

Rolle für unbegrenzte lizenzierte CreateNow-Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Datenklassifizierungsadministrator [Data_classification_admin]

Datenklassifizierungsadministratoren verwalten alle Aspekte der Datenklassifizierungsanwendung, des Setups des Datenklassifizierungscodes und der Zuweisung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – Data_classification_Auditor.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Auditor für Datenklassifizierung [Data_classification_Auditor]

Datenklassifizierungs-Auditoren auditieren Datenklassifizierungscode-Zuweisungen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Enterprise-CMDB-Administrator [ecmdb_admin]

Enterprise-CMDB-Administratoren können administrative Aufgaben ausführen und auf Tabellen und Datensätze in Enterprise-CMDB zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Filteradministrator [Filter_admin]

Filteradministratoren können Filterdatensätze [sys_Filter] erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Filter_global
- Filter_Gruppe

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.

Filtergruppenanwender [Filter_Group]

Filtergruppenanwender können Filter erstellen, die zu Gruppen gehören, denen der Anwender angehört.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Anzeigenhersteller [Gauge_Maker]

Anzeigenhersteller können Anzeigen aus Berichten erstellen. Beginnend mit Helsinki, Berichte werden nicht mehr in Anzeigen umgewandelt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Globaler Filteranwender [Filter_global]

Anwender von globalen Filtern können Datensätze für globale Filter [sys_Filter] erstellen.

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Globaler Vorlageneditor [template_Editor_global]

Anwender mit der Rolle „template_Editor_global“ können Vorlagen für die globale Verwendung erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Gruppenvorlageneditor [template_Editor_Group]

Anwender mit der Rolle „template_Editor_Group“ können Vorlagen für Gruppen erstellen. (Anwendern muss auch die Rolle „template_read_global“ zugewiesen werden.)

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen 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.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Guided Tour-Administrator [Guided_Tour_admin]

Administratoren von geführten Touren können Datensätze für geführte Touren [sys_Embedded_Tour_Guide] erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – sn_Tourbuilder.Tour_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Image-Administrator [image_admin]

Image-Administratoren können Image-Datensätze [DB_image] erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.

Identitätswechsel [Identitätswechsel]

Identitätswechsel können Anwender annehmen.

⚠ Warnung: Diese Rolle ermöglicht nicht die Identitätswechsel von Administratoranwendern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter Basissystemrollen.

Importadministrator [Import_admin]

Importadministratoren können alle Aspekte von Importsatz-Datensätzen und Importen [sys_Import_Set] verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- import_set_loader
- import_transformer
- Import_Scheduler

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

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.

Importplaner [Import_Scheduler]

Importplaner können Importe planen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Warnung: Gewähren Sie dieser Rolle sorgfältig. Der Import_Scheduler kann Skripts mit Administratorberechtigungen ausführen.

Ladeprogramm für Importsatz [Import_Set_Loader]

Anwender des Importsatz-Ladeprogramms können Importsatz-Datensätze [sys_Import_Set] laden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Transformator importieren [Import_Transformer]

Transformatorbenutzer können Importsatz-Transformationszuordnungsdatensätze [sys_transform_Map] verwalten und Transformationen ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Bestandsadministrator [Inventory_admin]

Bestandsadministratoren verwalten Lager, Lagermodelle und Lagerregeln.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- inventory_user
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Bestandsanwender [Inventory_user]

Bestandsanwender haben Zugriff auf Lagerinformationen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

ITIL

Anwender der IT Technology Infrastructure Library (ITIL) können Incidents, Probleme, Changes öffnen, aktualisieren, schließen und lesen Sie einige Regeln, Definitionen und CIs im Zusammenhang mit CMDB-Funktionen. Diese Rolle ist die Rolle des Basissystemtechnikers. Benutzern mit der Rolle „ITIL“ können Aufgaben zugewiesen werden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- agent_workspace_user
- app_service_user
- cmdb_query_builder
- cmdb_read
- dependency_views
- email_composer
- snc_platform_rest_api_access
- sn_change_write
- sn_comm_management.comm_plan_viewer
- sn_gd_guidance.guidance_user
- sn_incident_write
- sn_nb_action.next_best_action_user
- sn_problem_write
- sn_request_write
- sn_sow.sow_list
- sn_sow.sow_user
- sn_sttrm_condition_read
- survey_reader
- template_editor
- Tracked_file_Reader
- view_changer
- viz_Creator

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Außendienste
- Kataloganforderungsgenehmiger > 1000 Usd
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

ITIL-Administrator [itil_admin]

ITIL-Administratoren können Incidents, Probleme, Changes und andere zugehörige Datensätze löschen. Diese Rolle ist für Team-Leads vorgesehen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Vermeiden Sie die Gewährung von Administratorrollen, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Wissen [wissen]

Wissensanwender können Wissensmanagement-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Wissensadministrator [Knowledge_admin]

Wissensadministratoren können Knowledge Bases verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – Wissen.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Listenaktualisierungsprogramm [list_Updater]

Listenaktualisierungs-Anwender können auswählen **Gesamte Liste Aktualisieren** Und **Update Ausgewählt** Menüoptionen in einer Liste.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

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.

Besondere Erwägungen

Keine

Wartung

Diese Rolle ist reserviert für ServiceNow Verwenden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Diese Rolle kann nicht zugewiesen oder angenommen werden und ist reserviert für ServiceNow Verwenden.

MID-Server [Mid_Server]

MID-Server-Anwender können auf die Tabellen zugreifen, die MID-Server normalerweise verwenden. Diese Rolle sollte Ihren MID-Servern gewährt werden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – SOAP.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Diese Rolle sollte Anwenderaccounts zugewiesen werden, die für MID-Server erstellt wurden, um mit Ihrer Instanz zu interagieren. Details finden Sie unter MID-Server-Benutzer erstellen und die Rolle erteilen .

Modellmanager [model_Manager]

Modellmanager können Basismodell-Datensätze [cmdb_model] erstellen, ändern und löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 – catalog_Editor.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Personalisieren [personalisieren]

Benutzer mit der Rolle „Personalisieren“ können Formulare, Listen, Regeln, Steuerungen und Skripts personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Personalize_Control
- Personalize_rules
- personalize_dictionary
- Personalize_choices
- Personalize_Styles
- Personalize_Responses
- personalize_list
- personalize_form

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

Personalisieren Sie Auswahlmöglichkeiten [Personalize_choices]

Anwender, die der Rolle „Personalize_choices“ zugewiesen sind, können die Auswahlmöglichkeiten für ein Listenfeld personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Steuerung personalisieren [Personalize_Control]

Steuerung personalisieren Anwender können Steuerungen für Listen personalisieren, z. B. Filter, Links und Schaltflächen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Wörterbuch personalisieren [Personalize_dictionary]

Benutzer mit der Rolle „Personalize_dictionary“ können Wörterbucheinträge und -Bezeichnungen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Formular personalisieren [personalize_form]

Benutzer mit der Rolle „Personalize_Form“ können Formulare personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Liste personalisieren [Personalize_list]

Benutzer mit der Rolle „Personalize_list“ können Listen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Antworten personalisieren [Personalize_Responses]

Anwender mit der Rolle „Personalize_Form“ können vordefinierte Antworten für Vorschlagsfelder personalisieren, z. B. das Feld „zusätzliche Kommentare“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Regeln personalisieren [Personalize_rules]

Regeln personalisieren Anwender können Business-Regeln und Skripts personalisieren. Diese Rolle enthält zusätzliche Rollen für die Gewährung von selektivem, administrativem Zugriff auf Regeln und Skripts.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ui_action_admin
- Business_rule_admin
- Client_script_admin
- ui_Policy_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Vermeiden Sie es, diese Rolle Anwendern zu gewähren, die nicht Zugriff auf alle in dieser Rolle enthaltenen Rollen benötigen.

Stile personalisieren [Personalize_Styles]

Benutzer mit der Rolle „Personalize_Styles“ können Feldstile personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

UI personalisieren [Personalize_ui]

Benutzer mit der Rolle „Personalize_ui“ können Formulare und Listen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- personalize_form
- personalize_list

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

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.

Besondere Erwägungen

Keine

Plattform-Rest-API-Zugriff [snc_Platform_Rest_api_Access]

Ermöglicht den Zugriff auf Plattform-Rest-APIs. Diese Rolle ist in der Rolle ITIL [itil] enthalten.

- Tabellen-API
- Importsatz-API
- Aggregieren-API
- Anhang-API

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Öffentlich [öffentlich]

Für den Zugriff auf Funktionen mit der Rolle „öffentlich“ ist keine Anmeldung erforderlich.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Release-Administrator [Release_admin]

Release-Administratoren können den Release-Verlauf für ein Release bearbeiten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Berichtsadministrator [Report_admin]

Berichtsadministratoren können alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Anwender, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf zugreifen **Berichte** > **Administration** Modul und verwalten Sie alle berichtbezogenen Objekte. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Gauge_Maker
- Report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

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.

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Berichtsalias-Administrator [Report_alias_admin]

Berichtsalias-Administratoren können Feld- und Wertaliasse verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Globaler Bericht [Report_global]

Globale Berichtsanwender können Berichte verwalten, die für alle freigegeben sind (in Global aufgeführt).

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „Report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Berichtsgruppe [Report_Group]

Berichtsgruppenanwender können Berichte verwalten und freigeben, die für sie freigegeben sind (aufgelistet in Gruppe).

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Rollen, die in der Rolle „Report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Berichtsherausgeber [Report_Publisher]

Berichtsherausgeber-Anwender können Berichte veröffentlichen, die sie verwalten können. Durch das Veröffentlichen eines Berichts wird ein öffentlicher Link zu diesem Bericht erstellt. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „Report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Berichtsplaner [Report_Scheduler]

Berichtsplaner-Anwender können die E-Mail-Versendung aller Berichte planen, die sie sehen können, einschließlich nicht verwalteter Berichte. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „Report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Berichtsanwender [Report_user]

Berichtsanwender können Berichte erstellen und anzeigen, die für sie freigegeben wurden. Anwender mit dieser Rolle können keine Berichte freigeben, bearbeiten oder löschen, die für sie freigegeben wurden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – viz_Creator.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Administrator für Skriptkorrektur [script_fix_admin]

Skriptkorrekturadministratoren können Korrekturskripts verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

Anwendungsadministrator durchsuchen [search_Application_admin]

Administratoren von Suchanwendungen können Konfigurationstabellen im Zusammenhang mit der Suchanwender-Experience einfügen, aktualisieren und löschen:

- sys_search_context_config
- sys_search_Source
- m2m_search_context_config_search_Source
- sys_search_facet
- sys_search_Filter

Der Administrator der Suchanwendung erhält die Rolle ais_admin, um die Konfiguration der KI-Suche zu aktivieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

SOAP [SOAP]

Anwender mit der SOAP-Rolle können Datensätze in allen Tabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen sowie Skripts ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

SOAP-Erstellung [SOAP_create]

Anwender mit der Rolle SOAP_create können Datensätze in allen Tabellen und Spalten erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

SOAP löschen [SOAP_delete]

Anwender mit der Rolle SOAP_delete können Datensätze in allen Tabellen und Spalten löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

SOAP-ECC [SOAP_ecc]

Benutzer mit der Rolle SOAP_ecc können nur in der Tabelle „externe ECC-Warteschlange“ (External Communication Channel) abfragen, erstellen und aktualisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

SOAP-Abfrage [SOAP_query]

Anwender mit der Rolle SOAP_query können Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

SOAP-Abfrageaktualisierung [SOAP_query_Update]

Benutzer mit der Rolle SOAP_query_Update können alle Tabellen und Spalten abfragen und aktualisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- soap_query
- soap_update

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

SOAP-Skript [SOAP_script]

Anwender mit der Rolle SOAP_script können über Business-Regel-Endpunktfunktionen ausführen **Skript.do** .

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

SOAP-Update [SOAP_Update]

Benutzer mit der Rolle SOAP_Update können Datensätze in allen Tabellen und Spalten aktualisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Umfrageadministrator [Survey_admin]

Umfrageadministratoren können alle Umfragen, Definitionen, Fragen und Instanzen anzeigen, die von ihnen und anderen erstellt wurden. Anwender mit dieser Rolle können alle Module in verwenden **Umfrage** Anwendungsmenü.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

Umfrageersteller [Survey_Creator]

Umfrageersteller können Umfragedefinitionen, Fragen und Instanzen verwalten, die von ihnen erstellt wurden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist – Umfrageersteller.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Umfrageleser [Survey_Reader]

Umfrageleser können Umfragen und zugehörige Informationen anzeigen, z. B. Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte. Benutzer mit dieser Rolle können Umfragen oder Umfrageantworten nicht ändern oder ändern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Aufgabeneditor [Task_Editor]

Aufgabeneditoren können geschützte Aufgabenfelder bearbeiten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Vorlageneditor [template_Editor]

Vorlageneditoren können Vorlagen für den persönlichen Gebrauch erstellen und persönliche Vorlagen ändern oder löschen. Diese Rolle ist in der Rolle itil im Basissystem enthalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Vorlagenplaner [template_Scheduler]

Vorlagenplaner können vorlagenbasierte Datensatzerstellung planen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Textsuchadministrator [Text_search_admin]

Administratoren der Textsuche können Gruppen und Tabellen der globalen Textsuche anpassen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Zeitkartenadministrator [Timecard_admin]

Zeitkartenadministratoren können auf alle Zeitkartendatensätze zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- timecard_approver
- timecard_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

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.

Besondere Erwägungen

Keine.

Zeitkartengenehmiger [Timecard_Approver]

Zeitkartengenehmiger genehmigen oder lehnen Zeitkarten für Anwender ab.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- pa_viewer
- timecard_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Zeitkartenanwender [Timecard_user]

Zeitkartenbenutzer können Zeitkarten selbst erstellen und ihre eigenen Zeitkarten anzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

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.

Anwender [Anwender]

Die Anwenderrolle hat keine Funktionalität und gewährt keinen Zugriff auf Assets in Ihrer Instanz. Anwender mit dieser Rolle werden als lizenzierte Erfüller gezählt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Anwenderadministrator [user_admin]

Anwenderadministratoren können Anwender, Gruppen, Standorte, Kompetenzen und Unternehmen verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Changer anzeigen [View_changer]

Ansichtswechsler können aktive Ansichten 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.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Workflow-Administrator [Workflow_admin]

Workflow-Administratoren können grafische Workflows erstellen, bearbeiten, veröffentlichen oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Activity_Creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Workflow-Ersteller [Workflow_Creator]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Workflow-Herausgeber [Workflow_Publisher]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows veröffentlichen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Workflow-Berichtsbetrachter [Workflow_Report_Viewer]

Workflow-Berichtsbetrachter können auf das Workflow-Scratchpad für Berichte zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine

Zing-Textsuche-Administrator [ts_admin]

Benutzer mit der Rolle „ts_admin“ können verwalten Zing-Textindizierung und Suchmaschine.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

Nein

Besondere Erwägungen

Keine.

Spezielle Administratorrollen

Bestimmte Rollen gewähren bestimmte Administratorrechte ohne die vollständigen Berechtigungen der Administratorrolle. Beispielsweise kann ein Administrator einem Anwender das Recht gewähren, die UI-Richtlinie zu ändern, aber nicht Client-Skripts.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Diese Rollen ändern nicht das Verhalten der Administratorrolle, die vollständige Administratorrechte gewährt.

Wichtig: Sie können keine Rollen in umbenennen ServiceNow AI Platform

Zuweisungsregeladministrator [Assignation_rule_admin]

Erstellen, ändern und löschen Zuweisungsregeln .

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Business-Regel-Administrator [Business_rule_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie Business-Regeln./>.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Client-Skript-Administrator [Client_script_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie Client-Skripts.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Formularadministrator [Form_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Berichtsadministrator [Report_admin]

Verwalten, teilen, veröffentlichen und planen Sie alle Berichte. Anwender, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf zugreifen **Berichte** > **Administration** Modul und verwalten Sie alle berichtbezogenen Objekte. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Gauge_Maker
- Report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Administrator der Skripteinbindung [script_include_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie Skripteinbindungen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI-Aktionsadministrator [ui_action_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie UI-Aktionen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI-Makroadministrator [ui_macro_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie UI-Makros.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI-Seitenadministrator [ui_page_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie UI-Seiten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI-Richtlinienadministrator [ui_Policy_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie mithilfe von UI-Richtlinien.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

UI-Skript-Administrator [ui_script_admin]

Erstellen, ändern und löschen Sie UI-Skripts.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Schreibgeschützte Rolle

Die schreibgeschützte Rolle (snc_read_only) schränkt einen Anwender oder eine Gruppe von Anwendern auf den schreibgeschützten Zugriff auf die Tabellen ein, auf die der Anwender bereits Zugriff 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.

Diese Rolle ist so konzipiert, dass sie andere Rollen ergänzt, die ein Anwender besitzt. Sein Zweck besteht darin, Aktionen wie Einfüge-, Update- oder Löschvorgänge auf die Tabellen einzuschränken, auf die über ihre vorhandenen Rollen zugegriffen werden kann.

Nachdem Sie diese Rolle einem Anwender zugewiesen haben, kann er keine Datensätze mehr in Tabellen erstellen, aktualisieren oder löschen.

Hinweis: Weisen Sie diese Rolle nur Anwendern zu. Weisen Sie diese Rolle nicht anderen Ressourcen im System zu, z. B. Anwendungen, Zugriffssteuerungsebenen (Access Control Levels, ACLs) usw.

Die Rolle „snc_read_only“ kann jedem Anwender zugewiesen werden, um den Zugriff auf Daten zu beschränken, ohne ACLs für Systemtabellen, anwenderdefinierte Tabellen und Felder erstellen zu müssen. Diese Praxis ist nützlich, um interne oder externe Audits durchzuführen, ohne dass ein Anwender Zugriff auf Daten einfügen oder aktualisieren kann.

Anwender mit der Rolle „snc_read_only“ unterliegen den folgenden Einschränkungen, unabhängig von anderen Rollen und Berechtigungen, die sie haben.

- Datensätze können nicht in der Anwenderoberfläche oder bei Verwendung der GlideRecord-API eingefügt, aktualisiert oder gelöscht werden.
- Plugins können nicht aktiviert oder aktualisiert werden.
- SQL kann nicht direkt ausgeführt werden.
- XML-Dateien können nicht hochgeladen werden.
- Hintergrundskripts können nur ausgeführt werden, wenn sie auf einer Instanz in der öffentlichen Sandbox-Umgebung ausgeführt werden.

Hinweis: Diese Rollenbeschränkungen sind auch dann vorhanden, wenn die Identität eines anderen Anwenders mit Schreibzugriff angenommen wird, z. B. eines Administrators.

Aktivieren Sie die schreibgeschützte Rolle

Wenn es nicht bereits aktiv ist, kann ein Administrator das Plugin „schreibgeschützte Anwenderrolle“ (com.snc.read_only.role) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „schreibgeschützte Anwenderrolle“ (com.snc.read_only.role).

   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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Schreibgeschützte Rolleneigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern die Rolle „snc_read_only“. Die folgenden Standardwerte werden für die Eigenschaften verwendet.

Systemeigenschaften für schreibgeschützte Rolle

Name	Beschreibung
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	Gibt an, welche Tabellen von der schreibgeschützten Rollendurchsetzung ausgenommen sind und die Erstellung neuer Datensätze ermöglichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_Session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preferences, sys_ui_list, sys_ui_list_Element, sys_DB_Cache, user_Multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	Gibt an, welche Tabellen von der schreibgeschützten Rollendurchsetzung ausgenommen sind und die Aktualisierung vorhandener Datensätze ermöglichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_Session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preferences, sys_ui_list, sys_ui_list_Element, sys_DB_Cache, user_Multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	Gibt an, welche Tabellen von der schreibgeschützten Rollendurchsetzung ausgenommen sind und das Löschen vorhandener Datensätze ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 schreibgeschützte Rolle (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_preferences, sys_ui_list, sys_ui_list_Element, sys_DB_Cache, user_Multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Nachdem Sie diese Eigenschaften konfiguriert haben, weisen Sie die schreibgeschützte Rolle nach Bedarf zu. Wenn Sie sich anmelden, können Sie Datensätze in Tabellen nur erstellen, aktualisieren oder löschen, wenn Sie diese Eigenschaften geändert haben.

Hinweis: Testen Sie die schreibgeschützte Rolle, indem Sie sie einem Anwender zuweisen und dann die Identität dieses Anwenders annehmen.

Anwendungsspezifische Rollen

Anwendungen, die Sie auf Ihrer Instanz installieren, können zusätzliche Rollen enthalten. Folgen Sie den Links in diesem Abschnitt, um die zusammen mit Anwendungen installierten Rollen anzuzeigen.

Workflow	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Kundenservice-Management	Kundenseitige Zugriffsverwaltung	Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen
Kundenservice-Management	Kundenservice-Management	Mit Kundenservice-Management installierte Rollen
Kundenservice-Management	Management schwerwiegender Probleme	Mit Major Issue Management installierte Komponenten
Kundenservice-Management	OpenFrame	Mit OpenFrame installierte Komponenten
Kundenservice-Management	Digitale Services Des Öffentlichen Sektors	
Kundenservice-Management	Spezielle Bearbeitungsnotizen	Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Komponenten
Kundenservice-Management	Targeted Communications	Mit Targeted Communications installierte 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.

Workflow	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Mitarbeiterservices-Management	Case and Knowledge Management	Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	Alumni-Center einrichten
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	Referenz für Dokumentvorlagen
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	v
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	Mit Journey-Accelerator installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Manager-Hub	Mit Manager-Hub installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange	Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Workplace Core installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte 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.

Workflow	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Workplace Reservation Management installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Workplace Space Management installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Workplace Space Mapping installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Komponenten
Mitarbeiterservices-Management	Vendor Management-Arbeitsbereich	Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Komponenten
Management von Environmental, Social und Governance	Management von Environmental, Social und Governance	Mit ESG Management installierte Komponenten
Governance, Risk und Compliance	Audit-Management	Mit Audit-Management installierte Komponenten
Governance, Risk und Compliance	GRC: Metriken	Mit installierte Komponenten GRC: Metrics Anwendung
Governance, Risk und Compliance	Organisationale Resilienz	
Governance, Risk und Compliance	Datenschutz-Management	Mit Datenschutz-Management installierte Rollen
Governance, Risk und Compliance	Risikomanagement	Mit Risikomanagement installierte Komponenten
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Mit Healthcare and Life Sciences Service Management Core installierte Komponenten
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Patient Support Services	Mit Patient Support Services installierte 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.

Workflow	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Pre-Visit Management	Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten
IT Asset Management	Modellverwaltung	Mit Modellverwaltung installierte Komponenten
IT Asset Management	Produktkatalog	Mit Product Catalog installierte Rollen
IT Operations Management	Automation Discovery	Mit Automation Discovery installierte Komponenten
IT Operations Management	Ereignismanagement	Mit Ereignismanagement installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Erweiterte Arbeitszuweisung	Mit Erweiterte Arbeitszuweisung installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	KI-Suche	Mit KI-Suche installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Anwendungs-Portfoliomanagement	Mit installiert Enterprise-Architektur(Früher Anwendungs-Portfoliomanagement) – Legacy
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Automatisierungszentrale	Mit Automatisierungszentrale installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Client-Softwareverteilung 2,0	Mit installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Konversationsanalysen	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Document Intelligence	Document Intelligence Rollen
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Interaktionsmanagement	Mit Interaction Management installierte Komponenten
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Live-Feed	Mit Live Feed installierte Benutzerrollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Benachrichtigen	Mit Notify installierte Rollen
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Orchestration (Veraltet)	Mit Orchestration-ROI installiert
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Workflows erstellen	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Workflows erstellen	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Workflows erstellen	Anwenderzugriff auf Workflow-Studio Flows
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Workflows erstellen	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Service Bridge	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Service Bridge	
Fähigkeiten der ServiceNow AI Platform	Statusmodell	Mit Statusmodell installiert
Platform Analytics	Automation Discovery	Mit Automation Discovery installierte Komponenten
Platform Analytics	Performance Analytics	Performance Analytics Rollen
Platform Analytics	Mining des Vorgangs	Mit Process Mining installierte Komponenten
Platform Analytics	Bericht	Reporting - Rollen
Platform Analytics	User Experience Analytics	Mit User Experience Analytics installierte Rollen
IT Service Management	Asset-Management	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
IT Service Management	Change-Management	Mit installierte Komponenten ITSM Rollen – Change-Management
IT Service Management	Management kontinuierlicher Verbesserungen	CIM Rollen
IT Service Management	Vertragsmanagement	Mit Vertragsmanagement installierte Anwenderrollen
IT Service Management	Digital-Portfoliomanagement	Rollen für Digital-Portfoliomanagement
IT Service Management	Mitarbeiter-Center	Mitarbeiter-Center Rollen
IT Service Management	Kostenzeile	Mit Kostenzeile installierte Komponenten
IT Service Management	Move-Management für Einrichtungen	Mit Facility Move Management installierte Rollen
IT Service Management	Facility-Servicemanagement	Mit Facility Service Management installierte Rollen
IT Service Management	Incident-Management	Mit ITSM-Rollen – Incident-Management installierte Komponenten
IT Service Management	ITSM Predictive Intelligence-Workbench	Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Komponenten
IT Service Management	Wissensmanagement	Wissensmanagement Rollen
IT Service Management	Performance Analytics	Performance Analytics Rollen
IT Service Management	Geplante Wartung	Mit SM installiert Geplante Wartung
IT Service Management	Problem-Management	Mit Problem-Management installierte Komponenten
IT Service Management	Beschaffung	Mit Beschaffung installierte Anwenderrollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
IT Service Management	Anforderungsmanagement	ITSM-Rollen anfordern – Request Management
IT Service Management	Service-Generator	Mit Service-Generator installierte Rollen
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installierte Komponenten
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Mit Agent Client Collector für Untersuchungen installierte Komponenten
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Investigation installierte Komponenten
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Mit dem Framework für Korrekturaktionen installierte Komponenten
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Mit dem Framework für Metriken und CI-Aktionen installierte Komponenten
IT Service Management	Service-Level-Management	Mit Service-Level-Management installiert
IT Service Management	Service Management Core	Mit Service Management Core installiert
IT Service Management	Service-Portfoliomanagement	
IT Service Management	Vendor Management-Arbeitsbereich	Mit Vendor Management-Arbeitsbereich installierte Komponenten
IT Service Management	Walk-up Experience	Mit Walk-Up Experience installierte Komponenten
IT Service Management	Personaloptimierung	Mit Process Mining installierte 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.

Workflow	Produkt	Links Zur Rollendokumentation
Security Operations	Security Incident Response	Mit Security Incident Response installierte Komponenten
Security Operations	Threat Intelligence-Freigaben	
Security Operations	Vulnerability Response	Mit Vulnerability Response installierte Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Datentrennung	Mit Datentrennung installierte Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Enterprise Release Management	
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Mit Außendienst-Management installierte Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Außendienst Mit Servicestandorte Support-Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Finanzmanagement	Mit Finanzmanagement – Legacy installierte Anwenderrollen
Strategisches Portfoliomanagement	Investitionsfinanzierung	Mit Investitionsfinanzierung installierte Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Projekt-Portfoliomanagement	Mit installierte Komponenten Projekt-Portfoliomanagement(PPM) Standard
Strategisches Portfoliomanagement	Scrum-Programme	Mit Scrum Programs installierte Komponenten
Strategisches Portfoliomanagement	Teamspaces	Mit Teamspaces installiert

Erstellen Sie eine Rolle

Erstellen Sie eine Rolle, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen zu steuern. Die neue Rolle hat erst Zugriff auf eine Anwendung oder ein Modul, wenn Sie ihr andere Rollen hinzufügen oder sie den entsprechenden Anwendungen und Modulen 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, erhalten alle Gruppen oder Anwender, die der Rolle zugewiesen sind, Zugriff. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Eine vollständige Liste der in der Basisinstanz enthaltenen Rollen finden Sie unter Basissystemrollen

Hinweis:

Sie können keine Rollen in umbenennen ServiceNow AI Platform. Wenn Sie eine Rolle manuell erstellen, können Sie sie nach dem Speichern nicht umbenennen.

Verschieben Sie diese Aktion in den Hintergrund, damit Sie nicht warten, wenn Sie eine Anzahl von Gruppenmitgliedern hinzufügen, indem Sie die Systemeigenschaft hinzufügen `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`. Legen Sie die Systemeigenschaft auf fest **Wahr** . Der Systemanwender wird verwendet, um Datensätze zu erstellen oder vorhandene zu aktualisieren, da die Aktion im Hintergrund ausgeführt wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen** Und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Rolle ein.
Abonnement erforderlich	Gibt an, ob Anwender mit dieser Rolle ein Abonnement benötigen, um Compliance zu gewährleisten. **Ja** Gemessene Rolle, die ein Abonnement erfordert. Sie können Anwendern mit dieser Rolle Abonnements zuweisen, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management. **Nein** Keine Measured-Rolle. **Nicht angegeben** Weder noch
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Erhöhtes Recht	Eine Rolle, die eine erhöhte Berechtigung erfordert, kann keinem Anwender bei der Anmeldung vom System zugewiesen werden. Stattdessen muss ein Benutzer Berechtigungen manuell erhöhen, um die erweiterte Rolle zu erhalten. Wählen Sie diese Option aus, um diese Rolle als erforderlich zu markieren, um sie auf hohe Sicherheit zu erhöhen. Siehe Rollen mit erhöhten Berechtigungen Weitere Informationen finden Sie unter .
Beschreibung	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert 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.

Gewähren Sie Rollenzugriff auf Anwendungen und Module

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Sie fügen einer Anwendung oder einem Modul eine Rolle hinzu, damit die Rolle allen Anwendern mit der Rolle Zugriff auf die Anwendung oder das Modul gewähren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungen** oder **Systemdefinition** > **Module**an.
2. Wählen Sie die entsprechende Anwendung oder das entsprechende Modul aus, um sie in der Formularansicht zu öffnen.
3. Wählen Sie die Sperre aus, um zu öffnen **Rollen** Feld.
4. Fügen Sie der Anwendung oder dem Modul die gewünschten Rollen hinzu.
5. Wählen Sie die Sperre aus, um zu schließen **Rollen** Und speichern Sie dann Ihre Änderungen.

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Sie können einer Gruppe eine Rolle zuweisen, um Gruppenmitgliedern Zugriff auf Anwendungen und Module zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Rollen Gruppen und nicht einzelnen Anwendern zuweisen, erben Mitglieder der Gruppe die Rolle. Wenn ein Anwender Gruppen wechselt, wird die neue Gruppenrolle automatisch zugewiesen. Für Informationen zum Service-Mapping Rollen, siehe Steuern Sie den Anwenderzugriff auf Anwendungsservices .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die eine Rolle zugewiesen werden soll.
3. In **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Ein Anwender erbt Rollen von allen Gruppen, zu denen er gehört. Sie können einem Anwender auch Rollen direkt zuweisen. Immer wenn einem Anwender eine neue Rolle zugewiesen wird, wird sie erst wirksam, nachdem er sich mit einer neuen Sitzung angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Vereinfachen Sie nach Möglichkeit die Anwenderverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Anwender 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

Um einem Anwender die Administratorrolle zu gewähren, müssen Sie auch über die Administratorrolle verfügen. Um einem Anwender die Rolle „Security_admin“ zu gewähren, müssen Sie auch über die Rolle „Security_admin“ verfügen. Sie müssen die Rolle „Security_admin“ erhöhen, bevor Sie anderen Anwendern die Rolle „Security_admin“ gewähren. Siehe Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Hinweis:

Die Rolle „Systemadministrator“ (admin) bietet unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Systemfunktionen, -Funktionen und -Daten. Vermeiden Sie es, diese Rolle Ihren Anwendern zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Sie können Rollen, die der Gruppe zugewiesen sind, nicht aus dem Anwenderdatensatz löschen. Sie müssen den Anwender aus dem Gruppendatensatz entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und öffnen Sie dann einen Anwenderdatensatz.
2. In **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
3. In **Sammlung** Liste, wählen Sie die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Hinweis: Wenn der Anwender beim Aktualisieren seiner Rollen angemeldet ist und nicht auf Datensätze zugreifen kann, die durch die neue Rolle aktiviert wurden, muss er sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden.

Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu

Wenn Sie einer vorhandenen Rolle für einen Anwender eine neue Rolle hinzufügen, erbt der Anwender den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen** Und öffnen Sie die vorhandene Rolle.
2. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste enthält Rollen.
3. Verwenden Sie den Slushbucket, um der vorhandenen Rolle eine oder mehrere Rollen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Anwender mit der vorhandenen Rolle erben den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Gruppenrollen erstellen

Erstellen Sie eine Gruppenrolle, um den Zugriff auf Features und Funktionen in Anwendungen für alle Mitglieder in einer Gruppe zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppenrollen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie eine Gruppe aus.
Rolle	Wählen Sie die Rolle aus, die auf die Gruppe angewendet werden soll.
Übernahmen	Wählen Sie diese Option aus, damit alle Mitglieder der Gruppe die Rolle übernehmen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Hinweis: Um diese Aktion in den Hintergrund zu verschieben, damit Sie beim Hinzufügen einer Anzahl von Gruppenmitgliedern nicht warten, fügen Sie die Systemeigenschaft hinzu `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`Und legen Sie sie auf „wahr“ fest.

Audit-Anwenderrollen

Änderungen an Anwenderrollen werden automatisch in der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_Audit_role] nachverfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Wenn Verhindern Sie doppelte Einträge mit kontextbezogener Sicherheit: Rollenverwaltung V2 Plugin ist installiert, müssen Sie Aktivieren Sie das Rollenaudit mit kontextbezogener Sicherheit: Rollenverwaltung V2 .

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein `sys_Audit_role.list` Im Filter.
In der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_Audit_role] werden Änderungen an Anwenderrollen angezeigt.

Feld	Beschreibung
Geändert von	Der Anwender, der die Änderung vorgenommen hat.
Anzahl nach Change	Direkte Rolle, die infolge des Change hinzugefügt wurde (falls vorhanden), plus die Anzahl der hinzugefügten geerbten Rollen.
Gewährt von Gruppe	Wenn die Rolle geerbt wurde, die Gruppe, von der die Rolle geerbt wurde.
Vorgang	Der Typ des Change. Werte: • Hinzugefügt • Entfernt
Rolle	Die betroffene Rolle.
Anwender	Der betroffene Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 werden delegiert

Administratoren können Anwendern die Möglichkeit gewähren, Rollen innerhalb von Gruppen zuzuweisen. Diese Anwender können jedoch nur Rollen zuweisen, die sie bereits haben.

Rollendelegierer sind Anwender, die für die Zuweisung von Rollen an andere Anwender innerhalb einer Gruppe verantwortlich sind. Diese Rolle kann manuell zugewiesen werden, indem dem Anwender die Rolle role_delegator oder über gewährt wird **Gruppenmanager-Change** Business-Regel.

Die **Gruppenmanager-Change** Die Business-Regel, die standardmäßig deaktiviert ist, gewährt automatisch die Rolle role_delegator an einen Anwender, der als Manager einer Gruppe in festgelegt ist **Manager** Feld auf der **Gruppe** Formular. Die Rolle wird entfernt, wenn der Anwender nicht mehr der Manager der Gruppe ist.

Aktivieren Sie die Business-Regel, um sie zu nutzen. Weitere Informationen zu finden **Business-Regeln** , Siehe Klassische Business-Regeln .

Rollen- und Rollenänderungen werden überprüft

So zeigen Sie Rollen und Rollenänderungen an:

- Einzelne Anwender: Navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Anwender** Wählen Sie einen Anwender aus, und überprüfen Sie den **Rollen** Zugehörige Liste.
- Rollendelegierer: Überprüfen Sie, wer Rollen in welchen Gruppen zuweisen kann, indem Sie zu navigieren **Benutzeradministration** > **Rollendelegierer**an.
- Für alle Rollenänderungen: Um einen Verlauf der Rollenänderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit** > **Berichte** > **Rollenaudit**an. Weitere Informationen finden Sie unter Audit-Anwenderrollen.

Bestimmen Sie Rollendelegierer

Bestimmen Sie Rollendelegierer, um Anwendern, die sich in einer bestimmten Gruppe befinden, Rollen zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Delegierer können Rollen zuweisen, die sie von einer Gruppe übernehmen. Sie können auch Rollen zuweisen, die ihnen ein Administrator zugewiesen hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollendelegierer bestimmen**an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die den Anwender enthält, der der Rollendelegierer sein soll.
3. Wählen Sie den Anwender aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Change-Anforderung für die Rollendelegierer-Anforderung wird erstellt und automatisch genehmigt.

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

Weisen Sie Rollen als Rollendelegierer zu

Wenn Sie ein Rollendelegierer sind, können Sie Rollen delegieren, die Ihnen für von Ihnen verwaltete Gruppen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Role_delegator

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen in Gruppe delegieren**an.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, in der eine oder mehrere Rollen an ein Mitglied delegiert werden sollen. Jede Gruppe kann ausgewählt werden, einschließlich Gruppen, zu denen „role_delegator“ nicht gehört, oder Gruppen, die „role_delegator“ nicht verwaltet.
Anwender	Wählen Sie das Gruppenmitglied aus, um eine oder mehrere Rollen zu delegieren.
Zu delegierende Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert werden sollen. Die Rollen, die für die Delegierung verfügbar sind, sind nur die Rollen, die role_delegator hat.

(Optional) um eine delegierte Rolle von einem Anwender zu entfernen, öffnen Sie den Delegierungsdatensatz, und entfernen Sie die unerwünschte Rolle oder Rollen.

Verhindern Sie, dass eine Rolle delegiert wird

Sie können verhindern, dass Rollen an Anwender delegiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können die folgenden Rollen nicht delegiert werden.

- Administrator
- Öffentlich
- Role_Delegator

> **Hinweis:** Ein Anwender mit der Rolle role_delegator kann diese Rolle nicht an andere Gruppenmitglieder delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen**an.
2. Öffnen Sie die Rolle.
3. Konfigurieren Sie das Formular, um hinzuzufügen **Gewährbar** Oder **Kann delegieren** Felder.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für eines oder beide dieser Felder.
5. Wählen Sie **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.

Gewähren Sie eine zeitlich begrenzte Anwenderrolle

Erfahren Sie, wie Sie einem Anwender vorübergehend eine Rolle zuweisen. Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie einen Anwender haben, der eine einmalige Aktion ausführen muss, die normalerweise außerhalb seiner Rollen liegt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
⚠ **Warnung:** Die Verwendung von zeitlich begrenzten Anwenderrollen kann Zugriffs- und Nutzungsrechte verbrauchen, die vom Kunden erworben wurden, und kann zu zusätzlichen Abonnementgebühren führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Anwenderadministration** > **Rollen Mit Zeitbegrenzung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Alle Felder mit Ausnahme von Kommentaren sind obligatorisch.

Felder	Beschreibung
Aktiv	Bestimmt, ob die zeitlich begrenzte Rollenzuweisung aktiv ist.
Rolle	Die dem Anwender zugewiesene Rolle
Anwender	Der Anwender, dem die zeitlich begrenzte Rolle zugewiesen werden soll
Startzeit	Die Startzeit und das Datum für die zeitlich begrenzte Rolle
Endzeit	Die Endzeit und das Datum für die zeitlich begrenzte Rolle
Kommentare (Optional)	Zusätzliche Kommentare oder Informationen für die eingeschränkte Rollenzuweisung

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der angegebene Anwender hat jetzt die Rolle. Sie müssen ihre ansonsten eingeschränkte Aufgabe zwischen der Startzeit und der Endzeit abschließen.

ℹ **Hinweis:** Zeitlich begrenzte Rollen werden den zugewiesenen Anwendern nicht angezeigt.

Überwachung der Anwenderaktivität

Erfahren Sie mehr über die Tools, die Administratoren zur Überwachung von Anwendern in ihrer Instanz zur Verfügung stehen.

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

Anwenderverwaltungstools

Neben der Speicherung von Informationen zu einem Anwender sind Anwenderaccounts auch Gruppen und Rollen zugeordnet. Ihre Instanz verwendet Gruppen und Rollen, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Funktionen eine Person zugreifen kann.

Identitätswechsel

Administratoren können Anwenderdatensätze für die Identitätswechsel auswählen. Verwenden Sie diese Funktion, um die Instanz mit den Einstellungen und Berechtigungen dieses Anwenders als anderen Anwender zu erleben. Die Identitätswechsel von Anwendern kann ein wertvolles Tool für Tests und Problembehandlungen sein. Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter Identität von Anwendern wird angenommen.

Anwenderaccount-Aktivität wird untersucht

Es muss jederzeit ein bestimmtes Anwenderverhalten überprüft werden. Im Folgenden finden Sie die empfohlenen Schritte zur Überprüfung der Transaktionsprotokolle und Ereignisprotokolle:

- Suchen Sie die IP-Adresse der erfolgreichen/fehlgeschlagenen Anmeldung für einen bestimmten ServiceNow-Anwender für seine Instanz
- Ändern Sie den Zeitrahmen der Suche
- Einschränken des Umfangs der Suche nach Anwendernamen
- Zeigen Sie erfolgreiche/fehlgeschlagene Anmeldeversuche an

Weitere Informationen zur Untersuchung von Anwenderaktivitäten finden Sie unter So untersuchen Sie die Anwenderaccount-Aktivität [KB0564981] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Anwendersitzungen

Mit der Verwaltung von Anwendersitzungen kann der Administrator einzelne Anwendersitzungen anzeigen und beenden, Anwender aus der Instanz sperren und Anwender inaktiv machen. Weitere Informationen zum Verwalten von Anwendersitzungen finden Sie unter Verwalten von Anwendersitzungen.

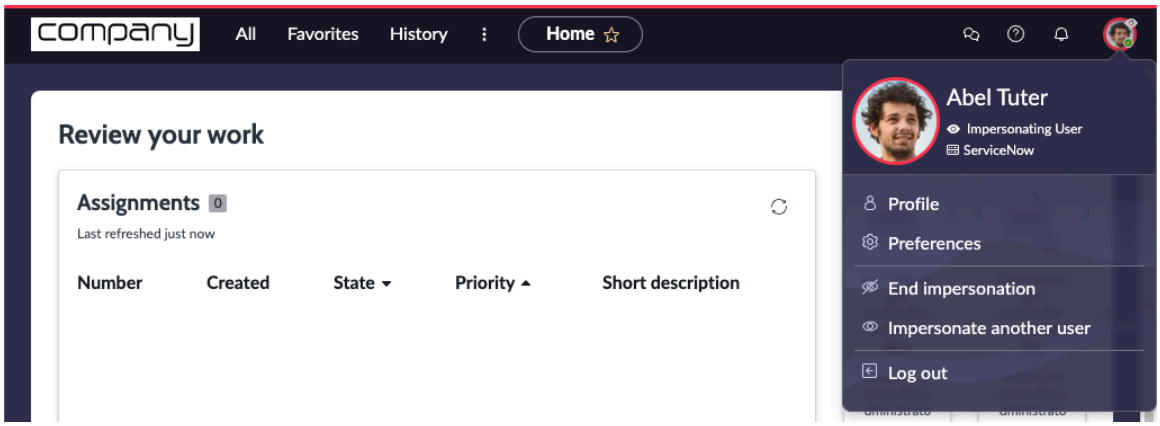
Anwenderdatensätze sind auch Transaktionsprotokollen zugeordnet. Administratoren können diese Protokolle verwenden, um alle Browseraktivitäten für eine Instanz nachzuverfolgen.

Identität von Anwendern wird angenommen

Administratoren können die Identität anderer authentifizierter Anwender annehmen, eine Funktion, die hauptsächlich zum Testen verwendet wird.

Mit dieser Funktion kann der Administrator genau wie der Anwender, dessen Identität angenommen wurde, auf das System zugreifen, einschließlich identischer Menüs und Module. Alle Aktionen, die vom Administrator während der Identitätswechsel ausgeführt werden, werden so aufgezeichnet, als ob sie vom Anwender ausgeführt wurden, dessen Identität angenommen 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.



Einschränkungen bei Identitätswechsel

Wenn Sie die Identität eines Anwenders annehmen, werden alle bereichsgeschützten Rollen und Verschlüsselungsmodulrollen unterstützt, wenn die Option verwendet wird **Identitätswechsel** Die Option ist in der Modulzugriffsrichtlinie konfiguriert. Siehe Erstellen Sie eine Modulzugriffsrichtlinie Für Details.

Die Identitätswechsel eines Anwenders ermöglicht den Zugriff auf bereichsgeschützte Rollen und Verschlüsselungsrollen, wie in der Zugriffsrichtlinie definiert. Wenn jedoch die Identität eines Anwenders mit Administratorrolle angenommen wird, ist der Zugriff auf bestimmte Funktionen und Module beschränkt, es sei denn, der Identitätswechsel verfügt bereits über diese Rollen.

Identität eines Anwenders mit einer anwendungsspezifischen Administratorrolle annehmen, z. B. Human Resources-Administrator oder Security Incident Response, Beschränkt den Zugriff auf bestimmte Funktionen wie Security Incidents und Profilinformationen, es sei denn, diese Rollen sind bereits dem Administrator zugewiesen, der die Identität angenommen hat. Diese Einschränkung erstreckt sich auf bestimmte Module und Anwendungen in der Navigationsleiste, und Administratoren können das Passwort von Anwendern mit Anwendungsadministratorrollen nicht ändern.

Die folgenden Aktionen oder Bedingungen führen dazu, dass die Identität eines Anwenders beendet wird:

- Der Anwender nimmt die Identität eines anderen Anwenders an
- Die Anwendersitzung endet, z. B. nachdem sich ein Anwender von seiner Instanz abgemeldet hat

> **Hinweis:** Wenn ein Administrator beginnt, die Identität eines Anwenders anzunehmen, wird das Ereignis „Identitätswechsel beginnen“ im Systemprotokoll protokolliert. Ebenso wird das Ereignis „Identitätswechsel beenden“ aufgezeichnet, wenn die Identitätswechsel unter einer der beiden oben aufgeführten Bedingungen abgeschlossen wird.

Identitätswechsel-Anforderungen

Der Anwenderaccount, dessen Identität angenommen werden soll, muss eine Anwender-ID haben. Sie finden diese ID im Anwenderdatensatz [sys_user] für den Account. Wenn dieser Wert fehlt, wird die Nachricht angezeigt Die Identität des ausgewählten Anwenders konnte nicht angenommen werden Wird angezeigt.

Sie benötigen mehrere verschiedene Accounts, um das System zu testen.

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.

- Ein Administrator-Account zur Ausführung der Arbeit
- Ein IT Technology Infrastructure Library (ITIL) oder ein ähnliches Konto, das als Techniker getestet werden soll
- Ein ESS-Account, der als Endanwender getestet werden soll

Möglicherweise sind weitere Anmeldungen erforderlich, um das System angemessen zu testen.

Hinweis: Wenn Sie versuchen, die Identität eines Anwenders anzunehmen, der entweder gesperrt oder inaktiv ist, meldet das System Sie automatisch ab, wenn Sie eine Aktion initiieren oder einen Link auswählen. Denken Sie daran, dass alle während der Identitätswechsel vorgenommenen Änderungen nur für diese Sitzung gelten. Um die Richtigkeit sicherzustellen, melden Sie sich ab, und melden Sie sich nach Abschluss der Identitätswechsel erneut an.

Identitätswechsel in Mobile Apps

Mobile Identitätswechsel ist für verfügbar ServiceNow Mobile Apps. Informationen zu Identitätswechsel für Mobilgeräte finden Sie unter Mobile Identitätswechsel .

Verwalten Sie die Sichtbarkeit der Identitätswechsel-Funktion

Bevor Anwender die Identität eines anderen Anwenders annehmen können, muss ein Administrator die Funktion sichtbar machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie unter ein Kontrollkästchen **Aktivieren Sie die Schaltfläche zum Identitätswechsel in der Bannerzeile** Zum ein- oder Ausblenden der Schaltfläche.
3. Wählen Sie Aus **Speichern** Oben auf der Seite.
   Administratoren können weiterhin die Identität von Anwendern über annehmen **Identität annehmen_Dialog** UI-Seite.

Identität eines Anwenders annehmen

Sie können einen Anwender auswählen oder einen anderen Anwendernamen eingeben, um eine Identitätswechsel durchzuführen.

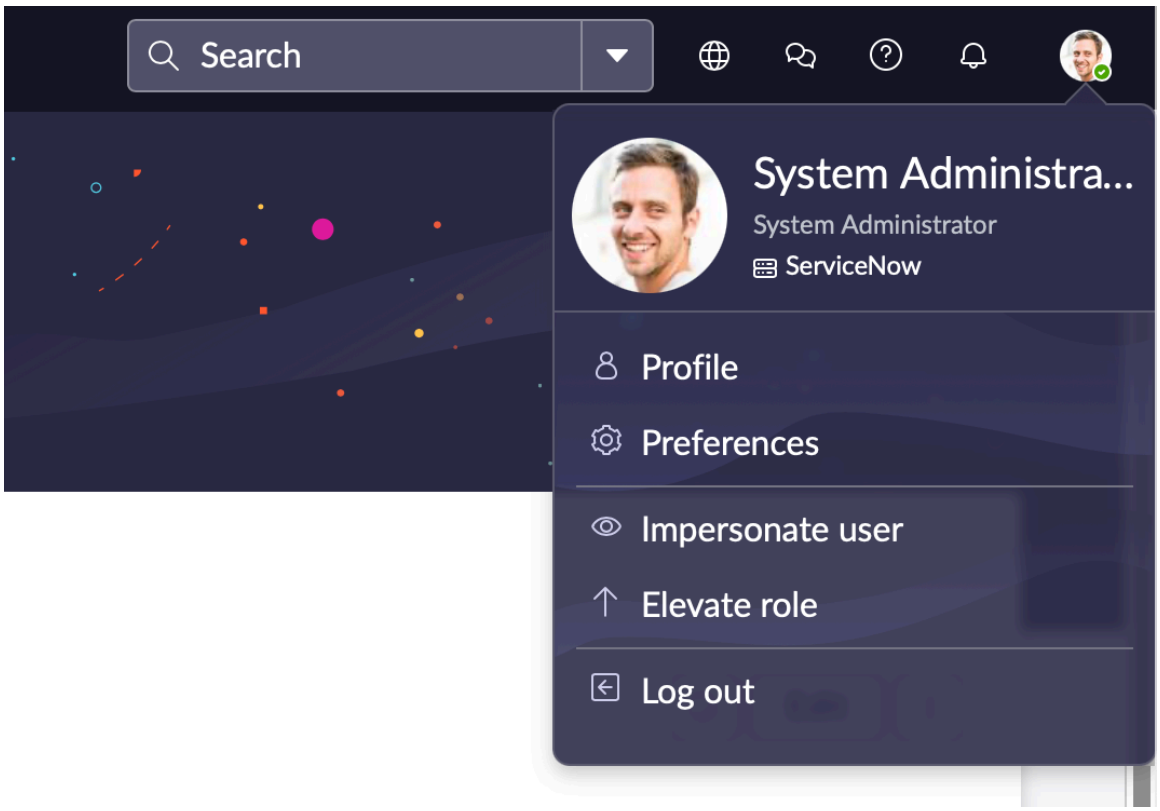
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Identitätswechsel

Prozedur

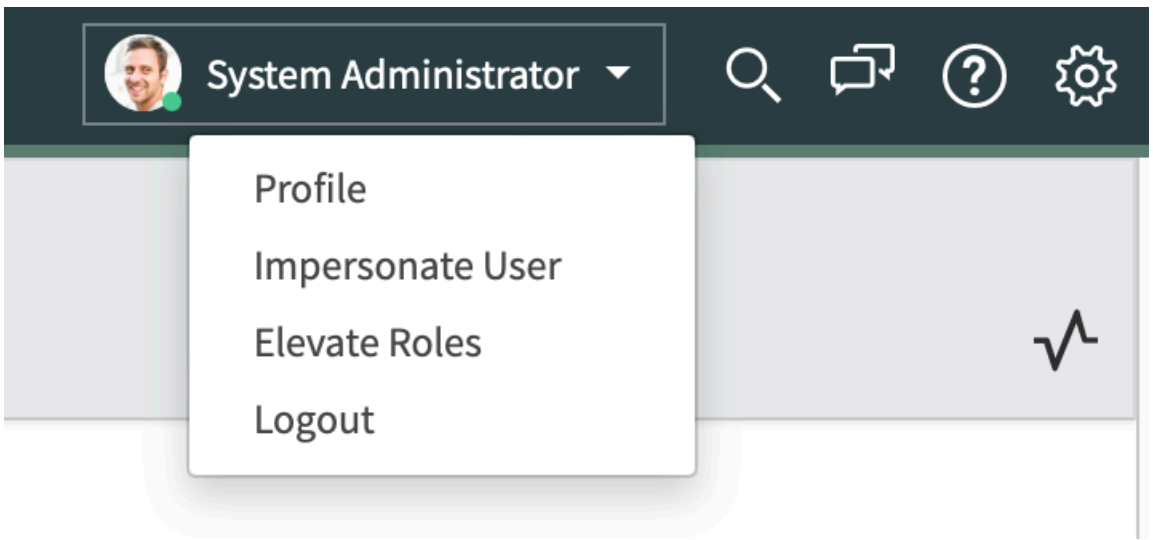
1. Wählen Sie im Bannerrahmen Ihr Anwenderprofilbild aus, um das Anwendermenü zu öffnen.
2. Wählen Sie Aus **Identität Des Anwenders Annehmen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Next Experience:



- In Core-UI:



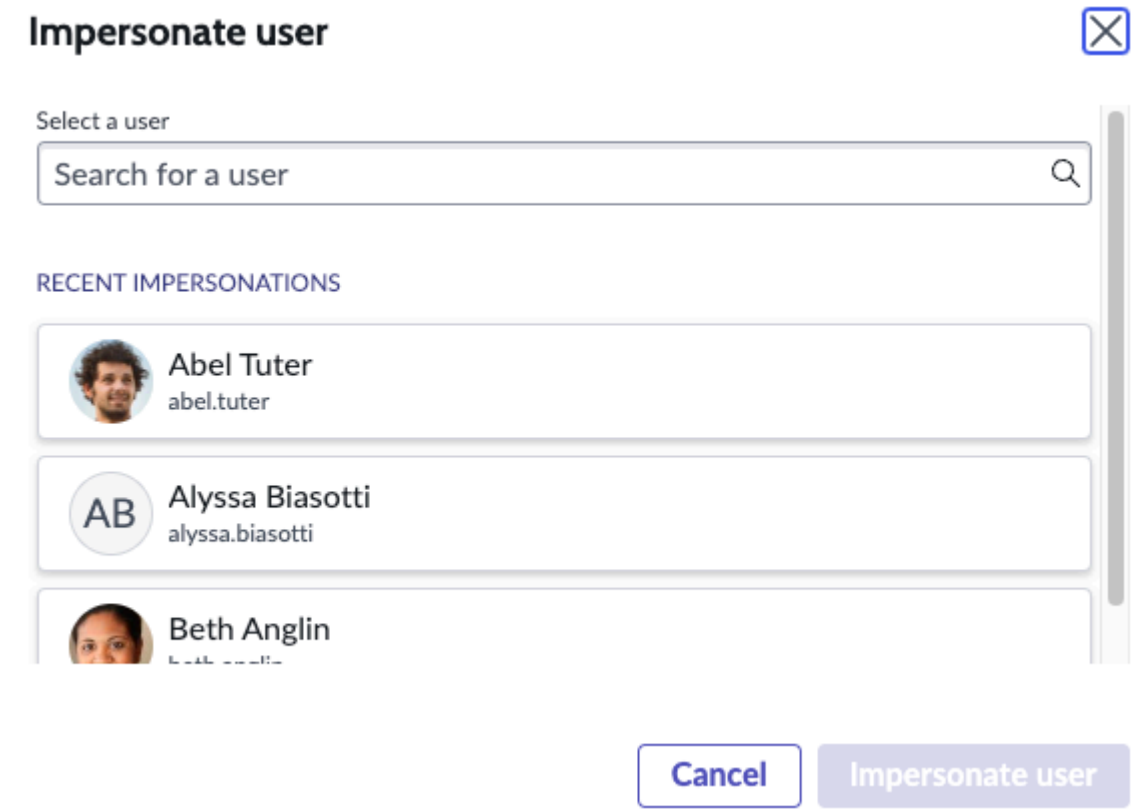
Das Dialogfeld „Anwender annehmen“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie einen Anwender aus der aus **Letzte Identitätswechsel** Listen Sie den Namen eines anderen Anwenders im Feld Anwenderauswahl auf, oder geben Sie ihn ein.

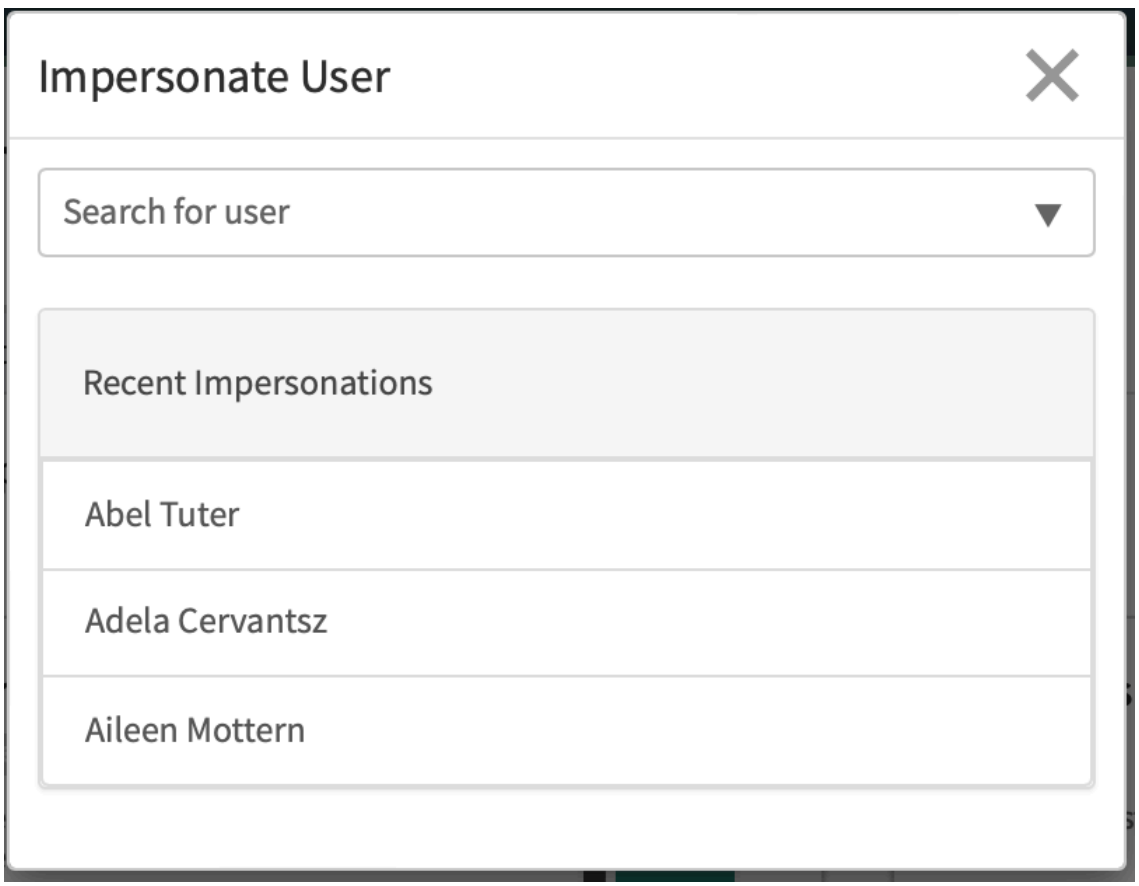
Automatische Übersetzung

© 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.

- In Next Experience:



- In Core-UI:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Identität Des Anwenders Annehmen** .
5. **Wahlweise:** Um die Identität eines anderen Anwenders zu übernehmen, während die Identität eines Anwenders angenommen wird, öffnen Sie das Anwendermenü, und wählen Sie aus **Identität eines anderen Anwenders annehmen** .
6. Um zu Ihrer ursprünglichen Anmeldung zurückzukehren, öffnen Sie das Anwendermenü, und wählen Sie aus **Identitätswechsel Beenden** .

> **Hinweis:** In einigen Fällen kann die Identität eines Anwenders zu einem Problem führen, das den Zurückwechseln erschwert. Wenn Ihnen eine fehlerhafte Seite angezeigt wird, während Sie die Identität eines Anwenders in einer Testumgebung annehmen, müssen Sie möglicherweise eine Abmeldung erzwingen. Navigieren Sie dazu zu http://<instance name>.service-now.com/logout.do, und melden Sie sich erneut an.

Identitätswechsel-Protokolle

Identitätswechsel werden im Systemprotokoll protokolliert.

Protokollieren Sie Identitätswechsel für interaktive (UI) oder nicht interaktive Sitzungen.

Identitätswechsel-Protokollierung für interaktive Sitzungen

Interaktive Sitzungen werden über die Anwenderoberfläche (UI) durchgeführt. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Identitätswechsel-Protokollierung für interaktive Sitzungen mit `glide.sys.log_impersonation`Eigenschaft.

Wenn Sie die Identitätswechsel-Protokollierung für interaktive Sitzungen nach Einstellung aktivieren `glide.sys.log_impersonation`Bis **Wahr** , Alle interaktiven Sitzungen werden im Protokoll aufgezeichnet.

Eigenschaft	Beschreibung
`glide.sys.log_impersonation`	Aktiviert (**Wahr**) Oder deaktiviert (**Falsch**) Identitätswechsel-Protokollierung für interaktive Sitzungen.

Identitätswechsel-Protokollierung für nicht interaktive Sitzungen

Nicht interaktive Sitzungen werden von Anwendungen und Skripts durchgeführt, nicht über die Anwenderoberfläche.

Die Protokollierung von Identitätswechsel bei nicht interaktiven Sitzungen ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Protokollierung von Identitätswechsel aktivieren, indem Sie festlegen `glide.sys.log_impersonation.non_interactive`Eigenschaft bis **Wahr** , Identitätswechsel von nicht interaktiven Sitzungen werden im Identitätswechsel-Protokoll aufgezeichnet.

Sogar mit `glide.sys.log_impersonation.non_interactive`Auf festlegen **Wahr** , Das System protokolliert bestimmte allgemeine Identitätswechsel-Aufgaben, die im Namen der Standardanwender ausgeführt werden (`system`, `soap.guest`, Und `guest`), da die Anwendung die Identität dieser Standardanwender ausgibt, um eine Vielzahl von Aufgaben auszuführen.

Verwenden Sie `glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion`Eigenschaft zum Ausschließen von Identitätswechsel durch andere Anwender zusätzlich zu den Standardanwendern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Aktiviert (**Wahr**) Oder deaktiviert (**Falsch**) Identitätswechsel-Protokollierung für nicht interaktive Sitzungen.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Schließt die Protokollierung von Identitätswechsel von nicht interaktiven Sitzungen für angegebene Anwender aus. Geben Sie Anwendernamen als kommagetrennte Liste ein. Standardanwender (**System** , **SOAP.Gast** , Und **Gast**) Muss nicht in die Liste aufgenommen werden.

Verwalten von Anwendersitzungen

Die ServiceNow AI Platform Bietet die Möglichkeit, einzelne Anwendersitzungen anzuzeigen und zu beenden, Anwender aus dem System zu sperren und Anwender inaktiv zu machen.

Unabhängig von der Anzahl der in einem Browser geöffneten Fenster wird dies als eine Sitzung betrachtet. Wenn Sie jedoch zwei separate Browser geöffnet haben (z. B. Google Chrome und Safari), gelten dies als zwei separate Sitzungen.

- Wenn Sie eine Anwendersitzung beenden, wird dieser Anwender effektiv von der nächsten Transaktion abgemeldet, die normalerweise die nächste Browserauswahl ist. Verwenden Sie die Funktion Sitzungen beenden, wenn Sie Systemwartungen durchführen möchten.
- Wenn ein Anwender aus dem System gesperrt wird, kann er sich nicht mehr anmelden oder Aktionen aus E-Mail-Nachrichten generieren, die er an die Instanz sendet. Durch das Sperren von Anwendern werden auch ihre Sitzungen beendet.
- Wenn Sie einen Anwender inaktiv machen, wird er nicht in Feldern angezeigt, die auf aktive Anwender im verweisen **Anwender** Tabelle.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Anwendersitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Anwenderaktivität eine maximale Zeit für Sitzungen erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Durch das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit werden Sitzungen unabhängig davon beendet, ob ein Anwender kürzlich aktiv war, einschließlich der kürzlich ausgewählten Erweiterung einer Sitzung. Die Zeitüberschreitung der aktiven Sitzung muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung der inaktiven Sitzung konfigurierte Wert. 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.

beispielsweise Sitzungen so konfiguriert sind, dass nach 30 Minuten Inaktivität eine Zeitüberschreitung auftritt, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Filtern Sie die Liste „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach den folgenden Eigenschaften, und wählen Sie dann eine Eigenschaft aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.
   - `glide.ui.active.session.life_span`: Legt die maximale Sitzungszeit für authentifizierte Anwendersitzungen unabhängig von der Anwenderaktivität fest. Authentifizierte Anwender werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet und müssen ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben, um auf die Instanz zuzugreifen.
   - `glide.guest.active.session.life_span`: Legt die maximale Sitzungszeit für Gastanwendersitzungen unabhängig von der Anwenderaktivität fest. Diese Einstellung hilft beim Sichern einer Instanz mit Anwendungen, die Gastanwendersitzungen umfassen, z. B. Mitarbeiterchat.
3. In **Wert** Geben Sie die Anzahl der Minuten vor der Zeitüberschreitung der Sitzung unabhängig von der Anwenderaktivität ein.
   Der Wert muss größer als der Wert der entsprechenden Eigenschaften für eine Zeitüberschreitung bei inaktiver Sitzung sein: `glide.ui.session_timeout`Für authentifizierte Anwender oder `glide.guest.session_timeout`Für Gastanwender. Standardmäßig beträgt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen sowohl für authentifizierte Anwender als auch für Gastanwender 30 Minuten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Anwendersitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität eine Zeitüberschreitung erhalten sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig meldet die Plattform den Anwender nach 30 Minuten Inaktivität in der Anwendung automatisch ab, sofern nicht **Merken Sie Sich** Das Kontrollkästchen im Anmeldebildschirm ist aktiviert. Wenn Sie das Intervall verlängern, kann dies zu einer unnötigen Wartung inaktiver Sitzungen im Arbeitsspeicher führen. Passen Sie diese Zeitüberschreitungseinstellung auf nicht mehr als einige Stunden an, obwohl bis zu 24 Stunden praktikabel sind.

Hinweis:

- Ajax-Aufrufe an den Server halten die Sitzung am Leben (z. B. Bezeichnungen und Dashboards werden aktualisiert).
- Durch die Abfrage wird die Sitzung aktiv, wenn der Chat-Desktop geöffnet ist (erfordert das Plugin „Chat“).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Löschen Sie **Merken Sie Sich** Kontrollkästchen im Anmeldebildschirm.
2. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
3. Suchen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [sys_properties] nach *glide.ui.session_timeout*.
4. Wenn *glide.ui.session_timeout* Ist nicht vorhanden, wählen Sie aus **Neu** So fügen Sie eine neue Eigenschaft mit den folgenden Werten hinzu:
   - **Name**: *glide.ui.session_timeout*
   - **Beschreibung** : Geben Sie eine kurze Beschreibung ein. Geben Sie in diesem Fall etwas wie ein Überschreiben Sie die Standardsitzungszeitüberschreitung (30). Dieser Wert wird in Minuten angegeben .
   - **Typ** : Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus. Wählen Sie in diesem Fall aus **Ganzzahl** .
   - **Wert** : Ändern Sie den Standardwert von 30 Minuten in einen Wert Ihrer Wahl.

   Hinweis: Die Sitzungszeitüberschreitung kann auch durch Anpassungen des Installationsabschlusses festgelegt werden.

Nächste Maßnahme

Administratoren können auch die folgenden Eigenschaften zur Tabelle „Systemeigenschaften“ hinzufügen.

- *glide.security.csrf.handle.ajax.timeout*: Verarbeitet Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung, wenn auf festgelegt **Wahr** .
- *glide.security.auto.resubmit.ajax*: Sendet Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung automatisch erneut, wenn auf festgelegt **Wahr** Und Melden Sie sich bei einer Instanz an Kontrollkästchen ist oder aktiviert Ändern Sie den Standardwert des Kontrollkästchens „mich speichern“ . Anwender werden in einem Popup-Fenster aufgefordert, fortzufahren.
- *glide.ui.auto_req.extend.session*: Wenn auf festgelegt **Wahr** , Erweitert das System die Sitzung eines Anwenders automatisch um den Wert, den er für die Aktualisierungszeit der Homepage ausgewählt hat. Wenn keine Aktualisierungszeit für Homepage vorhanden ist, gilt der Standardzeitüberschreitungswert. Tablet und Mobilgeräte unterstützen diese Eigenschaft nicht. Wenn auf festgelegt **Falsch** , Zeitüberschreitung bei Anwendersitzungen, wenn **Merken Sie sich** Kontrollkästchen ist deaktiviert. Die Zeitüberschreitung basiert darauf, ob eine Aktualisierungszeit für die Homepage vorhanden ist. Wenn keine Aktualisierungszeit für Homepage vorhanden ist, gilt der Standardzeitüberschreitungswert. Wenn eine Homepage-Aktualisierungszeit vorhanden ist, läuft die Anwendersitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus einem Intervall der Homepage-Aktualisierungszeit ab. Wenn ein Anwender beispielsweise ein Aktualisierungsintervall von fünf Minuten auswählt, läuft diese Sitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus fünf Minuten ab.

  Hinweis: Anwender, die auswählen **Merken Sie sich** Kontrollkästchen sind von Sitzungszeitüberschreitungseigenschaften nicht betroffen.

Administratoren können auch die folgenden Eigenschaften hinzufügen, um zusätzliche Zeitüberschreitungseinstellungen für Anwendersitzungen zu konfigurieren. Diese zusätzlichen Einstellungen helfen beim Schonen von Systemressourcen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.session.unauthorized.timeout.enabled*: Aktiviert eine alternative Sitzungszeitüberschreitung für nicht authentifizierte Gastsitzungen. Gastsitzungen werden für HTTP-Anforderungen an die Instanz erstellt, die keine Authentifizierungsinformationen enthalten. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Wahr** .
- *glide.unauthorized.session_timeout*: Gibt die Zeit in Minuten an, nach der sich ein authentifizierter Anwender von einer Instanz abmeldet, bevor die Sitzung endet. Legen Sie die Eigenschaft auf einen Wert größer als fest **0** Und kleiner als der Wert in *glide.ui.session_timeout*Eigenschaft.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität

Fordert Anwender auf, eine Sitzung zu verlängern

Konfigurieren Sie, wie viel Zeit Anwender haben, um eine Sitzung zu verlängern, bevor sie aufgrund von Inaktivität abläuft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Anwender aufgefordert, ihre Sitzung zwei Minuten vor Ablauf mit dem Dialogfeld „Sitzung verlängern“ zu verlängern. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie den Zeitpunkt anpassen, zu dem Anwendern diese Eingabeaufforderung angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie dann ein sys_properties.list Im Navigationsfilter.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *glide.ui.session_timeleft*.
3. In **Wert** Geben Sie die Anzahl der Minuten vor der Sitzungszeitüberschreitung ein, um Anwender aufzufordern, ihre Sitzung zu verlängern.
   Wenn Sie den Wert auf Null setzen, wird die Aufforderung von Anwendern deaktiviert, ihre Sitzungen zu verlängern.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Sperren Sie einen Anwender

Sperren Sie einen Anwender, wenn der Anwender nicht auf die Instanz zugreifen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und wählen Sie den Anwender aus der Liste aus.
2. Wählen Sie aus **Gesperrt** Kontrollkästchen, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Markieren Sie einen Anwender als inaktiv

Sie können einen Anwender als inaktiv markieren, damit er nicht in Feldern angezeigt wird, die auf aktive Anwender im verweisen **Anwender** 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Wenn Sie einen Anwender als inaktiv markieren, sperren Sie ihn standardmäßig aus. Die **Sperren Sie Inaktive Anwender** Business-Regel steuert dieses Verhalten.

Wenn Sie löschen **Aktiv** Kontrollkästchen: Der Anwender ist gesperrt und kann nicht auf die Instanz zugreifen. Diese Funktionalität wird über eine Glide-Eigenschaft gesteuert `glide.authenticate.only.allow.active.user.login`Dadurch können nur aktive Anwender auf die Instanz zugreifen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und wählen Sie den Anwender aus der Liste aus.
2. Löschen Sie **Aktiv** Kontrollkästchen, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Beenden Sie eine Anwendersitzung

Sie können eine Anwendersitzung beenden, z. B. wenn Sie eine Systemwartung durchführen und Anwender noch angemeldet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Angemeldete Anwender**an.
   Sie können nur Anwender anzeigen, die beim gleichen Anwendungsknoten wie Sie angemeldet sind. Wenn das Feld aktiv in einem Anwenderdatensatz auf „falsch“ festgelegt ist, ist der Anwender angemeldet, führt derzeit jedoch keine Transaktion aus. Die meisten Anwender werden zu einem bestimmten Zeitpunkt als inaktiv angezeigt.
2. Wählen Sie die Sitzung aus, die Sie beenden möchten
3. Wählen Sie Aus **Sperrsitzung** .
   Die Sitzung wird beendet, und der Anwender wird bei der nächsten versuchten Transaktion zur Anmeldeseite weitergeleitet. Der Anwender ist nicht gesperrt. Einem Anwender können mehrere Anwendersitzungen zugeordnet sein. Das Beenden einer Anwendersitzung wirkt sich nur auf die bestimmte Sitzung aus.

   Hinweis: Mobile Anwendersitzungen können mit diesem Prozess nicht beendet werden.

Nicht interaktive Sitzungen

Das Plugin „nicht interaktive Sitzungen“ unterscheidet zwischen interaktiven und nicht interaktiven Anwendern.

Interaktive Anwender

Neue Anwender, die der Instanz hinzugefügt werden, werden automatisch zu interaktiven Anwendern. Interaktive Anwender können die folgenden Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie den Anwendernamen und das Passwort, um sich bei der Anwenderoberfläche oder einem Serviceportal anzumelden.
- Stellen Sie eine Verbindung zu einer Instanz über eine URL her, die eine UI-Seite, ein Formular oder eine Liste aufruft, z. B. https://<instance name>.service-now.com/incident.do.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Verbindung mit Single Sign-on her, z. B. Digest-Authentifizierung oder eine Security Assertion Markup Language (SAML).
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen, um SOAP-Verbindungen zu autorisieren, wenn dies durch strikte Sicherheit zulässig ist.
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen ohne Einschränkung für andere API-Verbindungen wie WSDL, JSON, XML oder XSD.

Nicht interaktive Anwender

Nicht interaktive Anwender können ihre Anmeldeinformationen nur verwenden, um API-Verbindungen wie JSON, SOAP und WSDL zu autorisieren. Sie können sich nicht bei anmelden ServiceNow UI. Die strikte Einstellung für hohe Sicherheit bestimmt, ob nicht interaktive Anwender betroffen sind Kontextbezogener Sicherheitsmanager Anforderungen.

Die Unterscheidung zwischen interaktiven und nicht interaktiven Anwendern erhöht die Instanzsicherheit, indem sichergestellt wird, dass Anwender das Prinzip der geringsten Berechtigung einhalten.

Mit nicht interaktiven Sitzungen installiert

Hinweis: Nicht interaktive Sitzungen sind für alle neuen Instanzen seit dem Calgary-Release aktiviert. Wenn Sie sie nicht in der Liste der Plugins sehen, fordern Sie sie über das Katalogelement Plugin-Service aktivieren in an Now Support.

- Fügt eine Spalte mit dem Titel hinzu **Nur Webservice-Zugriff** [Web_Service_Access_Only] zum **Anwender** Tabelle [sys_user].
- Ändert alle vorhandenen Anwender in interaktive Anwender (Web_Service_Access_only=false).
- Aktualisiert das Anwenderformular, um anzuzeigen **Nur Webservice-Zugriff** Feld [Web_Service_Access_only] standardmäßig.

Erstellen Sie einen nicht interaktiven Anwender für Webservices

Nicht interaktive Anwender können nur eine Verbindung zu herstellen ServiceNow Instanz aus einem API-Protokoll. Verwenden Sie diese Funktion, um Anwenderaccounts für die Webservice-Authentifizierung einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht interaktive Anwender können sich nicht bei einer Instanz oder einem Serviceportal anmelden oder über Single Sign-on eine Verbindung herstellen. Sie können als MID-Server-Anwender verwendet werden, wenn sie als interner Integrationsanwender gekennzeichnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Suchen Sie nach dem zu aktualisierenden Anwender.

   Example

   Beispiel: SOAP-Anwender.
3. Wählen Sie aus **Nur Webservice-Zugriff** Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Aktualisieren**.

Hinweis:

Die ServiceNow Die Plattform verwendet alle Anwendernamen und Passwortanmeldeinformationen, die mit einer Anforderung bereitgestellt werden, auch wenn dies der Fall ist Einstellungen Für Hohe Sicherheit Erfordert keine Autorisierung für ein bestimmtes API-Protokoll. Wenn beispielsweise eine SOAP-Anforderung einen Anwendernamen und ein Passwort bereitstellt, überprüft die Instanz diese Anmeldeinformationen, auch wenn SOAP-Anforderungen keine Autorisierung erfordern. Um die Überprüfung von Anwenderanmeldeinformationen zu vermeiden, dürfen sie in der Anforderung nicht enthalten sein.

Machen Sie einen nicht interaktiven Anwenderdatensatz interaktiv

Wechseln Sie einen nicht interaktiven Anwender manuell zu einem interaktiven Anwender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Suchen Sie nach dem Anwender, den Sie aktualisieren möchten.
   Beispiel: **Systemadministrator** .
3. Löschen Sie **Nur Webservice-Zugriff** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktualisieren Sie Webservice-Anwenderaccounts, um strikte Sicherheit zu gewährleisten

Wenn Ihre Instanz strikte Sicherheit erfordert, fügen Sie die SOAP-Rolle allen Anwenderaccounts hinzu, die für Webservices verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Webservice-Anwender aus der Liste aus.
3. Von **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie SOAP zu hinzu **Rollenliste** .
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Authentifizierung erforderlich

Sie können angeben, ob nicht interaktive Sitzungen eine Authentifizierung von erfordern **Einstellungen Für Hohe Sicherheit** Modul.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator mit erhöhten Berechtigungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Eine nicht interaktive Sitzung umgeht die UI, um eine Verbindung mit der Instanz auf API-Ebene herzustellen. Normalerweise verwenden nicht interaktive Sitzungen festgelegte Protokolle wie JSON, SOAP, XSD oder WSDL. Standardmäßig erfordern alle nicht interaktiven Sitzungen eine Authentifizierung.

Prozedur

1. Melden Sie sich mit einem Administratoranwender mit der Rolle „Security_admin“ an.
2. Erhöhen Sie Ihre Berechtigungen zur Verwendung von Security_admin.
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Strenge Sicherheitseinstellungen**an.
4. Wählen Sie die Übereinstimmung aus **Autorisierung erforderlich...** Option für das Protokoll, das Sie festlegen möchten.
   Beispiel: **Erfordert Autorisierung für eingehende SOAP-Anforderungen** .
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Authentifizierung für die nicht interaktive Sitzungsmethode anzufordern.

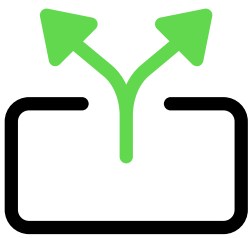
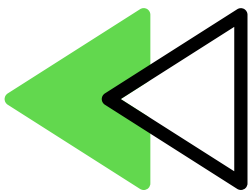
   Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit die nicht interaktive Sitzungsmethode ohne Angabe von Anmeldeinformationen eine Verbindung herstellen kann.

Hinweis:

Durch die Aktivierung des Plugins „nicht interaktive Sitzungen“ können vorhandene Anwender, die SOAP- und WSDL-basierte Integrationen verwalten, daran gehindert werden, sich anzumelden, es sei denn, sie verfügen bereits über die SOAP-Rolle.

ServiceNow AI Platform Tabellen und Daten

ServiceNow Bietet Optionen zum Verwalten Ihrer Daten auf der ServiceNow AI Platform.

Tabellenadministration	Datenverwaltung	Daten exportieren	Rollback durchführen und Wiederherstellung löschen
			
Erfahren Sie mehr über die Arbeit mit komplexen, großen Datenmengen mithilfe von Tabellen und Datensätzen im ServiceNow AI Platform.	Erkunden Sie Optionen zum Speichern und Löschen von Daten mit ServiceNow.	Erfahren Sie mehr über den Export von Daten aus ServiceNow AI Platform.	Erfahren Sie, wie Sie Aktionen zurücksetzen und gelöschte Datensätze wiederherstellen.

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

Tabellenadministration

Übernehmen Sie Daten- und Prozessmanagement für alle ServiceNow Anwendungen. Administratorrollen auf der ServiceNow AI Platform Gewähren Sie Ihnen Zugriff auf Tabellen und Datensätze, um Incidents, Probleme, Datenbankänderungen und mehr zu verwalten. Erstellen Sie mithilfe von Schemazuordnungen grafische Darstellungen von Tabellen und ihren Beziehungen (z. B. übergeordnete oder untergeordnete Tabellen), und definieren Sie Elemente in Ihrer Datenbank mit Datenwörterbuchtabellen. Arbeiten Sie mit komplexen Beziehungen zwischen mehreren Datensätzen mithilfe von viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen.

Datenverwaltung

Verwalten Sie das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz mit unserem Satz von Datenverwaltung Tools. Sorgen Sie für eine reibungslose Leistung, indem Sie Datensätze archivieren, ältere Datensätze mithilfe der Tabellenbereinigung löschen und große Tabellen mit Datenbankrotationen verwalten.

Daten exportieren

Exportieren Sie einzelne oder mehrere Datensätze aus dem ServiceNow AI Platform In einer Vielzahl von Formaten.

Rollback durchführen und Wiederherstellung löschen

Setzen Sie ein Software-Upgrade oder eine Plugin-Aktivierung zurück. Gelöschte Datensätze und zugehörige Changes wiederherstellen.

Tabellenadministration

Eine Tabelle ist eine Sammlung von Datensätzen in der Datenbank. Jeder Datensatz entspricht einer Zeile in einer Tabelle, und jedes Feld in einem Datensatz entspricht einer Spalte in dieser Tabelle.

Dieses Video behandelt den ServiceNow® Infrastruktur und führt die Konzepte von Tabellen, Datensätzen und Feldern ein, Tabellenklassen andere Tabellenbeziehungen und Schemazuordnungen.

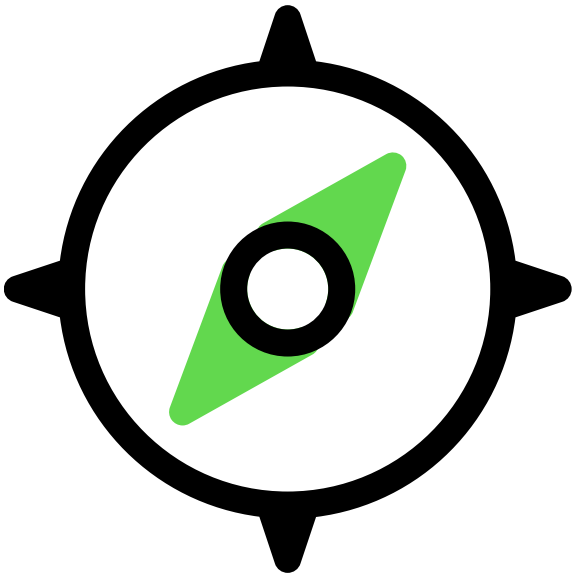
Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um einen Überblick über die Tabellenverwaltung zu erhalten.

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.

Erste Schritte

Untersuchen



Lernen Sie die Grundlagen der Tabellen- und Tabellenverwaltung kennen.

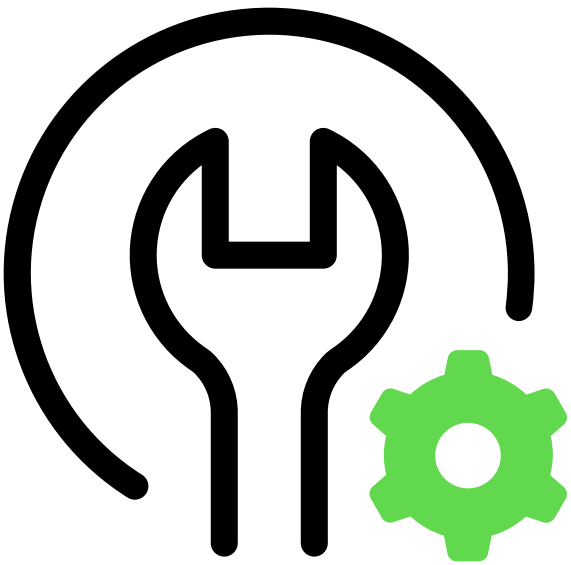
Verwalten

Verwalten Sie Tabellen und Indizes, und erstellen Sie relationale Verbindungen zwischen Datensätzen.

Arbeiten Sie mit der Aufgabentabelle

Verwenden Sie die Aufgabentabelle, um aufgabenspezifische Funktionen nachzuverfolgen und eine Verbindung mit Incident- und Problem-Tabellen herzustellen.

Erstellen Sie Datenbankansichten



Erstellen Sie Datenbankansichten für Berichtszwecke.

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.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Erkunden ServiceNow AI Platform® Tabellen

Anwendungen verwenden Tabellen und Datensätze, um Daten und Prozesse zu verwalten, z. B. Incident, Problem und CMDB. Tabellen können andere Tabellen erweitern und übergeordnete Tabellen und untergeordnete Tabellen erstellen.

Übersicht über die Tabellenverwaltung

Die ServiceNow AI Platform® Verwendet eine tabellenbasierte Datenstruktur, um Informationen zu speichern und zu organisieren. Vorgefertigte Tabellen sind für gängige IT Service Management-Prozesse (ITSM) enthalten, wobei ihre Daten vollständig importiert und in CSV-, XML- oder anderen Formaten exportiert werden können.

Tabellenverwaltungsanwender

Anwender

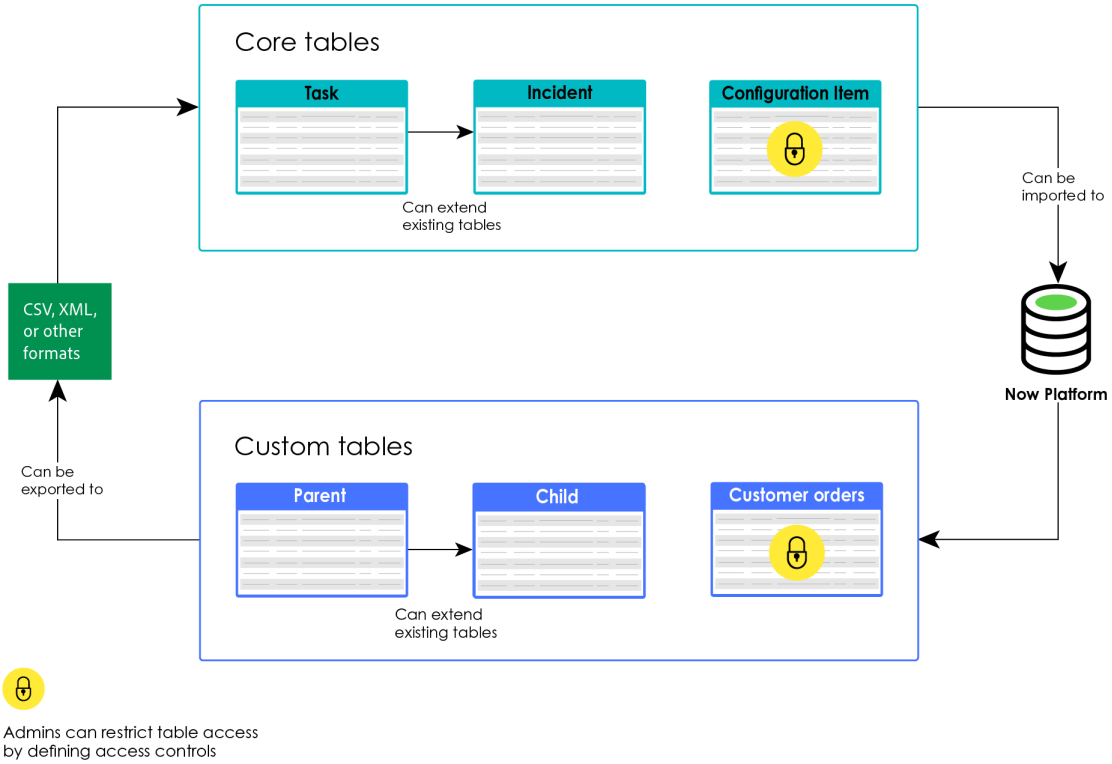
Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellen, Feldeigenschaften definieren, Beziehungen zwischen Tabellen erstellen und vorhandene Tabellen erweitern, ohne die Originale zu ändern. Administratoren definieren auch Zugriffssteuerungen, um nur genehmigten Anwendern Zugriff auf Datensätze zu gewähren, Geschäftsregeln für verschiedene Aufgaben und Tabellenbereinigungsrichtlinien für nicht verwendete und veraltete Datensätze.

Tabellenverwaltungs-Workflow

Diese Infografik zeigt, wie ein Administrator sowohl Kerntabellen als auch anwenderdefinierte Tabellen erweitern 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.

Kerntabellen und anwenderdefinierte Tabellen werden erweitert



1. Ein Administrator zeigt Tabellenbeziehungen an und erfährt, wie die Tabellenerweiterung auf dem funktioniert ServiceNow AI Platform®.
2. Der Administrator erstellt eine anwenderdefinierte übergeordnete Tabelle und erweitert sie, indem er eine anwenderdefinierte untergeordnete Tabelle erstellt.
3. Der Administrator definiert Zugriffssteuerungen, um den Zugriff auf jede Tabelle einzuschränken.
4. Der Administrator exportiert und importiert Daten nach Bedarf in Core- und anwenderdefinierte Tabellen.

Vorteile der Tabellenverwaltung

Vorteil	Funktion	Anwender
Definieren Sie Modelle und Entitätsbeziehungen über mehrere Tabellen hinweg.	Datenwörterbuchtabellen	Administrator
Greifen Sie auf visuelle Referenzen für Tabellen und ihre Inhalte zu.	Tabellenreferenzen und -Erweiterungen werden angezeigt	Administrator
Speichern Sie Datensätze für Ihre Instanz.	Eine Tabelle erstellen	Administrator
Entfernen Sie nicht benötigte Tabellen aus Ihrer Instanz.	Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht	Administrator
Finden Sie schnell Daten, die in einer Tabelle gespeichert sind.	Erstellen Sie einen Tabellenindex	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.

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbinden Sie eine Liste mit einer anderen Liste mehrerer Einträge anstelle eines einzelnen Felds.	Erstellen Sie eine viele-zu-viele-Tabellenbeziehung	Administrator
Organisieren und speichern Sie aufgabenbezogene Daten.	Arbeiten mit der Aufgabentabelle	Administrator
Verbinden Sie Tabellen zu Berichtszwecken.	Arbeiten mit Datenbankansichten für die Berichterstellung	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Tabellenverwaltungsfunktionen finden Sie unter:

- Verwalten von Tabellen und Indizes
- Arbeiten mit der Aufgabentabelle
- Arbeiten mit Datenbankansichten für die Berichterstellung

Datenwörterbuchtabellen

Greifen Sie auf Details zu Tabellen, Spalten und Feldbezeichnungen in Ihrer Instanz zu.

Tabellen

Alle Informationen zu einer Instanz werden in Tabellen gespeichert, die aus einer Reihe von Datensätzen bestehen. Der Datensatz wiederum enthält eine Reihe von Feldern, die die einzelnen Datenbits enthalten und entweder als Liste oder Formular angezeigt werden können.

Die Tabelle Tabellen [sys_DB_object] enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank.

Greifen Sie auf die Tabelle Tabellen [sys_DB_object] zu, indem Sie zu navigieren **Systemdefinition** > **Tabellen**an. In der Liste Tabellen kann ein Administrator eine anwenderdefinierte Tabelle erstellen oder eine vorhandene Tabelle auswählen, um Tabellendetails anzuzeigen. Im Tabellenformular kann ein Administrator auf Tabellenverwaltungsoptionen zugreifen.

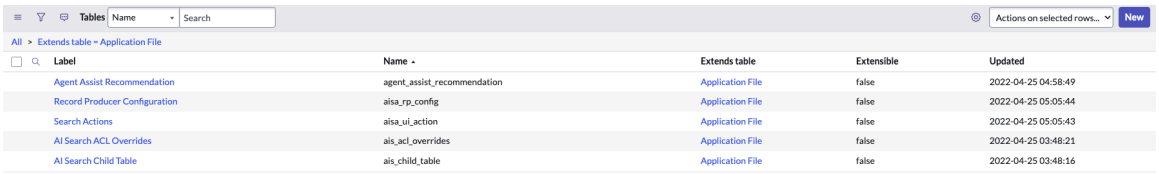
- Zeigen Sie Spalten mit einer durchsuchbaren und sortierbaren eingebetteten Liste an, fügen Sie sie hinzu, oder ändern Sie sie, definieren Sie das Format der automatischen Nummerierung, machen Sie die Tabelle durch andere Tabellen erweiterbar, und erstellen Sie Module für die Tabelle.
- Starten Sie eine Schemazuordnung für eine Tabelle, indem Sie auf klicken **Schemazuordnung Anzeigen** Zugehöriger Link.
- Öffnen Sie die Wörterbucheinträge für die Tabelle, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klicken und auswählen **Wörterbuchdatensatz Anzeigen** .
- Navigieren Sie direkt zur Standardlisten- oder Formularansicht für die Tabelle, indem Sie auf klicken **Liste Anzeigen** Oder **Formular Anzeigen** Zugehöriger Link.
- Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle, indem Sie auf klicken **Löschen Sie Alle 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.

Die folgende Abbildung zeigt eine Liste der Tabellen, die die Tabelle „Anwendungsdatei“ erweitern.

Tabellen



Tables | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Extends table = Application File

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
Agent Assist Recommendation	agent_assist_recommendation	Application File	false	2022-04-25 04:58:49
Record Producer Configuration	aisa_rp_config	Application File	false	2022-04-25 05:05:44
Search Actions	aisa_ui_action	Application File	false	2022-04-25 05:05:43
AI Search ACL Overrides	ais_acl_overrides	Application File	false	2022-04-25 03:48:21
AI Search Child Table	ais_child_table	Application File	false	2022-04-25 03:48:16

Wörterbucheinträge

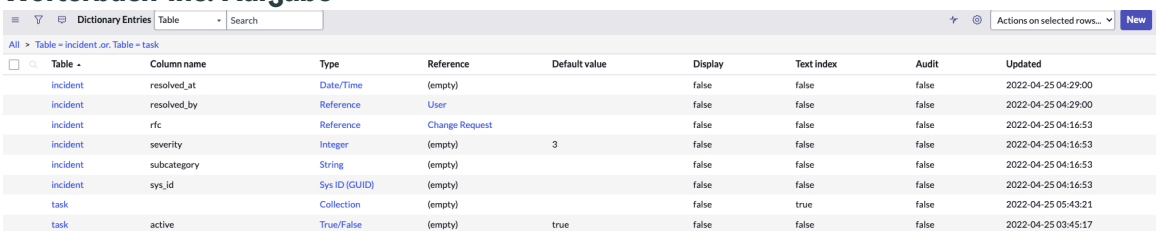
Die Tabelle „Wörterbucheinträge“ [sys_dictionary], auch als bezeichnet **Systemwörterbuch** , Definiert jede Tabelle und jedes Feld im System. Enthält Informationen zum Datentyp, zur Zeichenbeschränkung, zum Standardwert, zur Abhängigkeit und zu anderen Attributen eines Felds.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das Systemwörterbuch zu:

- Um die Listenansicht des Systemwörterbuchs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
- Um eine bestimmte Wörterbuchdefinition anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, den Formularheader oder die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .

Die folgende Abbildung zeigt eine gefilterte Liste von Wörterbucheinträgen für die Incident-Tabelle und die Aufgabentabelle, die sie erweitert.

Wörterbuch-Inc.-Aufgabe



Dictionary Entries | Table | Search | Actions on selected rows... | New

All > Table = incident .or. Table = task

Table	Column name	Type	Reference	Default value	Display	Text index	Audit	Updated
incident	resolved_at	Date/Time	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	resolved_by	Reference	User		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	rfc	Reference	Change Request		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	severity	Integer	(empty)	3	false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	subcategory	String	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	sys_id	Sys ID (GUID)	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
task		Collection	(empty)		false	true	false	2022-04-25 05:43:21
task	active	True/False	(empty)	true	false	false	false	2022-04-25 03:45:17

Feldbezeichnungen

Die Tabelle „Feldbezeichnungen“ [sys_documentation], auch als bezeichnet **Sprachdatei** , Enthält Informationen zu den Bezeichnungen und Hinweisen für jede Tabelle und Spalte im System.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Sprachdatei zu:

- Um die Listenansicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Sprachdatei**an.
- Um die Feldbezeichnung für ein bestimmtes Feld anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular.

Die folgende Abbildung zeigt die Sprachdatei gefiltert, um nur Bezeichnungen in der Incident-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.

Feldbezeichnungen

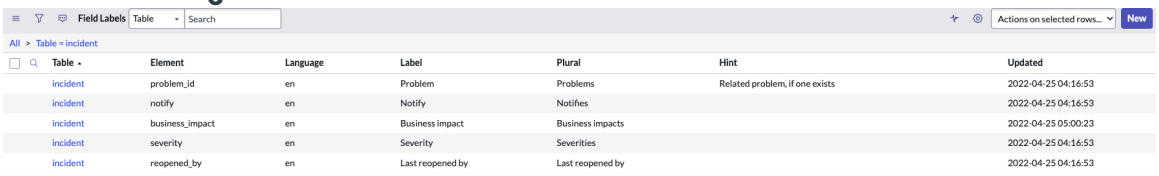


Table	Element	Language	Label	Plural	Hint	Updated
incident	problem_id	en	Problem	Problems	Related problem, if one exists	2022-04-25 04:16:53
incident	notify	en	Notify	Notifies		2022-04-25 04:16:53
incident	business_impact	en	Business impact	Business impacts		2022-04-25 05:00:23
incident	severity	en	Severity	Severities		2022-04-25 04:16:53
incident	reopened_by	en	Last reopened by	Last reopened by		2022-04-25 04:16:53

Systemwörterbuch

Zeigen Sie eine Liste aller Tabellen in Spalten in Ihrer Instanz aus dem Systemwörterbuch an.

Jede Zeile im Systemwörterbuch stellt entweder eine Tabelle oder eine Spalte in einer der Tabellen dar. Das Systemwörterbuch bietet Administratoren Optionen zum Ändern von Tabellen und Feldern, die wiederum Listen und Formulare definieren.

Gehen Sie beim Ändern von Systemwörterbuchdatensätzen vorsichtig vor, da Änderungen erhebliche Auswirkungen auf die Funktionalität haben können. Insbesondere Änderungen an Wörterbucheinträgen für Systemtabellen, bei denen es sich um Tabellen handelt, die mit sys_ beginnen, können systemweite Probleme wie die Unfähigkeit, Update-Sätze zu verwenden, verursachen.

Wörterbuchänderungen können nur schwer rückgängig gemacht werden. Außerdem gelten Wörterbuchänderungen automatisch für alle erweiterten Tabellen, es sei denn, eine Wörterbuchüberschreibung ist definiert. Stellen Sie sicher, dass Changes gut getestet wurden, bevor Sie sie auf eine Produktionsinstanz anwenden.

Erstellungsoptionen

Wenn Sie ein Feld aus dem Systemwörterbuch erstellen, wird es automatisch am Ende des ersten Abschnitts der Standardformularansicht hinzugefügt.

Verwenden Sie in den meisten Fällen die folgenden Schnittstellen, anstatt Einträge direkt im Systemwörterbuch zu erstellen:

- Verwenden Sie das Modul „Tabellen“, um Tabellen und Felder zu erstellen.
- Konfigurieren Sie das Tabellenformular, um Felder zu erstellen.

Tabellen-Beziehungen

Sie können Beziehungen zwischen Tabellen erstellen, indem Sie Tabellen erweitern, auf Datensätze in einer anderen Tabelle verweisen, viele-zu-viele-Beziehungen erstellen und Tabellen in einer Datenbankansicht verbinden.

Tabellen können auf verschiedene Arten miteinander verknüpft werden.

Erweiterungen

Eine Tabelle kann eine andere Tabelle erweitern. Die Tabelle, die die Erweiterung durchführt (untergeordnete Klasse), enthält alle Felder der anderen Tabelle (übergeordnete Klasse) und fügt eigene Felder hinzu. Beispielsweise enthält die Tabelle „Incident“ [Incident] alle Tabellenfelder „Aufgabe“ [Aufgabe] (da ein Incident eine spezielle Aufgabenform ist) und verfügt über eigene incident-spezifische Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenerweiterung und -Klassen.

Eins-zu-viele

Innerhalb einer Tabelle kann ein Feld einen Verweis auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle enthalten. Es gibt drei Typen von eins-zu-viele-Beziehungsfeldern.

Referenzfelder

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

Zulassen, dass ein Anwender einen Datensatz in einer durch das Referenzfeld definierten Tabelle auswählen kann. Zum Beispiel die **Anrufer** Mit dem Feld in der Incident-Tabelle kann der Anwender einen beliebigen Datensatz in der Anwendertabelle auswählen.

Glide-Listen

Zulassen, dass ein Anwender mehrere Datensätze in einer durch die Glide-Liste definierten Tabelle auswählen kann. Zum Beispiel die **Beobachtungsliste** Mit dem Feld in der Tabelle „Incident“ [Incident] kann der Anwender Datensätze in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] auswählen.

Dokument-ID-Felder

Erlauben Sie einem Anwender, einen Datensatz in einer beliebigen Tabelle in der Instanz auszuwählen. Diese Felder sind viel weniger häufig, ein Beispiel ist jedoch **Dokument** Feld in der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate_Text].

Viele-zu-viele

Zwei Tabellen können eine bidirektionale Beziehung haben, sodass die zugehörigen Datensätze aus beiden Tabellen in einer zugehörigen Liste sichtbar sind.

Datenbankansichten

Zwei Tabellen können virtuell in einer Datenbankansicht zusammengefügt werden, um die Berichterstellung für Daten zu ermöglichen, die in mehr als einer Tabelle gespeichert werden können.

Tabellenerweiterung und -Klassen

Aktivieren Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen, um Felder und Datensätze für eine übergeordnete Tabelle freizugeben. Administratoren und Anwendungsentwickler können Tabellen nur während der Tabellenerstellung erweitern.

Administratoren und Anwendungsentwickler erweitern normalerweise Tabellen, um einen Satz zugehöriger Datensätze zu erstellen, die Informationen teilen. Beispielsweise haben die Tabellen „Aufgabe“ und „Konfigurationselement“ im Basissystem mehrere Erweiterungen:

Beispiel für erweiterte Tabellen im Basissystem

Ursprüngliche Tabelle	Zugehörige Tabellen, die aus der ursprünglichen Tabelle erweitert wurden
Aufgabe [task]	• Incident [incident] • Problem [problem] • Change Request [change_request]
Konfigurationselement [cmdb_ci]	• Anwendung [cmdb_ci_appl] • Computer [cmdb_ci_computer] • Datenbank [cmdb_ci_database]

Eine Tabelle, die eine andere Tabelle erweitert, wird als bezeichnet *Untergeordnete Klasse* , Und die Tabelle, die erweitert wird, ist *Übergeordnete Klasse* . Eine Tabelle kann sowohl eine übergeordnete als auch eine untergeordnete Klasse sein, die Erweiterungen für andere Tabellen erweitert und bereitstellt. Eine übergeordnete Klasse, die keine Erweiterung einer anderen Tabelle ist, wird als bezeichnet *Basisklasse* .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diese Tools verwenden, um die Beziehungen zwischen Klassen anzuzeigen.

- Schemakarte
- Systemwörterbuch
- Tabellenmodul

Tabelle erweitern:

- Verknüpft die neue Tabelle mit der erweiterenden Tabelle.
- Erstellt Systemfelder in der neuen Tabelle.
- Erstellt eine oder mehrere Datenbanktabellen zum Speichern der übergeordneten und untergeordneten Klassen. Die Anzahl der vom System erstellten Tabellen hängt vom Erweiterungsmodell ab, das bei der Tabellenerstellung ausgewählt wurde.

Erweiterungsmodelle

Die ServiceNow AI Platform Bietet diese Erweiterungsmodelle an.

- Tabelle pro Klasse
- Tabelle pro Hierarchie
- Tabelle pro Partition

Das Erweiterungsmodell bestimmt diese Attribute.

- Die Anzahl der erstellten Datenbanktabellen
- Die Ableitung von Feldern aus übergeordneten Klassen
- Die Replikation von Datensätzen aus untergeordneten Klassen

Tabelle pro Klasse

Tabellen erstellt

Erstellt eine separate Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse und jede untergeordnete Klasse.

Felder, die von der übergeordneten Klasse abgeleitet sind

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse hat einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das daraus abgeleitet werden kann. Beispielsweise enthält die Tabelle „Vertrag“ [ast_Contract] 59 Wörterbuchdatensätze, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse hat nur Wörterbucheinträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind.

Datensätze repliziert

Die übergeordnete Klasse repliziert jeden Datensatz, der in ihren untergeordneten Klassen gespeichert ist. Jede untergeordnete Klasse speichert nur Datensätze, die für die Klasse eindeutig sind. Replizierte Datensätze haben in jeder Tabelle denselben SYS-ID-Wert. Das System repliziert jede Änderung, die Sie an einem untergeordneten Datensatz vornehmen, in den übereinstimmenden Datensatz in der übergeordneten Tabelle. Beispielsweise repliziert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tabelle „Vertrag“ [ast_Contract] Datensätze aus den Tabellen „Lease“ [ast_Lease] und „Garantie“ [ast_Garantie].

Tabelle pro Hierarchie

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen.

Felder, die von der übergeordneten Klasse abgeleitet sind

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab. Beispielsweise leitet die Incident-Tabelle Felder aus der Aufgabentabelle ab.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse hat einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das daraus abgeleitet werden kann. Beispielsweise ist die Aufgabentabelle eine übergeordnete Klasse mit 66 Wörterbuchdatensätzen, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Der Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse enthält eine Spalte sys_class_Name, deren Wert angibt, welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz angehört. Beispielsweise haben Incident-Datensätze den Wert „sys_class_Name“ des Incident, und Change-Datensätze haben den Wert „sys_class_Name“ des Change.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse hat nur Wörterbucheinträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind. Beispielsweise enthält die Incident-Tabelle nur 22 Wörterbuchdatensätze, die noch nicht in der Aufgabentabelle definiert sind.

Datensätze repliziert

Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zu gehören *Hierarchie* . Beispielsweise enthält die Aufgabentabelle alle Datensätze aus ihren untergeordneten Klassen wie den Tabellen „Change“, „Incident“ und „Problem“.

Tabelle pro Partition

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen. Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, fügt das System dynamisch Speichertabellen hinzu (*Partitionen*) Zum Speichern zusätzlicher Datensätze.

Felder, die von der übergeordneten Klasse abgeleitet sind

Untergeordnete Klassen leiten keine Felder von übergeordneten Klassen ab. Stattdessen hat jede untergeordnete Klasse eine eigene Liste von Feldern. Beispielsweise haben die Tabellen „Basiskonfigurationselement“ [cmdb], „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware] jeweils eigene Felddefinitionen.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse verfügt über einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes für sie relevante Feld. Beispielsweise ist die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] eine übergeordnete Klasse mit 48 Wörterbuchdatensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 System repliziert Änderungen, die an Wörterbucheinträgen der übergeordneten Klasse vorgenommen wurden, in Wörterbucheinträge der untergeordneten Klasse. Wenn Sie beispielsweise die Namensspalte in der Tabelle „Basiskonfigurationselement der übergeordneten Klasse“ [cmdb] ändern, repliziert das System sie in untergeordnete Klassen-Wörterbucheinträge wie die Tabellen „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware].

Der Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse enthält Spalten für sys_class_Name und sys_class_path, deren Werte angeben, welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz angehört. Beispiel: Hardwaredatensätze haben den sys_class_Name-Wert cmdb_ci_Hardware, und Computerdatensätze haben den sys_class_Name-Wert cmdb_ci_Computer.

Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, aktualisiert das System den Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse, um Spalten für sys_Storage_alias und Storage_table_Name einzuschließen. Mit diesen Speicherspalten-Wörterbucheinträgen können Administratoren die übergeordnete Klasse und ihre Speichertabellen als einzelne logische Einheit verwalten.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse verfügt über einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes für sie relevante Feld. Beispielsweise enthält die Tabelle „Hardware“ 73 Wörterbuchdatensätze, wobei einige Datensätze Spalten in der übergeordneten Klasse duplizieren.

Datensätze repliziert

Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zu gehören *Hierarchie* . Beispielsweise enthält die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] alle Datensätze aus ihren untergeordneten Klassen, z. B. die Tabellen „Anwendung“ [cmdb_ci_appl], „Computer“ [cmdb_ci_Computer] und „Hardware“ [cmdb_ci_Hardware].

Speicheraliase

Erfahren Sie mehr über die Rollenspeicher-Aliasse, die bei der Datenmanipulation und Felderstellung im gespielt werden ServiceNow AI Platform.

Das Verständnis von Speicheraliasen ist wichtig für eine effektive Datenverwaltung und Schemaanpassung in ServiceNow AI Platform, Insbesondere beim Umgang mit komplexen Tabellenhierarchien wie denen in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

Standardmäßig haben Administratoren Zugriff auf die Tabelle „Speicherspaltenaliasse“ [sys_Storage_alias] in einer Instanz. Transaktionsprozesse für diese Tabelle können jedoch nicht von einem Administrator über die Anwenderoberfläche ausgeführt werden.

Tabellenhierarchie und -Modelle

Das Verständnis von Speicheraliasing erfordert Kenntnisse über Tabellenhierarchien in der Tabelle „Aufgabe“ [Task], die zwei Modelle umfasst: Tabelle pro Hierarchie und Tabelle pro Klasse.

Tabelle pro Hierarchie

Dieses Modell verwendet eine einzelne physische Tabelle, die Aufgabentabelle [Task], die eine reduzierte Hierarchie aufweist, in der alle Spalten innerhalb der Aufgabenhierarchie nur in der Aufgabentabelle vorhanden sind. Zum Beispiel befinden sich Felder im Zusammenhang mit Change-Anforderungen nicht in einer separaten Tabelle „Change-

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

Anforderung“ [Change_Request], sondern sind in die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] integriert. Sie können überprüfen, ob eine Tabelle eine Tabelle pro Hierarchie ist, indem Sie das Feld Erweiterungsmodell in der Tabelle Tabellen [sys_DB_object] überprüfen. Wenn das übergeordnete Element der Tabelle ein direkt untergeordnetes Element der Aufgabentabelle [Task] ist, verwendet die Tabelle Tabelle Tabelle pro Hierarchie.

Eine erweiterte Tabelle erbt die Hierarchie ihres übergeordneten Elements. Beispielsweise ist die IMAC-Tabelle [Change_Request_imac] eine untergeordnete Tabelle der Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request], die die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] erweitert. Da die Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request] „Tabelle pro Hierarchie“ ist, ist das Tabellenmodell „IMAC“ [Change_Request_imac] auch „Tabelle pro Hierarchie“. Legacy-Tabellen wie die Tabelle „Incident“ [Incident], die Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request] und die Tabelle „Problem“ [Problem] sind alle Teil der reduzierten Tabellenhierarchie „Aufgabe“ [Aufgabe].

Tabelle pro Klasse

Dieses Modell gilt für Tabellen, die physisch in der Datenbank vorhanden sind. Wird für neue Tabellen verwendet, die sich direkt aus der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] erstrecken, wenn die Anzahl der Aufgabenzeilen 1 Million Zeilen überschreitet. Im Gegensatz zu „Tabelle pro Hierarchie“ verwendet „Tabelle pro Klasse“ kein Glomming, da sie nicht innerhalb einer reduzierten Hierarchie funktioniert.

Speicheralias-Definition

Für jedes Feld in einer Tabelle in einer Instanz wird ein Speicheralias erstellt. Machen Sie sich mit den Schlüsselfeldern in der Tabelle „Speicherspaltenaliasse“ [sys_Storage_alias] vertraut.

Elementname

Gibt an, wie das Feld Anwendern angezeigt wird, was für Interaktionen und Skripting der Anwenderoberfläche wichtig ist.

Speicheralias

Gibt die genaue physische Spalte an, in der die Daten für ein Feld gespeichert werden. Der Speicheralias-Wert wird in Kombination mit dem Wert table_Name verwendet, um zu identifizieren, welche Daten bearbeitet werden sollen. Der Speicheralias-Wert ist die tatsächliche physische Spalte in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

Name der Speichertabelle

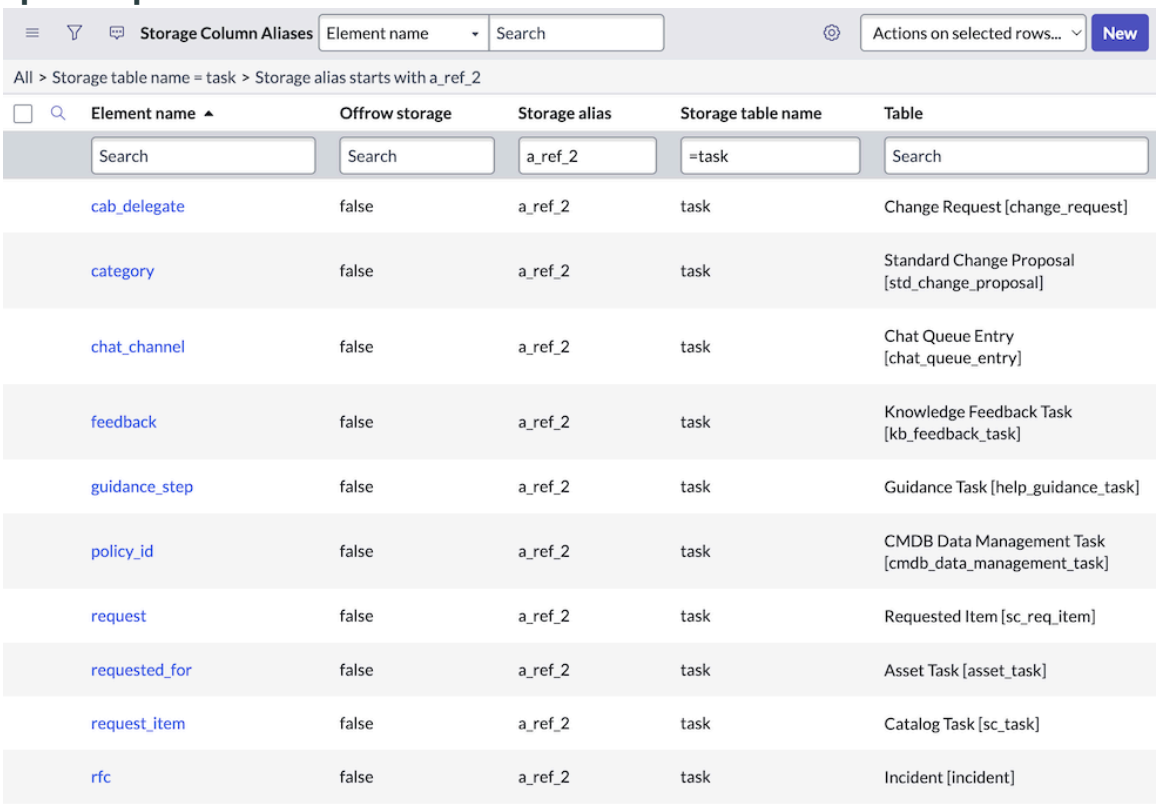
Gibt die physische Tabelle an, die das Element enthält. Für Tabellen pro Hierarchie ist der Wert immer Aufgabe. Für Tabellen pro Klasse ist der Wert der Name der physischen Tabelle.

Tabelle

Gibt die logische Klasse an, mit der jedes Element in der Tabelle „physische Aufgabe“ [Aufgabe] verknüpft ist. Das Tabellenelement enthält den Wert table_Name, der der Klassendiskriminator 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.

Speicherspaltenaliasse



Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

In diesem Beispiel ist der Speicheralias für das CAB_Delegate-Element A_ref_2, und die physische Speichertabelle, in der die Daten gespeichert werden, ist Aufgabe. Das Beispiel zeigt 10 logische Elemente in verschiedenen logischen Klassen in der Aufgabe [Tabelle], die alle mit demselben Alias A_ref_2 in der Tabelle „physische Aufgabe“ [Aufgabe] verknüpft sind.

Die gleichgeordneten Elemente sind glommed, d. h. sie teilen sich eine physische Spalte in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. Sie können Daten aus dem logischen Element CAB_Delegate mithilfe einer Abfrage wie:

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT
 NULL
```

Die Abfrage gibt Daten in der physischen Spalte A_ref_2 an. Der Klassendiskriminator Change_Request wird in Kombination mit dem Speicheralias A_ref_2 verwendet, um das logische Element CAB_Delegate aus der logischen Klasse Change_Request in der Tabelle „physische Aufgabe“ [Task] abzufragen.

Die Benennungskonvention für Felder, die in den tatsächlichen physischen Tabellen erstellt wurden, kann je nach Feldtyp variieren. In diesem Beispiel ist A_ref_2 ein Alias in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe], der Werte für Referenzfelder enthält.

Funktionalität und Nutzung

Speicheraliasse dienen mehreren Zwecken.

Zuordnung

Aliasse ordnen logische Elemente (Tabelle pro Hierarchie) oder physische Elemente (Tabelle pro Klasse) den tatsächlichen physischen Spalten in der Back-End-Datenbank zu. Das logische Element kann zu einer physischen Spalte glommiert werden, die größer ist als die max_length des logischen Elements.

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

Glomming

Aliasse ermöglichen es mehreren gleichgeordneten Elementen, eine einzelne physische Spalte in einer Tabelle pro Hierarchiemodell gemeinsam zu nutzen.

Bezeichnungszuordnung

Aliasse ordnen sys_documentation-Datensätze (label) ihren jeweiligen Elementen zu, wodurch die Sichtbarkeit in Formularen, Berichten und Listenansichten verbessert wird.

Einschränkungen und Regeln

- Zwei logische Elemente innerhalb derselben Klasse können keine physische Spalte teilen. Beispielsweise können zwei Zeichenfolgenfelder, die in der Tabelle „Incident“ [Incident] erstellt wurden, nicht derselben physischen Spalte in der Datenbank zugeordnet werden.
- Ein übergeordnetes Element und sein untergeordnetes Element können keine physische Spalte teilen. Beispielsweise kann ein Feld, das in der Tabelle „Incident“ [Incident] erstellt wurde, keiner physischen Spalte zugeordnet werden, wenn diese physische Spalte bereits einem Feld in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] zugeordnet ist.
- Nur gleichgeordnete Elemente können eine physische Spalte gemeinsam nutzen. Zum Beispiel ein Referenzfeld in der Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request] und ein Referenzfeld in der Tabelle „Incident“ [Incident], die beide derselben physischen Spalte zugeordnet werden können.
- Felder, die direkt in der Aufgabentabelle [Task] erstellt wurden (wobei sys_class_Name „Task“ ist), können nicht glommt werden.

Verwalten von Tabellen und Indizes

Administratoren können die Datenbankstruktur mit Tabellenverwaltungstools ändern.

Anwenderdefinierte Tabellen und Felder

Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen hinzufügen, Felder definieren und Feldbezeichnungen verwalten. Administratoren können auch anwenderdefinierte Tabellen löschen, die nicht benötigt werden, oder alle Datensätze in einer Tabelle löschen, ohne die Tabelle selbst zu löschen.

Wörterbucheinträge

Das Systemwörterbuch ist eine Tabelle, die als Wörterbucheintrag bezeichnet wird `[sys_dictionary]` , Die Details für jede Tabelle enthält und jede Spalte in jeder Tabelle in einer Instanz definiert. Administratoren können Tabellen und Felder im Systemwörterbuch ändern, wodurch anschließend die Listen und Formulare definiert werden, auf die Anwender in der gesamten Instanz zugreifen.

Wörterbuchattribute

Wörterbuchattribute definieren das globale Verhalten für Felder. Ein Administrator wendet Attribute direkt auf den Wörterbucheintrag an, um verschiedene Aspekte des Verhaltens der Tabelle oder des Felds im gesamten System zu steuern.

Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern

Wörterbuchüberschreibungen ermöglichen Administratoren das Überschreiben von Feldeinstellungen in erweiterten Tabellen. Mit Wörterbuchüberschreibungen können Administratoren das Verhalten eines Felds für eine bestimmte Tabelle anpassen, die von einer anderen Tabelle erbt. Überschreibungen werden verwendet, um die geerbten

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

Wörterbuchattribute in untergeordneten Tabellen zu ändern, ohne die übergeordnete Tabelle oder andere untergeordnete Tabellen zu beeinträchtigen.

Tabellenreduzierung

Bei der Tabellenreduzierung haben die Tabelle „Aufgabe“ [Task] und die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] eine Hierarchie zugehöriger Tabellen, in denen mindestens eine untergeordnete Tabelle aus einer übergeordneten Tabelle erweitert wird.

Das Erweiterungsmodell hat keinen Einfluss darauf, wie die Tabellen in der Instanz angezeigt oder funktionieren. Alle Tabellenfunktionen, einschließlich Datenbankansichten, bleiben vom Erweiterungsmodell unverändert.

Tabellenindizes

Ein Index bringt ungeordnete Tabellen in Ordnung und beschleunigt effizient Abfragen zu Spalten in Ihren Tabellen, indem Zeiger darauf erstellt werden, wo Informationen in Ihrer Datenbank gespeichert werden. Administratoren können Indizes hinzufügen, um einfacher auf Tabellendaten zuzugreifen.

Viele-zu-viele-Tabellenbeziehungen

Viele-zu-viele-Tabellenbeziehungen (M2M) ermöglichen Administratoren die bidirektionale und flexible Zuordnung von Datensätzen zwischen zwei Tabellen. Dieser Beziehungstyp wird verwendet, um Links zwischen Datensätzen zu erstellen, bei denen sich jeder Datensatz aus einer Tabelle auf mehrere Datensätze in einer anderen Tabelle beziehen kann, und umgekehrt.

Hinweis: Es ist zu beachten, dass sich das Deaktivieren oder Löschen eines Felds aus dem Wörterbuch in einer Tabelle auf die personalisierten UI-Ansichtslisten auswirken kann und alle entfernt, unabhängig davon, ob sie das deaktivierte/gelöschte Feld enthalten.

Eine Tabelle erstellen

Administratoren und Anwendungsentwickler können anwenderdefinierte Tabellen erstellen, um Anwendungsdaten zu speichern. Nachdem Sie eine Tabelle erstellt haben, können Sie auch Feldtypen und Feldbezeichnungen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Überprüfen Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen, bevor Sie anwenderdefinierte Tabellen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen in verwalten Abonnement-Management.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ServiceNow AI Platform Anwendungsabonnements enthalten anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können anwenderdefinierte Tabellen für jeden Zweck bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement erstellen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Nutzungsadministrator die von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Tabellen Abonnements zuordnet, finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ist am besten, Tabellen zu erstellen, wenn Anwendungen mit Tools erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen werden erstellt . Um das Vorhandensein nicht benötigter und sonstiger Tabellen in einer Instanz zu minimieren, übertreiben Sie die Tabellenerstellung nicht. Erstellen Sie nur die Tabellen, die Sie benötigen, um Verwaltungsaufgaben zu minimieren und Upgradezeiten zu verkürzen. Erweitern Sie die Tabelle [sys_choice] nicht. Das erweitern der Tabelle [sys_choice] wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Bezeichnung	Geben Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Tabelle ein (z. B. **Laptops** Oder **Thin-Clients**). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Tabelle angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds **Bezeichnung** wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Siehe Feldbezeichnungen in Datenwörterbuchtabellen.
Name	Bearbeiten Sie den Tabellennamen, der basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix automatisch ausgefüllt wird, wie folgt: ○ Bei einer Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner vorangestellt, um anzuzeigen, dass er Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge vorangestellt `u_` . ○ Für eine Remote-Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge vorangestellt `st_` Gibt an, dass es sich um ein Remote-Element handelt und Teil einer Anwendung ist. ○ Für eine Remote-Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge vorangestellt `u_St_` . Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.
Erweitert Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die erweitert werden soll. Beim Erweitern einer Basistabelle werden alle Felder der ursprünglichen Tabelle berücksichtigt und Systemfelder für die neue Tabelle erstellt. Wenn sie sich im selben Bereich befinden oder aus anderen Bereichen konfiguriert werden können, können Sie Tabellen erweitern, die als erweiterbar markiert sind. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn Sie auswählen **Skriptfähige Tabelle** Kontrollkästchen, um anzugeben, dass diese Tabelle skriptfähig ist.
Anwendung	[Schreibgeschützt] zeigt die Anwendung an, die dieser Tabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Tabelle aus einem Anwendungsdatensatz

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

Kontrolldiagramm	Beschreibung
	erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen.
Remotetabelle	Option, um diese Tabelle als Remote-Tabelle zu bestimmen. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer internen Standardtabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Sie nicht auf zugreifen **Erweitert Die Tabelle** Option, da skriptfähige Tabellen nicht aus anderen Tabellen erweitert werden können. **Hinweis:** Weitere Informationen zu skriptfähigen Tabellen finden Sie unter: ○ Externe Daten werden mithilfe von Remote-Tabellen abgerufen und zwischengespeichert ○ Erstellen Sie eine Remote-Tabelle ○ Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remote-Tabelle
Modul erstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und schließen Sie dann ab **Modul zum Menü hinzufügen** Feld zum Erstellen eines Listenmoduls im Anwendungsmenü. Diese Option ist nur beim Erstellen einer Tabelle verfügbar.
Modul zu Menü hinzufügen	Wählen Sie ein vorhandenes Menü aus, oder wählen Sie aus **Erstellen Sie neu** Und geben Sie einen neuen Menünamen ein. Diese Option ist nur verfügbar, wenn **Modul erstellen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

4. In **Spalten** Abschnitt verwenden **Tabellenspalten** Eingebettete Liste zum Hinzufügen von Spalten zur Tabelle.

Spalte	Beschreibung
Spaltenbezeichnung	Definieren Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in Listenüberschriften und Formularfeldern für die Spalte angezeigt. Wenn Sie aktualisieren **Spaltenbezeichnung** Feld aktualisiert das System auch die Bezeichnung in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache.
Typ	[Obligatorisch] Definieren Sie den Feldtyp für die Spalte. Siehe Feldverwaltung Und Feldtypen . Um vorhandene Daten beizubehalten, ändern Sie nur Felder zwischen demselben Basistyp (z. B. **Auswahl** Und **Zeichenfolge**). Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt. 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.

Spalte	Beschreibung
	können ein Basissystemfeld nicht ändern, was zu Datenverlust führt.
Referenz	Machen Sie das Feld zu einem Referenzfeldtyp Durch Eingabe des referenzierten Tabellennamens. **Hinweis:** Die dynamische Referenzerstellung ist für dieses Feld aktiviert. Wenn Sie also einen Tabellennamen eingeben, der keiner vorhandenen Tabelle entspricht, wird beim Speichern von Änderungen am aktuellen Tabellendatensatz eine neue Tabelle erstellt. Wenn die aktuelle Tabelle ein Modul im Anwendungsnavigator hat, wird automatisch ein Modul für die neu erstellte Tabelle im gleichen Anwendungsmenü erstellt.
Max. Länge	[Nur Zeichenfolgenfelder] Schränken Sie die Länge des Felds ein. Eine Länge von weniger als 254 wird als einzeiliges Textfeld angezeigt. Alle 255 Zeichen oder mehr werden als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. **Hinweis:** ○ Sie können diesen Wert nur ändern, wenn die **Typ** Des Felds ist **Zeichenfolge** . Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. ○ In einer Oracle-Instanz können Sie die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da dies den CLOB-Datentyp in Oracle erfordert. Um diese Größe zu überschreiten, protokollieren Sie einen Incident mit ServiceNow Technischer Support zum anfordern des Change. ○ Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln, und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.

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

Spalte	Beschreibung
Standardwert	Geben Sie den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Beispielsweise kann ein Ganzzahlfeld einen Standardwert von verwenden *2* Der Standardwert von kann jedoch nicht verwendet werden *Zwei* . Diese Werte können mit überschrieben werden Wörterbuchüberschreibungen .
Bildschirm	Geben Sie an, ob dieses Feld der ist Anzeigewerte (Wird in Datensätzen angezeigt, die auf diese Tabelle verweisen). **Hinweis:** Diese Option steuert nicht, ob dieses Feld in Listen oder Formularen angezeigt wird.

5. In **Steuerungen** Definieren Sie zusätzliche Tabellenoptionen.

Kontrolle	Beschreibung
Erweiterbar	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um andere Tabellen zum erweitern dieser Tabelle zu aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Erstellung zusätzlicher untergeordneter Tabellen zu verhindern. Vorhandene untergeordnete Tabellen bleiben unverändert.
Live-Feed	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Datensatz-Feeds für die Tabelle zu aktivieren. Diese Option fügt hinzu **Live-Feed Anzeigen** Symbol ( ) Im Formularheader.
Automatische Nummerierung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und definieren Sie dann das Zahlenformat, um der Tabelle ein automatisch nummeriertes Feld hinzuzufügen. Das Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn für die Tabelle kein Zahlenformat vorhanden ist. Andernfalls können Sie das vorhandene Zahlenformat bearbeiten.
Zugriffssteuerungen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und schließen Sie dann ab **Anwenderrolle** Feld zum Erstellen grundlegender Sicherheitsregeln für die Tabelle.
Anwenderrolle	Geben Sie einen neuen Namen ein, oder wählen Sie eine vorhandene Anwenderrolle aus, die für den Zugriff auf diese Tabelle erforderlich ist. Diese Option ist nur verfügbar, wenn **Erstellen Sie Zugriffssteuerungen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

6. In **Anwendungszugriff** Definieren Sie den Umfangsschutz für die Tabelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Anwendungszugriff .

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

Kontrolle	Beschreibung
Zugänglich von	Geben Sie an, welche Anwendungsbereiche auf die Tabelle zugreifen können: **Alle Anwendungsbereiche** Der Zugriff ist aus jedem Anwendungsbereich möglich. **Nur dieser Anwendungsbereich** Der Zugriff ist nur aus dem aktuellen Anwendungsbereich möglich.
Kann lesen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen zum Lesen von in dieser Tabelle gespeicherten Datensätzen zu aktivieren. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung Daten zu dieser Tabelle abfragen. Wählen Sie zuerst Lesezugriff aus, um einen anderen API-Datensatzvorgang zu gewähren.
Kann erstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen zum Erstellen von Datensätzen in dieser Tabelle zu aktivieren. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen neuen Datensatz in diese Tabelle einfügen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze in dieser Tabelle erstellen.
Kann aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen zu aktivieren, um in dieser Tabelle gespeicherte Datensätze zu ändern. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Feldwert in dieser Tabelle ändern. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen

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

Kontrolle	Beschreibung
	Anwendungsbereichen die in dieser Tabelle gespeicherten Daten ändern.
Kann löschen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen zu aktivieren, um Datensätze aus dieser Tabelle zu löschen. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Datensatz aus dieser Tabelle entfernen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze aus dieser Tabelle löschen.
Zugriff auf diese Tabelle über Webservices zulassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Anwender eingehend machen können Webservices Webservice fragt diese Tabelle ab. Diese Option bietet sowohl Designzeit- als auch Laufzeitschutz. Der Benutzer, der die Abfrage ausführt, muss über die richtigen Berechtigungen für den Zugriff auf diese Tabelle verfügen, auch wenn diese Checkbox aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Benutzer Webserviceabfragen an diese Tabelle senden.
Konfiguration zulassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Anwendungen aus anderen Anwendungsbereichen Konfigurationsdatensätze für diese Tabelle erstellen können, die ihre Funktionalität ändern. Beispielsweise kann ein Anwendungsdesigner diese Tabelle aus der auswählen **Tabellen** Liste mit Geschäftsregeln, Clientskripts oder UI-Aktionen. Diese Option bietet Designzeitschutz. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass Anwendungsdesigner

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

Kontrolle	Beschreibung
	diese Tabelle beim Erstellen von Konfigurationsdatensätzen auswählen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um die Feldbezeichnungen in Ihrer Tabelle oder die Bezeichnung der Tabelle selbst zu ändern:

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation], und filtern Sie die Tabelle, um die Tabelle mit den Feldern anzuzeigen, die Sie ändern möchten. Um die Bezeichnung zu finden, die die Tabelle selbst darstellt, filtern Sie die Datensätze wo **Element** Ist leer.
2. Öffnen Sie den Felddatensatz, den Sie ändern möchten, und nehmen Sie Ihre Aktualisierungen vor. Eine Beschreibung der einzelnen Felder finden Sie unter Feldbezeichnungstabelle .

Globale Standardfelder

Wenn Sie eine neue anwenderdefinierte Tabelle erstellen, werden mehrere Felder in angezeigt **Tabellenspalten** Eingebettete Liste. Für alle Tabellen werden erforderliche Systemfelder automatisch hinzugefügt. Sie können diese Felder nicht löschen oder ändern.

Für Tabellen, die eine andere Tabelle erweitern, werden Felder in der übergeordneten Tabelle auch im angezeigt **Tabellenspalten** Eingebettete Liste für die aktuelle Tabelle. Wenn Sie diese Felder ändern, denken Sie daran, dass sich alle Änderungen an Feldern in der übergeordneten Tabelle auch auf alle untergeordneten Tabellen auswirken, nicht nur auf die aktuelle Tabelle.

Diese erforderlichen Systemfelder werden allen Tabellen hinzugefügt:

Erforderliche Systemfelder

Feld	Typ	Beschreibung
Klasse [sys_class_name]	System-Klassenname	Wenn die Tabelle erweiterbar ist, ein Zeichenfolgenfeld, das angibt, welche untergeordnete Tabelle den Datensatz enthält.
Erstellt [sys_created_on]	Datum/ Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das angibt, wann ein Datensatz erstellt wurde.
Erstellt von [sys_created_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Anwender angibt, der den Datensatz erstellt hat.
SYS_ID [sys_ID]	Sys-ID	Die Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID) Für den Datensatz.
Updates [sys_mod_count]	Ganzzahl	Ein numerisches Feld, das die Anzahl der Aktualisierungen für diesen Datensatz seit der Datensatzerstellung zählt.
Aktualisiert von [sys_updated_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Anwender angibt, der den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.
Aktualisiert [sys_updated_on]	Datum/ Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung angibt.

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

Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht

Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen löschen, die nicht mehr benötigt werden. Löschen Sie beispielsweise eine Tabelle aus einer Anwendung, die sich in der Entwicklung befindet, da sich die Geschäftsanforderungen ändern.

Eine Tabelle ist anwenderdefiniert, wenn sie von einem Administrator erstellt wurde und sie nicht Teil eines System-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung ist. Anwenderdefinierte Tabellennamen beginnen immer mit `u_` , Oder `X_` Für bereichsbezogene Tabellen.

⚠ **Warnung:** Sie können Basissystemtabellen nicht löschen. Wenn Sie eine solche Tabelle versehentlich löschen, wird sie beim Upgrade einer Instanz automatisch neu erstellt.

Sie können keine Tabelle löschen, die über zugeordnete Tabellen verfügt, die sich daraus erstrecken.

Sie müssen zuerst alle Datensätze in der Tabelle löschen, bevor Sie die Tabelle selbst löschen. Wenn Sie die Datensätze nicht zuerst löschen, können Fehler in der übergeordneten Tabelle auftreten, wenn sie auf die Datensätze verweist. Durch das Löschen der Datensätze werden alle Verweise aus der übergeordneten Tabelle entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter Löschen Sie die Datensätze in der Tabelle .

Löschen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle

Wenn Sie keine anwenderdefinierte Tabelle mehr benötigen, können Sie sie löschen, nachdem Sie alle Datensätze in der Tabelle gelöscht haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie die zu löschende Tabelle.
3. Wählen Sie Aus **Löschen Sie Alle Datensätze** .

   Durch das Löschen aller Datensätze vor dem Löschen der Tabelle wird sichergestellt, dass die Geschäftslogik ordnungsgemäß ausgeführt wird (z. B. Verweis auf kaskadierende Regeln oder andere Lösch-Business-Regeln). Wenn Sie nicht zuerst alle Datensätze aus der Tabelle löschen, müssen Sie alle anderen Datensätze oder Tabellen, die sich auf die Tabellenlöschung auswirken, manuell korrigieren. In diesem Schritt werden auch kaskadierende Löschungen durchgeführt.
4. Wählen Sie **Löschen**.
   Die **Löschen** Die Schaltfläche ist nur für anwenderdefinierte Tabellen verfügbar, die mit u_ (global) oder x_ (bereichsbezogen) beginnen.
5. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld `löschen` ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Die Tabelle und alle Elemente, die auf die Tabelle verweisen, werden gelöscht, einschließlich:

   - Auswahllistenelemente
   - Formulare, Formularabschnitte, Listen und zugehörige Listen
   - Berichte und Performance Analytics 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.

- Referenzfelder, die auf die Tabelle verweisen
- Zugriffssteuerungen

Zugehörige Informationen

Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht

Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle

Sie können alle Datensätze in einer Tabelle löschen, ohne die Tabelle selbst zu löschen. Beispielsweise möchte der Administrator alle Incidents in einer Testinstanz löschen, ohne die Incident-Tabelle selbst zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie sich darauf vorbereiten, viele Datensätze aus einer Tabelle zu löschen, beachten Sie die folgenden Richtlinien, um die Auswirkungen auf die Leistung zu minimieren.

- Beschränken Sie die Anzahl der Datensätze, die in einer einzelnen Löschaktion gelöscht werden sollen, um zu verhindern, dass die Tabelle gesperrt wird. Verwenden Sie `SetLimit()` Methode beschrieben unter SetLimit .
- Minimieren Sie die Auslösung einer übermäßigen Anzahl von Business-Regeln als Ergebnis dieser Löschung. Verwenden Sie `SetWorkflow (boolescher Wert e)` Methode beschrieben unter SetWorkflow .

Hinweis: Durch das Löschen aller Datensätze für eine Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Tabelle erweitern.

Es gibt mehrere Methoden zum Löschen von Tabellendatensätzen. Wählen Sie je nach Anzahl der zu löschenden Datensätze die Methode aus, die in Ihrer Umgebung am effizientesten wäre. Verwenden Sie diese Methoden mit Vorsicht. Stellen Sie vor der Durchführung dieses Verfahrens sicher, dass Sie keine der Datensätze benötigen.

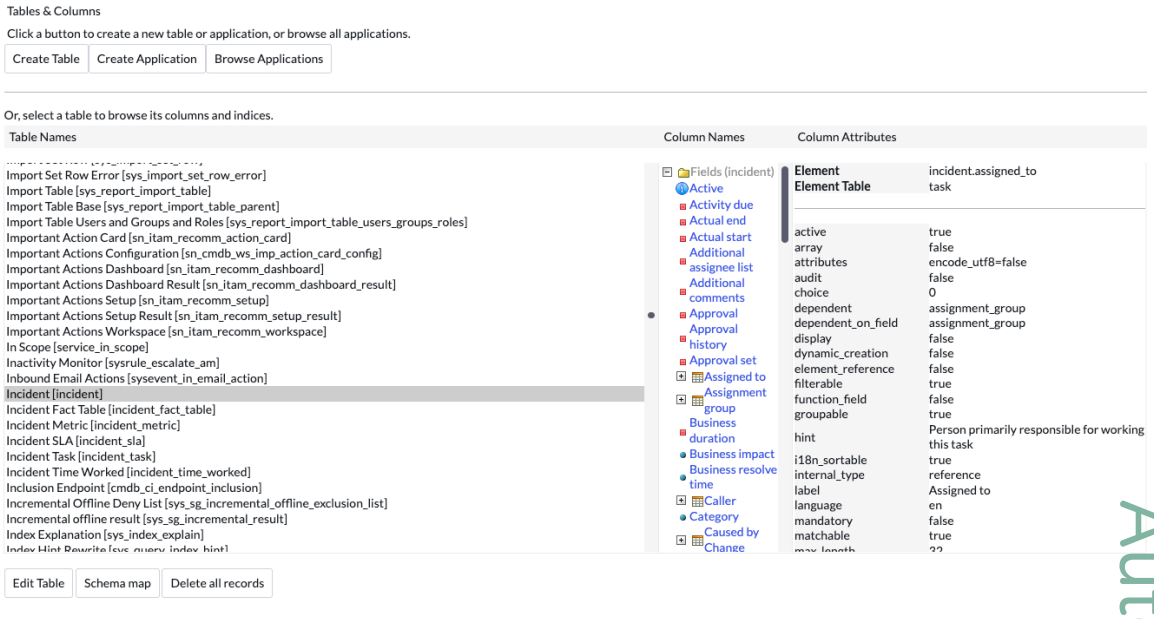
Prozedur

- Von **Tabellen und Spalten** Führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Datensätze gelöscht werden sollen.

Hinweis: Wenn die Tabelle, aus der Sie Datensätze löschen möchten, zu einer bereichsbezogenen Anwendung gehört, wählen Sie diese Anwendung in der Bereichsauswahl aus. Alternativ können Sie den Zugriff von Umfang zu Umfang konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Systemtabellen lassen diese Methode zum Löschen von Datensätzen nicht zu. Sie können beispielsweise nicht alle Anwenderdatensätze [sys_user] löschen. Die Liste der Tabellen enthält keine Systemtabellen, aus denen Sie keine Datensätze löschen können.

3. Klicken Sie Auf **Löschen Sie alle Datensätze** .
4. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld löschen ein, und klicken Sie auf **OK**.

- Führen Sie in einer Listenansicht die folgenden Schritte aus.
  1. Navigieren Sie in Liste v2 zur Listenansicht, in der die Tabellendatensätze angezeigt werden, klicken Sie auf das Kontextmenü, und navigieren Sie dann zu **Anzeigen** .
  2. Klicken Sie in Liste v3 auf **<Number>-Zeilen pro Seite** In der Fußzeile.
  3. Legen Sie die Anzahl der Zeilen pro Seite fest, um die maximale Anzahl anzuzeigen.
  4. Wählen Sie alle Zeilen auf der Seite aus.
  5. Klicken Sie Auf **Aktionen für ausgewählte Zeilen** , Und klicken Sie dann auf **Löschen** .
  6. Löschen Sie alle Zeilen auf einer Seite, bis alle Datensätze gelöscht sind.

Ergebnis
Die ausgewählte Tabelle enthält keine Datensätze. Die Tabelle ist noch vorhanden, und alle Verweise auf die Tabelle in anderen Tabellen (z. B. Business-Regeln oder Referenzfelder) werden beibehalten.

Ändern Sie Wörterbucheinträge

Ändern Sie Wörterbucheinträge, indem Sie ein Feld in einem Formular oder im Wörterbuchmodul konfigurieren.

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. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren Sie in einem Formular zu einem Feld, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** Oder **<field name> anzeigen** . Der Systemwörterbucheintrag für das Feld wird geöffnet.
   - Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**, Und klicken Sie auf einen Eintrag für ein Feld oder eine Tabelle. Einträge für Tabellen haben **Typ** Auf festlegen **Sammlung** .
2. Aktualisieren Sie die Wörterbucheintragsfelder.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wörterbucheintragsformular

Das Formular „Wörterbucheintrag“ wurde überarbeitet, um eine erweiterte Ansicht und zusätzliche Felder bereitzustellen. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

Wörterbucheintragsformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Definiert die Tabelle, in der das Element erstellt wird. **Hinweis:** Diese Liste zeigt nur die Tabellen an, die den Umfangsschutz zum Hinzufügen von Feldern erfüllen.
Typ	Definiert den Feldtyp der Spalte oder, wenn vorhanden **Typ** Ist **Sammlung** , Gibt an, dass der Wörterbucheintrag die Tabelle darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Feldverwaltung . Sie können den Typ eines Felds ändern. Um vorhandene Daten beizubehalten, wechseln Sie nur zwischen logischen Typen, die demselben physischen Typ in der Datenbank zugeordnet sind. Beispiel: Auswahl und Zeichenfolge.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert das Feld. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das Feld in Listen und Formularen in der klassischen Umgebung ausgeblendet. Inaktive Felder sind jedoch weiterhin für Abfragen verfügbar. Außerdem wird durch Deaktivieren eines Felds durch Deaktivieren dieser Option kein Feld aus einer konfigurierten Liste entfernt. Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen. Weitere Verhaltensnotizen finden Sie unten. • Formulare: Deaktivierte Felder werden aus Formularen entfernt. • Listen: Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen weiterhin angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen. Wenn ein inaktives Feld aus einer vom Administrator konfigurierten Standardansicht entfernt wird, werden alle persönlichen Listen zurückgesetzt, um der Standardansicht zu folgen, wodurch das inaktive Feld aus der persönlichen Liste entfernt wird. • Berichte: Vorhandene Berichte, die inaktive Felder enthalten, funktionieren weiterhin, da die Daten noch in den Datensätzen

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

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	vorhanden sind. Deaktivierte Felder sind jedoch beim Erstellen neuer Berichte oder Listenlayouts nicht verfügbar, wenn sie nicht in vom Administrator konfigurierten Listen vorhanden sind. • Bedingungsgenerator: Deaktivierte Felder sind im Bedingungsgenerator nicht verfügbar, es sei denn, Sie verwenden eine vorhandene URL mit Filtern, die das inaktive Feld enthalten. **Übereinstimmungen Anzeigen** , **Herausfiltern** , Und **Gruppieren Nach** Kann auch für ein inaktives Feld verwendet werden, wenn die Spalte in der Listenansicht vorhanden ist. • ServiceNow-API: Die ServiceNow-API überprüft nicht, ob eine Spalte aktiv oder inaktiv ist. Die alten Werte für das Feld verbleiben in den Datensätzen und können nicht rückgängig gemacht werden. • Skripts: Inaktive Felder können noch in Skripts referenziert werden. (Serverseitige Skripts, die GlideRecord verwenden, können inaktive Felder lesen und in sie schreiben.)
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Schreibgeschützt	Bestimmt, ob die Anwender den Feldwert in der Anwenderoberfläche ändern können. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird es ausgegraut. Das System berechnet die Daten für das Feld und zeigt sie an. **Hinweis:** Sie können Überschreiben Sie diese Option Für erweiterte Tabellen.
Audit	Aktiviert oder deaktiviert das Auditing für eine Tabelle. Auditing (Verlauf) für eine Tabelle aktivieren. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Tabellen.
Textverzeichnis	Bestimmt, ob Suchvorgänge den Text in einer Tabelle indizieren. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Tabellen. Informationen zum Ausschließen von Feldern von der Indizierung finden Sie unter Entfernen Sie einen Index für ein bestimmtes Feld .
Spaltenbezeichnung	Definiert eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in Listenüberschriften und Formularfeldern für die Spalte angezeigt. • Wird aktualisiert **Spaltenbezeichnung** Das Feld aktualisiert auch die Bezeichnung in der Sprachdatei (für die aktuelle Sprache). • Wenn Sie eine neue Spalte erstellen, wird der Spaltenname automatisch basierend auf der Bezeichnung 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.

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der das Präfix u_ vorangestellt ist, um anzugeben, dass sie anwenderdefiniert ist. Beispiel: Wenn Sie eingeben **Aktivitätsbeschreibung** Als Spaltenbezeichnung ist der Spaltenname standardmäßig auf festgelegt **u_activity_description** .
Spaltenname	Definiert den Feldnamen der Spalte. Wenn Sie ein neues Feld erstellen, wird dieser Name automatisch basierend auf der Bezeichnung und einem Präfix wie folgt ausgefüllt: • Für ein Feld in einer Tabelle in einem anderen Bereich wird dem Namen der Bereich vorangestellt, um anzugeben, dass er anwenderdefiniert ist und nicht Teil dieser Anwendung ist. • Für ein Feld in einer Tabelle in derselben bereichsbezogenen Anwendung hat der Name kein Präfix, das angibt, dass es Teil der Anwendung ist. • Für ein Feld in einer globalen Anwendung wird dem Namen u_ vorangestellt, um anzugeben, dass es anwenderdefiniert ist. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können den Rest des Namens jedoch ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Sie können den Namen eines vorhandenen Wörterbuchdatensatzes nicht ändern. **Hinweis:** Sie können keine aufeinanderfolgenden (doppelten) Unterstriche in einen Spaltennamen eingeben. Beispiel: Wenn Sie eingeben `Mein__Beispiel_Name` Als Spaltenname wird er automatisch in geändert `Mein_Beispiel_Name` Wenn Sie den Wörterbucheintrag speichern.]
Max. Länge	Stellt einen logischen Grenzwert für die Größe von Zeichenfolgenfeldern bereit, um zu bestimmen, wie das System sie in der Anwenderoberfläche anzeigt und wie sie physischen Datenbankdatentypen zugeordnet werden. Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von weniger als 255 Zeichen werden als einzeilige Textfelder angezeigt. Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von mehr als 254 Zeichen werden als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das System ordnet die Feldlänge dem nächsten physischen Datentyp zu, der in der Datenbank verfügbar ist. Manchmal führt dies zu einer größeren verfügbaren Länge als ursprünglich angegeben. Beispiel: Wenn Sie eine Länge von 50 eingeben, wird dem nächsten physischen Datentyp VARCHAR(100) zugeordnet, der bis zu 100 Zeichen begrenzt oder die angeforderte Feldlänge verdoppelt. Ebenso wird die Eingabe einer Länge von 1000 dem nächsten physischen Datentyp „MEDIUMTEXT“ zugeordnet, der bis zu 4000 Zeichen oder das Vierfache der angeforderten Feldlänge bietet.

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

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Sie können diesen Wert nur für ändern **Zeichenfolge** Feld. Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. • Anwender in einer Oracle-Instanz können die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwendungs-UI nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da dies den CLOB-Datentyp in Oracle erfordert. Um diese Größe zu überschreiten, protokollieren Sie einen Incident mit dem technischen Support, um den Change anzufordern. • Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln, und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Eine Warnung wird angezeigt, wenn eine Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.
Obligatorisch	Bestimmt, ob dieses Feld einen Wert zum Speichern eines Datensatzes enthalten muss. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie ein Feld als Pflichtfeld fest . **Hinweis:** Sie können diese Option für erweiterte Tabellen überschreiben.
Bildschirm	Gibt an, dass dieses Feld das ist Anzeigewerte Für Referenzfelder. Legen Sie dies für das Feld auf „wahr“ fest, dessen Wert Sie als Text verwenden möchten, der in Links zu dieser Tabelle in Listen und Formularen angezeigt wird. Standardmäßig ist **Nummer** Feld ist der Anzeigewert für alle Aufgabentabellen. **Hinweis:** • Diese Option steuert nicht, ob dieses Feld in einer Liste oder einem Formular als Teil des Layouts angezeigt wird. Lesen Sie stattdessen unter Listenkonfiguration Und Formulare personalisieren. • Der Anzeigewert wird Teil des Formulartitels, wenn ein einzelner Datensatz aus einer Tabelle angezeigt wird. • Sie können einen anderen Anzeigewert für eine erweiterte Tabelle als den Anzeigewert in einer übergeordneten Tabelle festlegen, indem Sie verwenden Wörterbuchüberschreibung .
Funktionsdefinition	Definiert die Funktion, die das Feld ausführt. Beginnt mit `glidefunction:`, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. `concat`), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.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.

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Funktionsparameter unterstützen Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen .
Attribute [Erweiterte Ansicht]	Ändert das Verhalten eines Felds oder einer Funktionalität, die vom Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbuchattribute . Attribute können für erweiterte Tabellen mit überschrieben werden Wörterbuchüberschreibungen . Sie können Attribute für diesen Wörterbucheintrag auch über konfigurieren **Attribute** Zugehörige Liste.
Standardwert	
Dynamischen Standard verwenden [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht Ihnen die Angabe eines Standardwerts, der dynamisch basierend auf einem dynamischen Filter generiert wird.
Dynamischer Filterwert [Erweiterte Ansicht]	Gibt an Erstellen Sie eine dynamische Filteroption Bestimmt den Standardwert, wenn **Dynamischen Standard verwenden** Option ist ausgewählt.
Standardwert	Gibt den Standardwert des Felds für einen neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert den richtigen Feldtyp verwendet. Beispielsweise verwendet ein Ganzzahlfeld einen Standardwert von 2, kann jedoch keinen Standardwert von zwei verwenden. Diese Werte können mit überschrieben werden Wörterbuchüberschreibungen .
Referenzspezifikation	
Referenz	Macht das Feld zu einem Referenzfeldtyp . Wenn Sie einen Namen eingeben, der keiner vorhandenen Tabelle entspricht, wird beim Speichern Ihrer Änderungen im Wörterbuchdatensatz eine neue Tabelle erstellt. Wenn die aktuelle Tabelle ein Modul im Anwendungsnavigator hat, wird automatisch ein Modul für die neue Tabelle im gleichen Anwendungsmenü erstellt.
Referenzqualifizierer verwenden [Erweiterte Ansicht]	Gibt den Typ des zu verwendenden Qualifizierers an: • Einfach: Eine Reihe von Auswahllisten, in denen Sie eine Referenzqualifiziererbedingung angeben können. • Dynamisch: A Erstellen Sie eine dynamische Filteroption Mit dem Sie den Qualifizierer erstellen können. • Erweitert: Eine statisch codierte Abfragezeichenfolge oder JavaScript-Code, die Sie zum Erstellen des Qualifizierers verwenden können.
Referenzqual.-Bedingung	Gibt eine Bedingung an, wenn der Referenzqualifizierer ausgeführt wird, wenn der **Einfach** Qualifiziererertyp ist ausgewählt.
Dynamische Ref.-Qual. [Erweiterte Ansicht]	Gibt an Erstellen Sie eine dynamische Filteroption Bestimmt den Referenzqualifizierer, wenn **Dynamisch** Qualifiziererertyp ist 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.

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Referenzqual. [Erweiterte Ansicht]	Filtert die Datensätze, die für ein Referenzfeld verfügbar sind, wenn der **Erweitert** Qualifiziertyp ist ausgewählt. Referenzqualifizierer können mit überschrieben werden Wörterbuchüberschreibungen .
Referenzschlüssel [Erweiterte Ansicht]	Gibt ein anderes Feld als sys_ID an, das als eindeutiger Bezeichner für Referenzfelder verwendet werden soll.
Referenz-Kaskadierungsregel [Erweiterte Ansicht]	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht, wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • Löschen: Löscht die Referenzen (Standard). • Löschen: Löscht alle referenzierenden Datensätze. • Beschränken: Verhindert das Löschen von Datensätzen, wenn ein referenzierender Datensatz vorhanden ist. • Keine: Ändert keine referenzierenden Datensätze.
Referenz-Gleitkommazahlen [Erweiterte Ansicht]	Aktiviert **Bearbeiten** Schaltfläche in zugehörigen Listen für 1-zu-n-Beziehungen.
Dynamische Erstellung [Erweiterte Ansicht]	Bestimmt für Referenzfelder, ob die Eingabe eines Werts, der nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, einen Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt. Wenn diese Option ausgewählt ist, verwenden Sie **Dynamisches Erstellungsskript** Feld zum Definieren der Erstellung des Datensatzes.
Skript für dynamische Erstellung [Erweiterte Ansicht]	Wenn **Dynamisches Erstellungsfeld** Ist ausgewählt, können Sie ein Skript zum Erstellen eines Datensatzes in der referenzierten Tabelle eingeben.
Abhängiges Feld	
Abhängig von Feld [Erweiterte Ansicht]	Gibt ein Feld an, von dem das aktuelle Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie ein Feld abhängig **Hinweis:** Sie können diesen Wert für erweiterte Tabellen überschreiben. an.
Auswahllistenspezifikation	
Auswahl	Ermöglicht Anwendern, eine Liste der vorgeschlagenen Werte auf eine der folgenden Arten anzuzeigen: • Listenmenü ohne -- Keine -- • Listenmenü mit -- Keine -- • Vorschlagsfeldtyp Wenn eine Auswahl verwendet wird, definieren Sie entweder einen Feldtyp der Auswahlliste Oder verwenden Sie die Felder **Auswahl** Tabelle und **Auswahl** Feld zum Kopieren von Auswahlmöglichkeiten aus einem anderen Feld an anderer Stelle im Wörterbuch.
Auswahltabelle [Erweiterte Ansicht]	Füllt die Feldauswahlen mit denselben Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn **Auswahl** Feld ist auf einen anderen Wert festgelegt **Keine** , 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.

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie eine Tabelle aus, aus der Auswahlwerte gezeichnet werden sollen. Das Feld **Auswahlfeld** Muss auch ausgefüllt werden. Beispiel: Wenn **Auswahltabelle** Ist auf die Tabelle „Incident“ [Incident] festgelegt. Dieses Feld verfügt über dieselbe Auswahlliste wie eines der Auswahlfelder für Incident. **Auswahlfeld** (Siehe unten) bestimmt, welches Feld.
Auswahlfeld [Erweiterte Ansicht]	Füllt die Feldauswahlen mit denselben Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn **Auswahl** Feld ist auf einen anderen Wert festgelegt **Keine** , Wählen Sie ein Feld aus der Tabelle aus, für die Sie ausgewählt haben **Auswahltabelle** . Beispiel: Wenn **Auswahltabelle** Feld ist auf die Tabelle „Incident“ [Incident] und festgelegt **Auswahlfeld** Ist auf festgelegt **Priorität** , Dieses Feld hat dieselben Auswahlmöglichkeiten wie **Priorität** Feld in Incident, auch wenn sich diese Auswahlmöglichkeiten ändern. **Hinweis:** Dieses Feld muss ein Auswahlfeld sein.
Berechneter Wert	
Berechnet [Erweiterte Ansicht]	Bestimmt, ob der Wert des Felds auf der Grundlage anderer Werte berechnet wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, verwenden Sie **Berechnung** Feld, um zu definieren, wie die Berechnung ausgeführt wird. Die **Berechnungstyp** Mit dem Feld können Sie Skript- oder formelbasierte Berechnung für den Spaltenwert auswählen. Beim Filtern, Sortieren oder Gruppieren nach einem berechneten Feld basiert die Sortierreihenfolge auf dem gespeicherten Feldwert aus dem Zeitpunkt der letzten Aktualisierung des Felds, nicht dem Zeitpunkt der letzten Anzeige des Felds. **Hinweis:** In Bezug auf Business-Regeln werden berechnete Felder zuerst ausgefüllt, bevor eine Business-Regel ausgeführt wird, auch eine vor-Business-Regel. Berechnete Felder werden dann bei Bedarf erneut ausgefüllt, nachdem Business-Regeln ausgeführt werden.
Berechnungstyp [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht Ihnen die Auswahl der skriptbasierten Berechnung oder der formelbasierten Berechnung für eine Spalte. Weitere Informationen zu vordefinierten Funktionen und Beispielformeln finden Sie unter Formeln für Spaltenwerte in Tabellen-Generator an.
Berechnung [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht Ihnen die Eingabe eines Skripts oder einer Formel basierend auf dem ausgewählten Berechnungstyp. Wenn **Berechnungstyp** Ist **Formel** , Sie können eine vordefinierte Funktion oder Formel zur Berechnung des Feldwerts eingeben. Sie können eine vordefinierte Formel verwenden oder andere Formeln kombinieren, um eine Formel entsprechend Ihren Anforderungen zu erstellen. Wenn **Berechnungstyp** Ist **Skript** , Sie können ein Skript zur Berechnung des Felds eingeben. Diese können für erweiterte Tabellen mit überschrieben werden Wörterbuchüberschreibungen . Sie können das aktuelle Objekt in diesem Skript verwenden. Wie bei Zugriffssteuerungsregeln kann das 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.

Wörterbucheintragsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Wird als „wahr“ oder „falsch“ ausgewertet. • Geben Sie eine Antwortvariable zurück, die auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegt ist. • Legen Sie einen Feldwert direkt fest, z. B.: `Current.Display_Name="Name"` . **Hinweis:** Felder werden als schreibgeschützt angezeigt, wenn berechnete Skripts angewendet werden. Wenn Sie beispielsweise ein Skript zum berechneten Feld in einem Wörterbuchdatensatz hinzufügen, der auf aktiv festgelegt ist, wird das Feld aktiv im Formular schreibgeschützt. Die Inline-Bearbeitung des Felds aktiv in der Listenansicht ist ebenfalls deaktiviert.
Zusätzliche Felder	
Klasse	Gibt die Tabelle an, die die aktuelle Tabelle erweitert. Tabellen, die andere Tabellen nicht erweitern, geben in diesem Feld ihren eigenen Namen an. Weitere Informationen finden Sie unter .
Standardsortierung	Veraltet.
Größenklasse	Bestimmt, ob die Plattform diese Tabelle als große Tabelle behandelt, indem die Menge des Speichers reduziert wird, der für jede Zeile während Abfragen gespeichert wird. Es gibt eine geplante Aufgabe, die ausgeführt wird und den Wert dieses Felds festlegt.
Rechtschreibprüfung	Aktiviert oder deaktiviert die Rechtschreibprüfung für das Feld.
Eindeutig	Erfordert, dass der Feldwert eindeutig ist. **Warnung:** Wenn Sie ein Feld eindeutig machen, wenn die entsprechende Tabelle bereits andere Werte für dieses Feld hat, gehen Daten verloren. Bevor Sie die Eindeutigkeit für ein Feld erzwingen, überprüfen Sie, ob keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte haben oder ob sie alle denselben Wert haben.
UI-Aktion	
Standardansicht oder Erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standard- oder erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich je nach Ansicht. Wenn Sie die Standardansicht verwenden, müssen Sie ein Skript schreiben, um die gleichen Aufgaben auszuführen, die die erweiterten Ansichtsfelder bereitgestellt haben.
Zugehörige Listen	
Zugriffssteuerungen	Bietet Zugriff auf die Zugriffssteuerungen, die den Zugriff auf die Daten in der Tabelle ermöglichen oder beschränken.
Auswahlmöglichkeiten	Bietet Zugriff auf die Optionen im Auswahllistenfeld, das Sie bearbeiten.
Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern	Bietet Zugriff auf die Wörterbuchüberschreibungen für dieses Feld.
Attribute	Bietet Zugriff auf die Wörterbuchattribute für diesen Eintrag.
Bezeichnungen	Bietet Zugriff auf die Bezeichnungen, die für die Tabelle oder das Feld verwendet werden, die Sie 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.

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Wörterbuchattribute ändern das Verhalten der Tabelle oder des Felds, die der Wörterbuchdatensatz beschreibt. Administratoren können Wörterbuchattribute hinzufügen oder ändern.

Hinzufügen eines Attributs

Um ein Attribut einer Tabelle oder einem Feld hinzuzufügen oder zu entfernen, öffnen Sie einen Wörterbuchdatensatz, und wählen Sie aus **Erweitert** Verknüpfen Sie, und ändern Sie **Attribute** Feld. Alternativ können Sie in einem Wörterbuchdatensatz auswählen **Neu** In der zugehörigen Liste Attribute. Details zum Ändern von Wörterbucheinträgen finden Sie unter Ändern Sie Wörterbucheinträge.

Attribute sind durch Kommas getrennt. Wenn Attribute in einem Wörterbuchdatensatz vorhanden sind, fügen Sie vor dem Hinzufügen eines Attributs ein Komma ohne Leerzeichen hinzu.

Für ein Attribut, das „wahr“/„falsch“-Werte akzeptiert:

- Um einen Wert von „wahr“ anzugeben, können Sie entweder eingeben `Attribut` Oder `Attribut=wahr` .
- Um den Wert „falsch“ anzugeben, können Sie entweder sicherstellen, dass das Attribut nicht angezeigt wird, oder eingeben `Attribut=falsch` . Um die Werte während Upgrades beizubehalten, entfernen Sie kein Attribut, das sich standardmäßig in einer Tabelle befindet.

Attributwerte für Upgrades werden verwaltet

Wenn Sie ein Attribut entfernen, das Teil des Basissystems ist, wird es während eines Upgrades automatisch wiederhergestellt. Um zu verhindern, dass Upgrades das Verhalten Ihres Systems ändern, belassen Sie das Attribut in der Tabelle oder im Feld, legen Sie jedoch den Wert nach Bedarf fest.

Beispiel: Wenn ein Feld das Attribut hat `Knowledge_search=wahr` Entfernen Sie das Attribut standardmäßig nicht, um es auf „falsch“ festzulegen. Legen Sie es stattdessen auf fest `Knowledge_search=false` .

Verfügbare Wörterbuchattribute

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
Allow_null	wahr/falsch	Feld „field_Name“	Wenn vorhanden oder wahr, können Sie eingeben `Keine` Als Feld
Allow_public	wahr/falsch	Feld „table_Name“	Bei „wahr“ werden im Feld „Tabellenname“ Tabellen aus allen Bereichen anstelle nur des aktuellen Bereichs angezeigt.
Allow_references	wahr/falsch	Feld „field_Name“	Bei „wahr“ wird eine Struktur angezeigt, aus der Sie auswählen können, die Referenzfelder enthält, damit Sie Dot-Walking durchführen können.
Zulässiger HugeAlter	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „wahr“ können Sie einer Tabelle mit mehr als 100 Millionen Zeilen eine Spalte 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
Approval_user	Name des Felds, das die Anwender für den Genehmigungstyp enthält, den dieses Feld darstellt	Ganzzahlfeld	Gibt die Tabellenfelder an, die zum Durchführen von Suchen mit einem Matcher verwendet werden. Sie geben Genehmigungen als Tabellenfelder an, die ein Attribut von haben *approval_user=<field_name>*, Wobei <field_name> das Feld in der Tabelle angibt, das die Anwender für diesen Genehmigungstyp enthält. • Felder mit diesem Attribut enthalten einen ganzzahligen Wert, der die Reihenfolge für die Genehmigungen angibt. • Alle Genehmigungsfelder mit derselben Sequenznummer geben an, dass mehrere Genehmigungen erforderlich sind, bevor fortgefahren wird. • Genehmigungen werden in der Reihenfolge der Sequenznummern angefordert. Beispielsweise müssen alle Genehmigungen mit der Sequenznummer 100 genehmigt werden, bevor Genehmigungen mit der Sequenznummer 200 angefordert werden.
Attachment_index	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „wahr“ werden Anhänge in der Tabelle zu Suchzwecken indiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle .
Barcode	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld, um auf eine Kamera auf einem Mobilgerät zuzugreifen, um einen Barcode zu scannen und zu verarbeiten.
Base_table	Name des Basistabellentyps	Feld „table_Name“	Gibt das Feld table_Name an, mit dem Sie eine beliebige Tabelle auswählen können, die aus der von diesem Attribut angegebenen Tabelle abgeleitet ist. Standardmäßig ist auch die Basistabelle selbst in der Liste enthalten (siehe jedoch *skip_root*Zum Deaktivieren dieses Verhaltens).
Calendar_Elements	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolon („;“)	Beliebige Kalenderereignistabelle	Gibt die Liste der Felder an, die beim Erstellen der Beschreibung eines Kalenderereignisses verwendet werden. Wenn nicht angegeben, werden der Anzeigename und die Kurzbeschreibung 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Die `calendar_elements`Attribut unterstützt keine abgeleiteten Felder (Dot-Walking).
Collection_interval	Intervall als „HH:MM:SS“ angegeben (z. B. „01:02:30“ für eine Stunde, zwei Minuten und 30 Sekunden)	Sammlungsfeld	Gibt das Intervall der Metriksammlung an.
close_states	Ganzzahlwerte für inaktiven Status	Aufgabenstatusfeld	Verwendet von `AufgabenstatusUtil` API zur Identifizierung der Liste der inaktiven Statuswerte, getrennt durch Semikolon (;)
kritisch	wahr/falsch	Beliebiges Feld in der Tabelle „apm_Application“	Definiert Felder, die kritische Informationen zu einer Anwendung enthalten, wodurch die Eingabe kritischer Informationen nachverfolgt werden kann.
Current_location	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld, um auf den GPS-Standort eines Mobilgeräts zuzugreifen.
Disable_execute_now	wahr/falsch	Beliebige von sys_Auto abgeleitete Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird das übliche deaktiviert **Jetzt Ausführen** Schaltfläche. Die ServiceNow AI Platform Anwendungen, die Zeitpläne verwenden, z. B. Discovery, Verwenden Sie dieses Attribut, um eine eigene angemessenere Aktion zu ersetzen.
Default_rows	Ganzzahliger Wert	multitext-Felder	Legt die Standardanzahl von Zeilen in einem Mehrtextfeld fest.
default_close_state	Ganzzahliger Wert für status	Aufgabenstatusfeld	Verwendet von `AufgabenstatusUtil` API zur Identifizierung des standardmäßigen Abschlussstatuswerts für eine Aufgabentabelle.
default_work_state	Ganzzahliger Wert für status	Aufgabenstatusfeld	Verwendet von `AufgabenstatusUtil` API zur Identifizierung des standardmäßigen Arbeitsstatuswerts für eine Aufgabentabelle.
Detail_row	Name des Felds, das in der Detailzeile angezeigt werden soll	Beliebige Tabelle	Zeigt den Wert des angegebenen Felds als an Listen Für jeden Datensatz in der Listenansicht. UI15 ist erforderlich, um dieses Attribut 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Hinweis: Wenn anders `detail_row`Attribute werden für eine übergeordnete Tabelle und eine untergeordnete Tabelle definiert. Das System verwendet das Attribut der untergeordneten Tabelle.
Display_image	wahr/falsch	Tabelle mit Feldern vom Typ user_image	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ werden Datensätze des Typs „user_image“ in einem Bildformular angezeigt. Wenn sich der Datensatz in der Tabelle [sys_user] befindet und das Bild nicht verfügbar ist, werden die Anwenderinitialen angezeigt.
Document_Viewer_Audit	Anzeigen, Herunterladen oder alle	Beliebige Tabelle	Wenn die Dokumentanzeige aktiviert ist, speichert dieses Attribut einen Datensatz der Anwenderaktionen, die für Anhänge ausgeführt werden. Die Werte lauten wie folgt: • **Anzeigen** : Aktiviert ein Audit, wenn Anwender einen Anhang anzeigen • **Herunterladen** : Stellt Audit-Informationen nur für heruntergeladene Anhänge bereit • **Alle** : Zeigt Audit-Informationen an, wenn Anhänge angezeigt und heruntergeladen werden
Email_Client	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird ein Symbol (ein Umschlag) im Menü „weitere Optionen“ im Formularheader angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, wird ein Popup-E-Mail-Client angezeigt.
exclude_auto_recovery	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Deaktiviert die automatische Wiederherstellung von Entwurfsdatensätzen für diese Tabelle und ihre Erweiterungen.
Ausschließen_von_Rollback	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Schließt diese Tabelle (und eine ihrer untergeordneten Tabellen) von der Aufzeichnung für das Rollback aus. Verwenden Sie dieses Attribut beispielsweise, um Datensätze beizubehalten, die aus einem automatisierten Test erstellt wurden. Informationen zu standardmäßig ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter Tabellen, die nach der Ausführung eines automatisierten Tests vom Rollback ausgeschlossen 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
Extensions_only	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Gibt an, dass die Tabelle nur Datensätze in Tabellen enthalten darf, die sie erweitern. Beispielsweise hat die Aufgabentabelle dieses Attribut, da Sie Incident-, Problem-, Change-Datensätze und keine Aufgabendatensätze erstellen würden.
Field_list_selector	wahr/falsch	Beliebige Glide_list	Ermöglicht dem Anwender die Auswahl eines Felds aus der abhängigen Tabelle (oder aus dem aktuellen Feld, wenn die abhängige nicht angegeben ist). Einige Workflow-Aktivitäten verwenden dieses Attribut.
Field_Decorations	UI-Makronamenliste, getrennt durch Semikolon („;“)	Die meisten Felder (außer Listen- und mehrzeilige Textfelder)	Ähnlich wie `ref_contributions`, Bewirkt, dass das benannte UI-Makro aufgerufen wird, wenn das Feld in einem Formular gerendert wird.
format	Formatname	Beliebiges numerisches Feld	Gibt ein benanntes Format an, das anstelle der standardmäßigen numerischen Formatierung verwendet werden soll. Die Optionen sind wie folgt: • **Glide_duration** : Formatiert eine in Millisekunden angegebene Zeit als **tt hh:mm:ss** . • **Keine** : Deaktiviert die automatische Nummernformatierung (z. B. Changes 2.500–2500). **Hinweis:** Dieses Attribut gilt nur für Anzeigewerte und nicht für Anwendereingabewerte.
Glide.DB.oracle.ps.query	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Wenn vorhanden und falsch, wird die Verwendung von von von Oracle vorbereiteten Abfragen für die Tabelle verhindert.
Global_Visibility	wahr/falsch	Jede Tabelle mit einer sys_Domain-Spalte	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle global sichtbar, auch wenn Domänenbeschränkungen bestehen (d. h. das Feld „sys_Domain“ hat einen Wert).
HasBezeichnungen	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle irgendwann als Ziel einer Bezeichnung markiert. Sie können dieses Attribut manuell festlegen, es wird jedoch normalerweise automatisch festgelegt, wenn eine Bezeichnung generiert wird. Bei „wahr“ wird die Bezeichnungs-Engine bei jeder Änderung an der Tabelle ausgeführt und aktualisiert die Bezeichnungen 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
HasListener	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle als verfügbar für Listener zum Abrufen von Ereignissen (Einfügen, Aktualisieren, Löschen) markiert.
HasWorkflow	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Weist die Workflow-Engine an, auf Änderungen an der Tabelle zu achten und Ereignisse an einen Workflow auszulösen, wenn sich ein Datensatz geändert hat, der einem bestimmten Workflow zugeordnet ist.
html_bereinigen	wahr/falsch	Beliebiges HTML- oder übersetztes HTML-Feld	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird die HTML-Bereinigung für das ausgewählte HTML- oder übersetzte HTML-Feld aktiviert. Standardmäßig führt HTML-Bereinigung für alle HTML- und übersetzten HTML-Felder durch. Legen Sie dieses Attribut auf „falsch“ fest, um die Bereinigung zu deaktivieren.
html_bereinigen_config	Name der anwenderdefinierten Bereinigungskonfigurationsdatei	Beliebiges HTML- oder übersetztes HTML-Feld	Falls vorhanden, führt die Bereinigung mit der angegebenen Konfigurationsdatei anstelle des standardmäßigen Plattformbereinigungsgeräts durch. Beispielsweise verwendet die Tabelle „eingebettete Hilfe“ [sys_Embedded_help_content] eine angegebene Datei (EmbeddedHelpSanitizerConfig) für die Hilfe **Inhalt** Feld.
I18n_Session_language_sort	wahr/falsch	Beliebiges Zeichenfolgenfeld	Bei „wahr“ wird die Spalte nach der Sitzungssprache des Anwenders sortiert. Bei „falsch“ wird die Sortierung nach der Sitzungssprache des Anwenders deaktiviert, und die Spalte wird nach dem englischen Alphabet sortiert.
icons	Name der JavaScript-Klasse	Beliebiges Workflow-Feld	Gibt eine JavaScript-Klasse an, die Workflow-Symbole erstellt.
Ignorieren_Filter_on_New	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Bei „wahr“ wird verhindert, dass die Felder in einem Formular mit Werten aus einer gefilterten Liste ausgefüllt werden.
Bild	Relativer Pfad der Bilddatei	Beliebige Tabelle	Gibt eine Bilddatei an, die verwendet werden soll, wenn ein Modul oder eine BSM-Zuordnung diese Tabelle verwendet. Diese Spezifikation überschreibt die Symbole, die andernfalls für die Tabelle verwendet würden.
Include_Container_types	wahr/falsch	Beliebiges Feld „internal_type“	Bewirkt, dass das Feld mit Containertypen (Split) sowie anderen Typen gerendert 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
ip_Data_Control	• Keine • Kanonisch • Erweitert • Canonicalize_when_possible (Standardwert)	Feldtyp in einer beliebigen Tabelle	Überprüft, ob die Daten über normalisiert werden sollen `ip_data_control`Attribut. • Wenn das Attribut kein ist, erfolgt keine Konvertierung, und die Daten werden unverändert eingefügt. • Wenn das Attribut kanonisch ist, werden Werte in ihrer kleineren kanonischen Form eingefügt. • Wenn das Attribut erweitert ist, werden Werte in das größere erweiterte Formular eingefügt, um Vergleiche zu erleichtern. • Wenn das Attribut „canonicalize_when_possible“ ist, werden Werte in kanonischer Form eingefügt, wenn es sich um eine gültige IP handelt, oder unverändert, wenn dies nicht der Fall ist.
IsOrder	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Legt das Feld als Standardfeld fest, das für die Sortierreihenfolge in Listen verwendet wird. Überschrieben von **SORTIEREN NACH** URL-Parameter oder Sortiereinstellungen des Anwenders.
IterativeLöschen	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird die iterative Ausführung aller Zeilen erzwungen. Andernfalls können Sie einige Löschvorgänge mit einer effizienteren Massenmethode durchführen.
json_View	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Wenn dem Feld ein JSON-Objekt zugeordnet ist, platziert ein Symbol neben einem Feld, das beim Klicken darauf die Informationen zum Datenaustausch anzeigt.
Knowledge_custom	Name der JavaScript-Funktion	Beliebiges Feld	Gibt eine JavaScript-Funktion an, um eine anwenderdefinierte Wissenssuche zu implementieren (siehe `knowledge_search`).
Knowledge_search	wahr/falsch	Zeichenfolgenfelder	Wenn vorhanden oder wahr, wird neben dem Feld ein Wissenssuchsymbol (ein kleines Buch) angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird ein Popup-Fenster zum Durchsuchen der Knowledge Base geöffnet, es sei denn, es wurde eine anwenderdefinierte Wissenssuchfunktion angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter `knowledge_custom`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
LargeTable	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle als „groß“ markiert, um das Sperren von Tabellen mit bestimmten MySQL-Datenbankvorgängen zu verhindern (Hinzufügen/Entfernen einer Spalte/eines Index, Komprimieren einer Tabelle). Ohne dieses Attribut (oder `smallTable`Attribut), das `glide.db.large.threshold`Eigenschaft oder der Standardwert von **5.000** , Bestimmt, ob eine Tabelle groß ist.
Hören Sie zu	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird eine JavaScript-Funktion mit dem Namen aufgerufen `<tableName>_<fieldName>Zuhören` , Oder `GlobalListen` Wenn diese Funktion nicht vorhanden ist. Ruft die Funktion mit Argumenten auf (`Tabellenname` , `Feldname` , `OLDVALUE` , `NEWVALUE`).
live_feed	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird eine Umschaltoption im Aktivitätsformatierer-Header für Incidents, Aufgaben und Probleme erstellt. Der Umschalter bietet eine Auswahl zwischen **Live-Feed** Für diesen Datensatz (auch als Dokument-Feed bezeichnet) oder die Aktivitätsformatierer-Felder, die bereits verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsformatierer Für weitere Details.
Long_label	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld	Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird. Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung Anrufer-E-Mail, während die Kurzbezeichnung E-Mail lautet. • Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Verwendet die globale Eigenschaft (`glide.short.labels`), um den Typ der Bezeichnungen anzugeben, die für alle Referenzfelder in einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			beliebigen Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben, indem Sie festlegen *short_label=true*Oder *long_label=true*Attribut im Wörterbuch für das Referenzfeld.
Maintain_order	wahr/falsch	Beliebige Glide_list	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ werden rechts neben der Liste der ausgewählten Elemente die Pfeilschaltflächen nach oben/unten angezeigt. **Hinweis:** Sie müssen verwenden **Fügen Sie mehrere hinzu** Schaltfläche zum Anzeigen der Sortierschaltflächen.
Mode_toggler	wahr/falsch	Beliebiges Composite_Name-Feld	Wenn vorhanden oder wahr, wird rechts neben der Bezeichnung ein Umschaltsymbol für den Namensmodus (ein kleines nach rechts zeigendes Dreieck) angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, ändert sich das Rendern des Felds von einem Textfeld, das <tablename>.<fieldname> akzeptiert, in ein Paar von Referenzauswahlfeldern (eines für die Tabelle, das andere für das Feld). Letzteres ist der Standard.
Model_class	Binärer Java-Klassenname	Beliebiges Feld vom Typ „Glide_var“	Gibt eine Modellvariable innerhalb des Java-Codes an. Das Modell muss über eine Klasse verfügen, die die IVariablesModel-Schnittstelle implementiert.
Model_field	Siehe Beschreibung	Beliebiges Feld vom Typ „Glide_var“	Gibt ein Referenzfeld im Datensatz an, für das das Modell definiert ist. Beispielsweise ist eine Workflow-Aktivität einer Aktivitätsdefinition zugeordnet. Die Aktivitätsdefinition enthält eine zugehörige Liste von Fragen, aus denen das Modell für diese Aktivitätsdefinition besteht. Indem „activity_Definition“ als „model_field“ für die Aktivität verwendet wird, wird das Workflow-Aktivitätsmodell erstellt, indem die Fragen gelesen werden, die für die referenzierte Aktivitätsdefinition definiert 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
Nibble_size	Positive Ganzzahl	Jede Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Gibt die maximale Anzahl von Datensätzen an, die die Tabellenbereinigung in einem einzelnen Vorgang löschen kann. Der Standardwert für dieses Attribut ist **250** .
Nibble_Sleep	wahr/falsch	Jede Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Bei „falsch“ führt die Tabellenbereinigung Bereinigungsvorgänge ohne Pause zwischen den einzelnen Vorgängen durch.
No_add_me	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder wahr, blendet die Anzeige des Symbols „mich hinzufügen“ aus, das neben bestimmten Feldern angezeigt wird, z. B. **Beobachtungsliste** Feld.
No_attachment	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder wahr, wird verhindert, dass das Anhangsymbol (eine Büroklammer) im Formularheader angezeigt wird.
No_Attachments	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ werden Anhänge nicht überprüft und gelöscht, wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle gelöscht wird. Vorgesehen für Tabellen mit hoher Aktivität, die nie Anhänge enthalten.
No_Audit	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Wenn vorhanden, wird dieses Feld nicht geprüft, auch wenn die Tabelle geprüft wird. Der Wert „wahr“ oder „falsch“ wird ignoriert.
No_Audit_delete	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird nie ein sys_Audit_delete-Datensatz erstellt, wenn Sie einen Datensatz aus dieser Tabelle löschen. Vorgesehen für Tabellen mit hoher Aktivität, die nie sys_Audit_delete-Informationen benötigen.
No_Auto_Map	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „wahr“ wird dieses Feld während eines Importsatzes nicht zugeordnet. Wird hauptsächlich für LDAP-Importe verwendet.
No_email	wahr/falsch	Beliebiges Glide_list-Feld, das auf „sys_user“ verweist	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird das E-Mail-Feld aus dem Feld „Glide_list“ entfernt, z. B. aus dem Feld „Glide_list“ **Beobachtungsliste** Feld.
No_Multiple	wahr/falsch	Beliebiges Glide_list-Feld	Blendet die Symbole „mehrere auswählen“ aus.
No_Optimize	wahr/falsch	Jede Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Wenn vorhanden oder wahr, wird verhindert, dass der MySQL-Tabellenkomprimierungsvorgang für die angegebene Tabelle ausgeführt wird. Der Tabellenkomprimierungsvorgang

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			wird normalerweise ausgeführt, nachdem die Tabellenbereinigung mindestens 50 Prozent der Daten in der angegebenen Tabelle gelöscht hat.
No_Separation	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle als nicht an der Domänentrennung beteiligt markiert. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung für Service Provider .
No_Text_index	wahr/falsch	Beliebiges Feld in einer textindizierten Tabelle oder eine beliebige untergeordnete Tabelle einer textindizierten Tabelle	Wenn eine Tabelle textindiziert ist, wird `no_text_index`Das Feldattribut verhindert, dass dieses Feld oder die untergeordnete Tabelle in den Textindex aufgenommen wird.
No_truncate	wahr/falsch	Beliebiges Zeichenfolgenfeld	Zeigt in einer Listenansicht den gesamten Textwert des Mehrtextwerts in einer Liste an, ohne ihn zu kürzen. Ohne dieses Attribut wird die Zeichenfolge basierend auf der UI-Eigenschaft gekürzt **Anzahl der Zeichen, die in Listenzellen angezeigt werden** Was ist **40** Standardmäßig.
No_Update	wahr/falsch	table	„Wahr“ für Tabellen, in die Datensätze eingefügt oder gelöscht, aber nicht aktualisiert werden. Verhindert, dass das System beim Erstellen sys_mod_count, sys_updated_by, sys_updated_on-Felder in der Tabelle erstellt. Hält Aktualisierungen der Tabelle nicht an. Diese Attributeinstellung wird verwendet, um Platz in Tabellen mit großen Volumesystemen zu sparen, z. B. syslog und sys_Audit.
No_View	wahr/falsch	Beliebiges Glide_list-Feld	Blendet das Symbol für das ausgewählte Element anzeigen aus.
Omit_sys_original	wahr/falsch	Felder „Preis“ und „Währungstyp“	Bei „wahr“ wird vermieden, dass während der Berechnungen der ursprüngliche Wert eines Felds abgerufen wird. Wenn der sys_original-Wert während der Berechnungen nicht referenziert wird, können Leistungsprobleme beim Umgang mit Währungen oder Preisen reduziert werden.
OnlineAlter	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Tabellen mit `onlineAlter`Attribut führt MySQL-Datenbankvorgänge mithilfe von Online-Schemaänderungen 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			• Online-Schemaänderungen bieten beim Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Spalten und beim Hinzufügen oder Verwerfen von Indizes ein sperrfreies Tabellen-Upgrade. Ohne Online-Schemaänderungen ändern sich diese Änderungen am Schreibzugriff der Datenbanksperre während der Ausführung. • Online-Schemaänderungen verwenden zusätzliche Systemressourcen. Oracle-Datenbanken sperren Tabellen standardmäßig nicht und verwenden keine Online-Schemaänderungen.
Bestellen	Numerischer Wert	Modellvariablenfelder	Wird nur intern verwendet (für Modellvariablen).
Popup_Processor	Binärer Java-Klassenname	Beliebiges Feld oder beliebige Tabelle	Gibt einen anwenderdefinierten Popup-Prozessor für die Verarbeitung des Felds (oder aller Felder in einer Tabelle) an.
Lesbar	wahr/falsch	Beliebiges Bedingungsfeld	Bei „wahr“ wird das Feld „Bedingungen“ in einer beliebigen Listenansicht als visuell lesbare Bedingung (anstelle der codierten Abfrage, die in der Datenbank gespeichert ist) gerendert.
ref_ac_columns	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolons	Beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_Auto_completer)	Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Liste mit automatischer Vervollständigung angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Feld cmdb_ci (**Konfigurationselement**) Im Incident-Formular für ein Arbeitsbeispiel.
ref_ac_columns_search	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_Auto_completer)	Bewirkt, dass die automatische Vervollständigung mit allen Feldern funktioniert, die in angegeben sind `ref_ac_columns`Attribut. Dieses Attribut überschreibt das Standardverhalten, das nur die Spalte „Anzeigewert“ durchsucht. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die automatische Vervollständigung, um Text aus einem beliebigen Referenzfeld abzugleichen .
ref_ac_Display_value	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen	Bewirkt, dass das Referenzfeld die Anzeigewertspalte ausblendet, sodass die automatische Vervollständigungsfunktion nur mit dem Text aus den 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
		Vervollständiger (siehe ref_Auto_completer)	übereinstimmt, die in aufgeführt sind `ref_ac_columns`Attribut. Diese Funktion erfordert die Verwendung von `AJAXTableCompleter` Klasse und `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search`, Und `ref_ac_display_value`Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie die Spalte „Anzeigewert“ . **Hinweis:** Die Funktion ref_ac_Display_value funktioniert nicht mit Katalogelementvariablen.
ref_ac_order_by	Feldname	Beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_Auto_completer)	Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Liste der automatischen Vervollständigungen verwendet wird.
ref_auto_completer	JavaScript-Klassenname	Beliebiges Referenzfeld (kann auf eine Tabelle angewendet werden, um sich auf alle Referenzfelder in der Tabelle auszuwirken.)	Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (clientseitig) an, die die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Listenvervollständigung erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören: • `AJAXReferenceCompleter` : Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung werden als Liste angezeigt. Nur die Anzeigewerte Die Spalte der Referenztabelle wird angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse. • `AJAXTableCompleter` : Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung werden als Zeilen in einer Tabelle angezeigt. Die Spalte „Anzeigewert“ der Referenztabelle wird angezeigt, wobei alle Spalten in aufgeführt sind `ref_ac_columns`Attribut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			• `AJAXReferenceAuswahl` : Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung als Liste an. Nur die Spalte „Anzeigewert“ der Referenztabelle und bis zu 25 übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten werden angezeigt. Wenn mehr als 25 Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung vorhanden sind, die Auswahlmöglichkeiten für `AJAXTableCompleter` Klasse wird stattdessen für das Referenzfeld angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Vervollständigung für Referenzfelder .
ref_Contributions	UI-Makronamenliste, getrennt durch Semikolon („;“)	Beliebiges Referenzfeld	Wenn das Feld in einem Formular gerendert wird, wird das benannte UI-Makro aufgerufen.
ref_Decoration_disabled	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld	Wenn auf festgelegt `Wahr` , Deaktiviert die Anzeige des Referenzsymbols in einem ausgewählten Feld.
ref_list_label	Bezeichnungstext	Beliebige Tabelle	Gibt den Titel an, der in einem Listenbanner verwendet werden soll.
ref_qual_elements	Feldnamenliste, getrennt durch Semikolon („;“)	Beliebiges Referenzfeld mit dem Feld reference_Qual	Gibt eine Liste von Feldern an, die an den Server zurückgesendet werden sollen, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.
ref_Sequence	Liste der Felder in der referenzierten Tabelle, getrennt durch Top-Hats (^")	Beliebiges Referenzfeld	Gibt die Felder in der referenzierten Tabelle an, die zum Sortieren der Liste verwendet werden. Dieses Attribut funktioniert wie eine ORDER BY-Klausel in SQL, wobei jedes Element in aufsteigender Reihenfolge angezeigt wird.
Reference_types	Liste der gültigen Referenztypen, die anklickbar sind, getrennt durch Semikolon („;“)	Feld „field_Name“	Begrenzt die Referenzfelder, die in der Struktur angezeigt werden, auf die angegebenen Typen.
RemoteDependent	Name der Datenbank und der Tabelle (z. B. „model.Matcher“)	Beliebiges Skriptfeld	Definiert die Remote-Tabelle (z. B. in einer anderen Datenbank), von der das Skript abhängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
Repeat_type_field	Feldname	Ein Feld für die Wiederholungsanzahl für die Zeitplanrotation	Gibt das Feld an, das den Wiederholungstyp enthält (täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich).
ro_Redusible	wahr/falsch	Beliebiges mehrzeiliges Feld	Wenn vorhanden oder wahr, wird neben der Feldbezeichnung ein Symbol (entweder ein „+“ oder ein „-“) angezeigt, sodass das Feld selbst erweitert oder reduziert werden kann.
Saver_Exempt	• Das Feld „Exempt_always=“ wird für alle Installationskontexte vom Schreiben in XML übersprungen. • Das Feld „Exempt_never=“ wird nicht übersprungen, wenn es in XML geschrieben wird (Standard). • Das Feld „Exempt_vcs_only=“ wird vom Schreiben in XML nur im Kontext der Quellcodeverwaltung übersprungen.	Felder von Metadatendatensätzen	Wenn vorhanden, wird bestimmt, ob das Feld in die XML-Darstellung des Datensatzes geschrieben wird. Eine Abwesenheit des Attributs entspricht Exempt_Never. Bei „Exempt_always“ wird beim Exportieren (Veröffentlichen, Commit an Quellcodeverwaltung, Update-Satz) das Schreiben des Felds in XML übersprungen. Bei „Exempt_vcs_only“ wird das Schreiben des Felds nur im Kontext der Quellcodeverwaltung übersprungen.
Skalieren	Ganzzahl	Dezimalfeld	Legt die Anzahl der Dezimalstellen fest, die für einen Dezimalfeldtyp verwendet werden sollen. Der Standardwert ist 2. Dieses Attribut wird auf die Attributeinstellung für die maximale Länge für das Feld angewendet. Die Dezimalstellen für ein Feld sind eine Kombination aus der Attributeinstellung für die maximale Länge und dem Skalaattribut. Wenn Sie beispielsweise vier Dezimalstellen für das Feld wünschen, benötigen Sie eine Attributeinstellung für die maximale Länge von 4 plus den Standardwert 15 oder 19. Sie legen das Skalaattribut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			auf 4 fest, um die Anzahl der Dezimalstellen anzugeben. Sechs Dezimalstellen erfordern eine maximale Längeneinstellung von 21, eine Skalaattribut-Einstellung von 6 usw. **Hinweis:** Erhöhen Sie das Attribut für die maximale Länge auf einen Wert größer als 15, um dieses Attribut zu erhöhen.
Skript	Eine Funktion, die den Inhalt des Felds zurückgibt	Beliebiges Slushbucket-Feld	Ermöglicht Ihnen das Schreiben eines Skripts, um zu definieren, was in das Slush-Bucket-Feld geladen wird.
Short_label	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld	Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird. Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung Anrufer-E-Mail, während die Kurzbezeichnung E-Mail lautet. • Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Die globale Eigenschaft (*glide.short.labels*) Gibt den Typ der Bezeichnungen an, die für alle Referenzfelder in einem beliebigen Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben, indem Sie festlegen *short_label=true*Oder *long_label=true*Attribut für das Referenzfeld im Wörterbuch
Show_all_tables	wahr/falsch	Dokument-ID-Felder	Ermöglicht Anwendern die Auswahl von Dokumenten aus Systemtabellen. Beispiel: Sys_script oder sys_user. Standardmäßig können Anwender keine Datensätze aus Systemtabellen auswählen.
Show_condition_count	wahr/falsch	Bedingungsfelder	Aktiviert oder deaktiviert das Widget „Bedingungsanzahl“, um eine Vorschau darauf anzuzeigen, wie viele Datensätze ein Satz von Bedingungen sind. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu .
Skip_root	wahr/falsch	Feld „table_Name“	Wenn vorhanden oder wahr, wird die Basistabelle aus der Liste entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter Base_table.
sla_Basis	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon („;“)	Beliebiges Feld vom Typ „Datum“ (Glide_date_time, Glide_date, due_date, date oder datetime)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Startzeit (Öffnungszeit) eines SLA bestimmt.
sla_closure	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon („;“)	Beliebiges Feld vom Typ „Datum“ (Glide_date_time, Glide_date, due_date, date oder datetime)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Endzeit (Abschlusszeit) eines SLA bestimmt.
Slushbucket_ref_no_expand	wahr/falsch	Beliebiges Referenzfeld	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird verhindert, dass Anwender das Feld aus einem Formular- oder Listen-Slush-Bucket erweitern.
SmallTable	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird diese Tabelle zu Abfragezwecken als klein (also nicht groß) markiert. Ohne dieses Attribut (oder `largeTable`Attribut), das `glide.db.large.threshold`Eigenschaft oder ein Standardwert von **5.000** Bestimmt, ob die Tabelle groß ist.
Start_locked	wahr/falsch	Beliebiges Glide_list-Feld	Bestimmt, ob das Feld standardmäßig gesperrt oder entsperrt ist. Legen Sie den Wert auf „falsch“ fest, um das Feld standardmäßig zu entsperren.
StaticDependent	Name der Tabelle	Beliebiges Skriptfeld	Gibt die Tabelle an, von der das Skript abhängt.
Strip_html_in_pdf	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Versucht, HTML-Tags aus einem Feld zu entfernen, wenn dieses Feld in eine PDF-Datei exportiert wird. Dieses Attribut ist für HTML-Felder am nützlichsten.
Sync_Attachments	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Ähnlich wie `update_synch`Schreibt jedoch die Dateianhänge des Datensatzes in Update-Sätze. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle .
table	Name der Tabelle	Feld „field_Name“	Zeigt die angegebenen Tabellenfelder an.
TableChoicesSkript	Name der Skripteinbindung	Feld „table_Name“	Gibt den Namen einer Skripteinbindung an, deren `Prozess()` Methode gibt ein Array von Tabellennamen zurück, aus denen ausgewählt 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.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung

Target_field	Percent_complete_target
	
	Dezimalfeldname
		Feld „beliebiger Fertigstellungsgrad“
		
		Beliebiges Dezimalfeld
			Arbeitet in Kombination mit dem Attribut target_threshold_colors, um Schwellenwerte für Felder mit Fertigstellungsgrad zu definieren. Siehe Beschreibung für target_threshold-Farben.
			
			Beispiel:
			
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Geben Sie ein zusätzliches target_field-Attribut an, um den tatsächlichen Fertigstellungsprozentsatz einer Aufgabe mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe an diesem Punkt befinden soll. Verwenden Sie den Spaltennamen des Dezimalfelds.
			
			Beispiel:
			
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Wenn Sie kein zusätzliches target_field angeben, wird ein Zielwert von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können. Siehe Farbattribut für Zielschwellenwert .

Target_Form	Name des Formulars	Beliebige Tabelle	Gibt das alternative Formular an, das verwendet werden soll, wenn über ein Popup-Fenster in einem Referenzfeld auf diese Tabelle verwiesen wird.
Target_threshold_colors	Schwellenwert:Farbe	Feld „beliebiger Fertigstellungsgrad“ mit dem Attribut „target_field“	Arbeitet in Kombination mit dem Attribut target_field, um Schwellenwerte für Felder mit Fertigstellungsgrad zu definieren. Siehe Beschreibung für target_field.
Text_Index_Filter_Junk	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Legt den Wert auf „falsch“ auf fest Aktivieren oder deaktivieren Sie den Zing-Junk-Filter Für die Tabelle. • Standardmäßig indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen und einzeiligen Wörtern (es sei denn, sie sind chinesische oder japanische Zeichen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			• Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. • Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie sie nur an, wenn dies erforderlich ist.
Text_search_only	wahr/falsch	Feld „table_Name“	Beschränkt die aufgelisteten Tabellen auf die Tabellen, die nach Text durchsucht werden können.
Text_index_translations	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ werden Indizes neu berechnet, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Sie müssen über eine sys-admin-Rolle verfügen, um dieses Attribut zu ändern. Diese Option wird automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden, und für Felder, die eine Übersetzung haben und indiziert werden. Die `glide.i18n.force_index system`Eigenschaft, die standardmäßig auf „wahr“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.
Time_Zone_field	Name des Felds, das die Zeitzone enthält	Beliebiges Feld für Datum/Uhrzeit des Zeitplans	Gibt das Feld im übergeordneten Datensatz an, das die Referenzzeitzone für dieses Feld enthält.
Zeitdimension	wahr/falsch	Beliebiges Feld vom Typ „Datum“ (Glide_date_time, Glide_date, due_date, date oder datetime) in einer Tabelle, die aus der Aufgabentabelle unterklassifiziert ist	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ wird die Erstellung von Zeitdimensionsdaten zur Verwendung durch OLAP aktiviert (zur Erstellung von Berichten basierend auf Quartalen, Wochen oder anderen Zeiträumen). **Hinweis:** OLAP-Funktionalität ist veraltet.
Tree_Picker	wahr/falsch	Referenzfeld zu einer hierarchischen Tabelle	Zeigt die Hierarchie von Referenzwerten in einer Strukturanzeige an (z. B. Standorte). **Hinweis:** Die Hierarchie der Strukturanzeige wird nicht in Referenzfeldern angezeigt, wenn Sie mobile Anwendungen verwenden.
ts_weight	Ganzzahliger Wert	Beliebiges Feld	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für eine Textsuche. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert	Zielelement	Beschreibung
			finden Sie unter Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest .
Typen	Liste der gültigen Elementtypen, getrennt durch Semikolon („;“)	Feld „field_Name“	Beschränkt die Anzeige von Feldern auf die angegebenen Typen.
Update_Exempt	wahr/falsch	Beliebiges Feld aus einer Tabelle, für das Update_synch auf „wahr“ festgelegt ist	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ können Sie dieses Feld ändern, ohne Aktualisierungen für den Rest des Datensatzes zu überspringen. Während Software-Upgrades wird der Wert dieses Felds beibehalten, während der Rest des Datensatzes Upgrades erhält. Standardmäßig wird das Feld aktiv in einer nachverfolgten Tabelle als Update_Exempt behandelt, auch wenn das Attribut nicht vorhanden ist.
Update_synch	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Gibt an, dass Änderungen in der Tabelle in Update-Sätzen nachverfolgt werden. Administratoren können dieses Attribut nicht ändern. Verwenden Sie zum Migrieren von Daten einen Import aus einer anderen ServiceNow-Instanz .
Use_document_Viewer	wahr/falsch	Beliebige Tabelle	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ können Anwender unterstützte Anhänge in einem Dokument-Viewer innerhalb der Plattform öffnen, anstatt die Dateien direkt in ihr eigenes Dateisystem herunterzuladen.
Use_Workflow	wahr/falsch	Jede Tabelle, die Bereitstellungspläne enthält oder einen Workflow verwendet	Wenn vorhanden oder wahr, wird ein Workflow anstelle von Bereitstellungsplänen verwendet.
User_preferences	wahr/falsch	Beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder wahr, werden Anwendereinstellungen anstelle des normalen Standardwerts verwendet.
Vertikal_Layout	wahr/falsch	Optionsschaltflächen	Bei „wahr“ werden die Optionsfelder vertikal angezeigt.

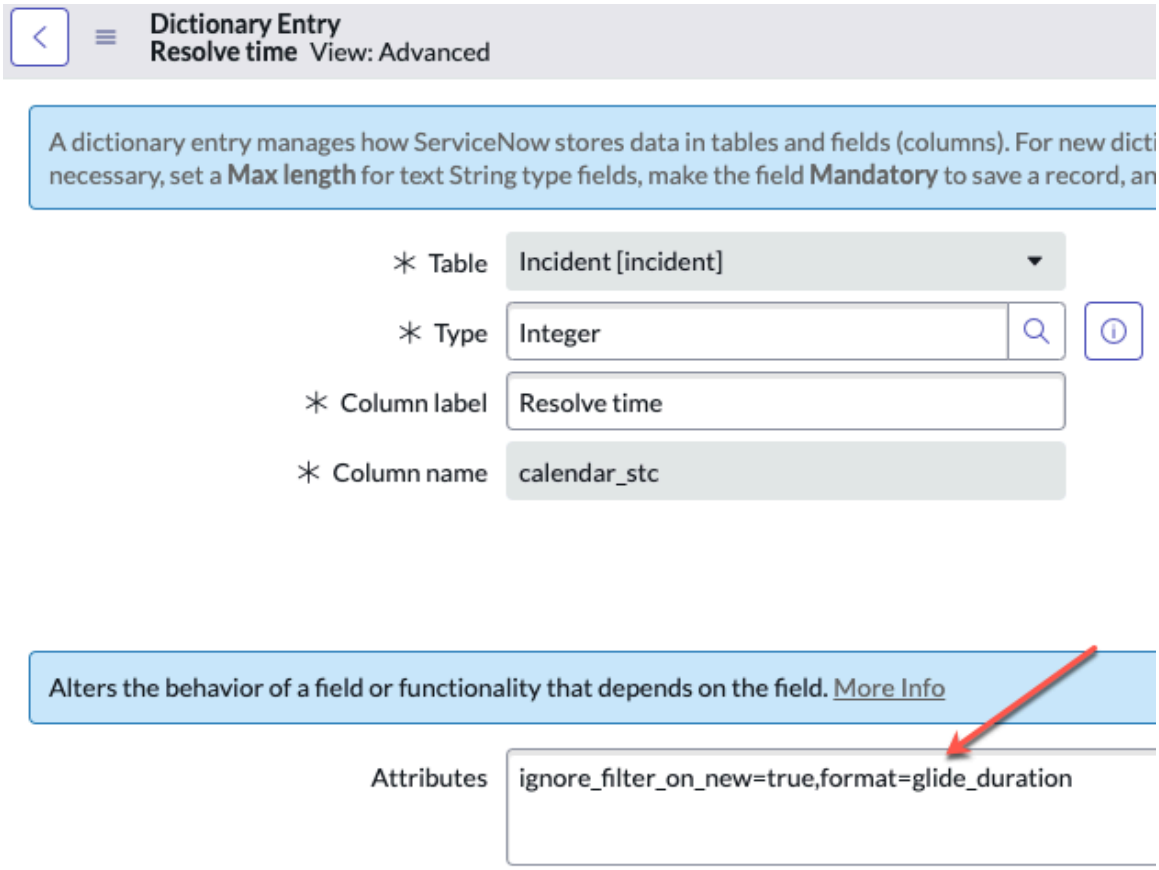
Ändern Sie das Glide-Dauerformat

Um Felder, die in Millisekunden angezeigt werden (z. B. „Lösungszeit“ in der Incident-Tabelle), in ein Dauerformat (Monate/Tage/Stunden/Sekunden) zu konvertieren, füllen Sie das Attributfeld im Wörterbuch mit: `Format=Glide_duration` .

Jetzt wird der Wert als Dauer in Listen angezeigt und kann in den Funktionen „Berechnungen konfigurieren“ verwendet werden. Dies kann nützlich sein, um ITIL-KPIs wie die durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur zu 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.

Feldwörterbuch

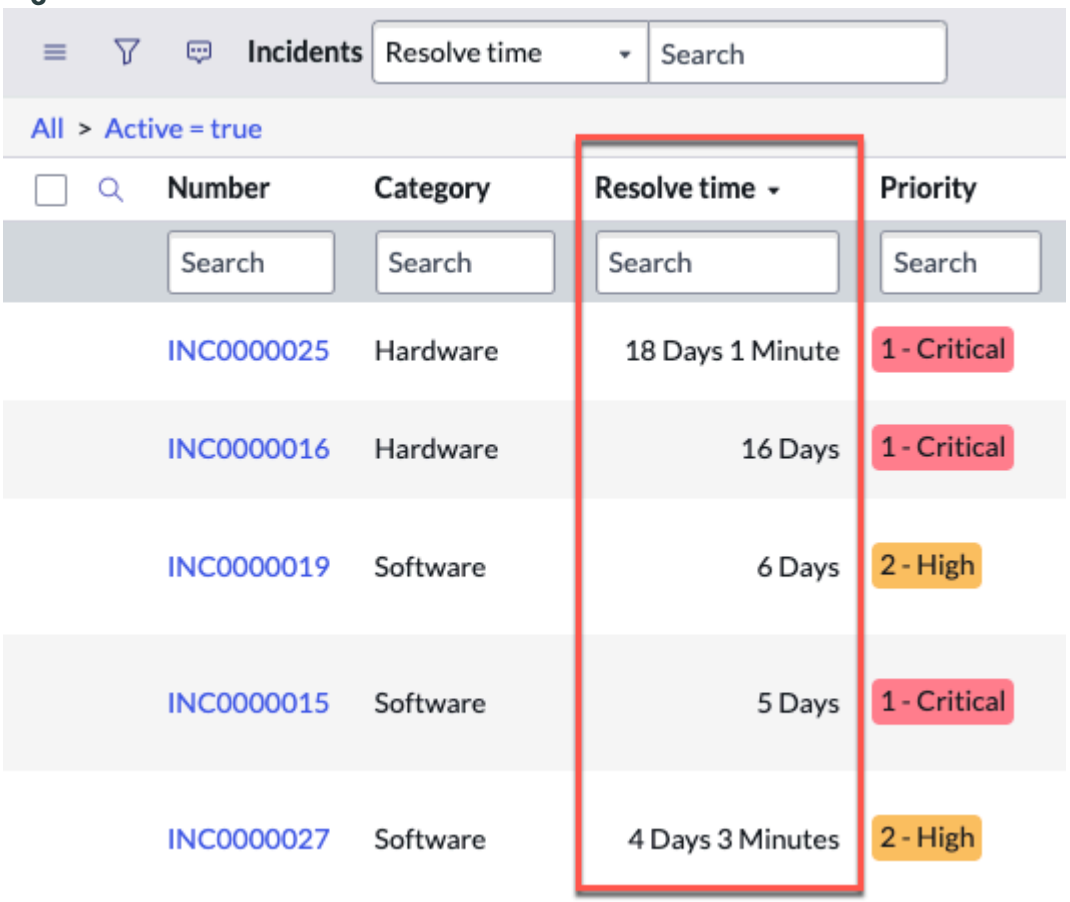


Ergebnisse in Liste:

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 in Liste



Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern

Wörterbuchüberschreibungen bieten die Möglichkeit, ein Feld in einer erweiterten Tabelle anders zu definieren als das Feld in der übergeordneten Tabelle.

Beispiel: Für ein Feld in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] kann eine Wörterbuchüberschreibung den Standardwert in der Tabelle „Incident“ [Incident] ändern, ohne den Standardwert für „Aufgabe“ [Aufgabe] oder „bei Change“ [Change] zu beeinträchtigen.

Administratoren können diese Aspekte eines Felds überschreiben:

- Referenzqualifizierer
- Wörterbuchattribute
- Standardwerte
- Berechnungen
- Feldabhängigkeiten
- Standardmäßige Spaltenanzeigewerte
- Obligatorischer und schreibgeschützter Status

Definieren Sie eine Wörterbuchüberschreibung

Verwenden Sie eine Wörterbuchüberschreibung, damit ein Feld in einer untergeordneten Tabelle einen anderen Wert oder ein anderes Verhalten hat als dasselbe Feld in einer übergeordneten Tabelle. Beispielsweise ändert eine Wörterbuchüberschreibung den

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

Standardwert des Prioritätsfelds von 4 in der übergeordneten Tabelle in 5 in der Incident-Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wörterbuchüberschreibungen sind nur für Tabellen verfügbar, die unterstützen Tabellenerweiterung .

Wörterbuchüberschreibungen werden von erweiterten Tabellen geerbt, daher kann es erforderlich sein, zusätzliche Überschreibungen zu definieren, um den Wert von Feldern in erweiterten Tabellen zu ändern. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert cmdb_ci.install_status als 3 definieren und eine Überschreibung für dasselbe Feld in cmdb_ci_Hardware als 5 erstellen, werden auch alle Tabellen, die aus der Hardwaretabelle erweitert wurden, standardmäßig auf 5 festgelegt. Wenn Sie also möchten, dass der Standardwert cmdb_ci_computer.install_status 3 ist, benötigen Sie eine weitere Überschreibung.

Sie können eine Wörterbuchüberschreibung in einer bereichsbezogenen App hinzufügen, müssen jedoch die Überschreibung hinzufügen, während Sie im bereichsbezogenen App-Kontext arbeiten, und Sie können nur untergeordnete Tabellen aus diesem Bereich auswählen. Öffnen Sie die bereichsbezogene App, bearbeiten Sie den Wörterbucheintrag des Felds, fügen Sie eine neue Wörterbuchüberschreibung hinzu, wählen Sie die untergeordnete Tabelle aus, und geben Sie dann die Überschreibungsdetails an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Feld.
3. In **Wörterbuchüberschreibungen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus (siehe Tabelle).

Wörterbuch überschreibt Tabellenfelder

Feld	Beschreibung
Anwendung	Der Anwendungsbereich, zu dem der Datensatz gehört.
Basistabelle	Die übergeordnete Tabelle, die das zu überschreibende Feld enthält.
Tabelle	Wählen Sie die erweiterte Tabelle aus, für die die Wörterbuchüberschreibung gilt. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im gleichen Umfang wie die Wörterbuchüberschreibung befinden.
Referenzqualifizierer überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Referenzqualifizierer** Feld, das überschreibt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Referenzqualifizierer Für das Feld in der erweiterten Tabelle.
Abhängigen überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Abhängig** Feld, das das Feld überschreibt, von dem das aktuelle Feld abhängt.
Attribute überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Attribute** Feld, das überschreibt Wörterbuchattribute Für das Feld in der erweiterten Tabelle. **Hinweis:** Alle in der Basistabelle definierten Attribute werden ignoriert. Wenn die Basistabelle Attribute enthält, die weiterhin für die erweiterte Tabelle gelten sollen, müssen Sie sie in dieses Feld aufnehmen.
Standardwert überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Standardwert** Feld, das den Standardwert für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt.
Berechnung überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Berechnung** Feld, das die Berechnung des Werts für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt.
Obligatorisch überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Obligatorisch** Feld, das überschreibt, ob das Feld in der erweiterten Tabelle einen Wert zum Speichern eines Datensatzes enthalten muss.
Schreibgeschützt überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Schreibgeschützt** Feld, das überschreibt, ob ein Anwender den Feldwert in der erweiterten Tabelle ändern kann.
Anzeigewert überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Feld als Anzeigewert in der erweiterten Tabelle zu verwenden. Zum Beispiel die Story [`rm_Story`] Tabelle verwendet die Kurzbeschreibung als Anzeigewert in Referenzfeldern anstelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	der Zahl, wie in Aufgabe [Aufgabe] Tabelle. **Hinweis:** Nur Felder, die in der Aufgabentabelle vorhanden sind, können als Anzeigewertüberschreibungen verwendet werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Tabellenreduzierung

Bei der Tabellenreduzierung wird eine Hierarchie zugehöriger Tabellen als eine Tabelle in einer relationalen Datenbank gespeichert.

Erweiterungsmodelle

Das System bietet diese Erweiterungsmodelle an, um eine Tabellenhierarchie in einer relationalen Datenbank zu speichern.

Verfügbare Erweiterungsmodelle

Erweiterungsmodell	Reduziert Tabellen?
Tabelle pro Klasse	Nein
Tabelle pro Hierarchie	Ja
Tabelle pro Partition	Ja

Tabelle pro Klasse

Die *Tabelle pro Klasse* Das Erweiterungsmodell speichert jede Tabelle der Hierarchie in einer eigenen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede physische Tabelle verwendet das Tabellenpräfix der Quelltabelle, die jeweils eine andere Klasse von Datensätzen speichert. Ein Beispiel für das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ ist die Tabelle „Asset“ [alm_Asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_Hardware], Verbrauchsgut [alm_Consumable], Einrichtung [alm_Facility] und Softwarelizenz [alm_license]. Die übergeordnete Tabelle der Hierarchie, Asset, speichert eine Kopie jedes Datensatzes in den untergeordneten Tabellen.

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ zu finden, fragt das System Datensätze aus mehreren Tabellen ab und verknüpft die Ergebnisse. Wenn Sie beispielsweise in einer zugehörigen Einrichtung nach Hardware suchen, muss das System Ergebnisse aus den Tabellen „Hardware“, „Einrichtung“ und „Asset“ zusammenführen.

Tabellenverknüpfungen verursachen einen Leistungsengpass in relationalen Datenbanken. Je mehr Klassen eine Abfrage enthält, desto schlechter ist die Abfrageleistung. Daher weist jede Abfrage nach Datensätzen vom oberen Rand der Tabellenhierarchie die schlechteste Leistung auf, da alle untergeordneten Tabellen verknüpft werden müssen.

Das System verwendet beim Erstellen von Tabellen standardmäßig das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“. Die meisten Systemtabellen verwenden auch das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da es keinen Leistungsvorteil durch eine Reduzierung gibt.

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.

Tabelle pro Hierarchie

Die *Tabelle pro Hierarchie* Das Erweiterungsmodell speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzigen flachen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Die physische Tabelle wird nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, z. B. „Aufgabe“. Die physische Tabelle enthält alle Datensätze der Tabellenhierarchie und weist jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Spaltenwert für den Klassennamen zu. Das System verwendet den Namen der Quelltabelle als Klassennamenwert. Beispielsweise können Aufgabendatensätze Klassennamen wie Change, Incident oder Problem haben.

Um Datensätze in einer Tabellenhierarchie zu finden, fragt das System die physische Tabelle ab und verwendet die Spalte „Klassenname“, um die Ergebnisse einzuschränken. Da solche Abfragen keine Zusammenfügeergebnisse aus mehreren Tabellen erfordern, bietet das System eine bessere Suchleistung.

Das System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Hierarchie“ für die Hierarchie der Aufgabentabelle in MySQL-Datenbanken. Andere Tabellen verwenden das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da es keinen Leistungsvorteil beim Reduzieren gibt. Um Tabelle pro Hierarchie in einer Oracle-Datenbank zu verwenden, wenden Sie sich an den technischen Support.

Tabelle pro Partition

Die *Tabelle pro Partition* Das Erweiterungsmodell speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzigen flachen logischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede logische Tabelle kann mehrere physische Speichertabellen haben, die aufgerufen werden *Partitionen* Unterstützt es. Jede Partition optimiert die Datenbankressourcen, die für eine physische Tabelle verfügbar sind, z. B. Spaltenanzahl, Indexanzahl und Zeilengröße. Das System fügt eine Partition hinzu, wenn die logische Tabelle zusätzliche relationale Datenbankressourcen benötigt.

Jede logische Tabelle ist nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, und jede unterstützende physische Partition besteht aus dem logischen Namen und einem Partitionsnamen. Beispielsweise startet die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] als logische Tabelle ohne Partitionen. Angenommen, Ihre Hardware-Konfigurationselemente verbrauchen genügend Datenbankressourcen, damit das System eine Partition namens erstellt **cmdb$par1** Um sie zu speichern. Später könnten Computerkonfigurationselemente genügend Datenbankressourcen verbrauchen, um zu gewährleisten, dass das System eine zweite Partition namens erstellt **cmdb$par2** Zum Speichern dieser Datensätze.

Innerhalb jeder logischen Tabelle weist das System jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Spaltenwert für den Klassennamen zu. Beispielsweise gibt es in der logischen Tabelle „Basiskonfigurationselement“ Datensätze mit Klassennamen für „Anwendung“, „Computer“ und „IP-Router“. Das System weist jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie auch einen zweistelligen Klassenpfadwert zu. Der Klassenpfad basiert auf dem Tabellenspeicherort in der Hierarchie. Beispielsweise kann die übergeordnete Klasse „Hardware“ einen Klassenpfad wie haben **/!!/!D** Und der Computer der untergeordneten Klasse hat möglicherweise einen Klassenpfad wie **/!!/!D/!!** .

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ zu finden, fragt das System die logische Tabelle und ihre Partitionen ab und verwendet die Klassenpfadspalte, um die Ergebnisse einzuschränken. Da für diese Abfragen keine Zusammenfügeergebnisse aus mehreren Tabellen erforderlich sind, bietet das System eine bessere Suchleistung. Darüber hinaus reduziert der Klassenpfad die Gesamtzahl der zu durchsuchenden Datensätze, was die Suchleistung weiter verbessert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ für die Tabellenhierarchie des Basiskonfigurationselements [cmdb] in MySQL-Datenbanken. Um Tabelle pro Partition in einer Oracle-Datenbank zu verwenden, wenden Sie sich an den technischen Support.

Zeigen Sie eine Tabellenhierarchie und das Erweiterungsmodell an

Bestimmen Sie das von einer Tabelle verwendete Erweiterungsmodell.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das von einer Tabelle verwendete Erweiterungsmodell ist nicht sofort erkennbar. Während eine Hierarchie eine einzelne physische Tabelle verwenden kann, zeigt die Plattform Tabellen so an, als ob jede logische Tabelle eine eindeutige physische Tabelle hat. Wenn Sie beispielsweise eine Tabelle für einen Workflow angeben, können Sie Change [Change_Request] oder Incident [Incident] auswählen, obwohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] eine einzelne physische Tabelle verwendet.

Administratoren können den Status von reduzierten Tabellenhierarchien anzeigen, aber keine zusätzlichen Hierarchien reduzieren. Sie können Konfigurieren Sie das Formular Zum Hinzufügen von **Erweiterungsmodell** Feld, falls erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie einen Tabellendatensatz aus.
3. Überprüfen Sie **Erweiterungsmodell** Feldwert, der angibt, ob die Tabellenhierarchie mehrere eindeutige Tabellen oder eine einzelne flache Tabelle verwendet.
   - **Keine** : Gibt an, dass die Tabelle die Tabelle pro Klassenmodell verwendet. Definiert eine eindeutige physische Tabelle pro logischer Tabelle in einer Hierarchie. Beispielsweise gibt es separate physische Tabellen für die Tabelle „Asset“ [alm_Asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_Hardware], Verbrauchsgut [alm_Consumable], Einrichtung [alm_Facility] und Softwarelizenz [alm_license].

     Hinweis: Wenn eine Tabelle ein leeres Feld „Erweiterungsmodell“ hat, ist es nicht unbedingt eine Tabelle pro Klasse. Wenn die Tabelle eine andere Tabelle erweitert, erbt sie das Modell tatsächlich von allen übergeordneten Tabellen, die sie erweitert. Nur wenn keines der übergeordneten Elemente ein definiertes Erweiterungsmodell hat, ist die Erweiterungsmodelltabelle der Tabelle pro Klasse. Dies kann in vielen Tabellen angezeigt werden, die die Aufgabentabelle erweitern. Incident ist eine logische Tabelle, die die Aufgabe erweitert und sich physisch in der Aufgabe befindet, aber standardmäßig einen leeren Erweiterungsmodellwert hat.

     Wenn eine Tabelle überhaupt nichts erweitert und ein leeres Feld „Erweiterungsmodell“ enthält, ist dies eine Tabelle pro Klasse.

   - **Tabelle pro Hierarchie** : Definiert eine einzelne physische Tabelle pro logischer Tabellenhierarchie. Beispielsweise gibt es eine einzelne Aufgabentabelle [Task] in der MySQL-Datenbank, die alle Aufgaben-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze enthält. Diese einzelne physische Tabelle wird als separate logische Tabellen dargestellt.

Tabellenreferenzen und -Erweiterungen werden angezeigt

Zeigen Sie Tabellenbeziehungen mithilfe der Schemazuordnung visuell 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 Schemazuordnung zeigt die Details von Tabellen und ihren Beziehungen visuell an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und leicht darauf zugreifen können.

Die Schemazuordnung kann auch direkt über einen Browser gedruckt werden.

Tabellenbeziehungen, die in der Schemazuordnung dargestellt werden

Beziehungstyp	Verwendete Farbe
Referenziert von	Rot
Wird Referenziert	Orange
Erweitert um	Grün
Wird Erweitert	Blau

Standardmäßig wird jeder Beziehungstyp angezeigt. Sie können jedoch jeden Typ nach Bedarf anzeigen oder ausblenden.

Generieren Sie eine Schemazuordnung

Generieren Sie eine Schemazuordnung, um verschiedene Teile des Datenbankschemas anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**an.
2. In **Tabellennamen** Bereich eine Tabelle auswählen.
3. Klicken Sie Auf **Schemazuordnung** .

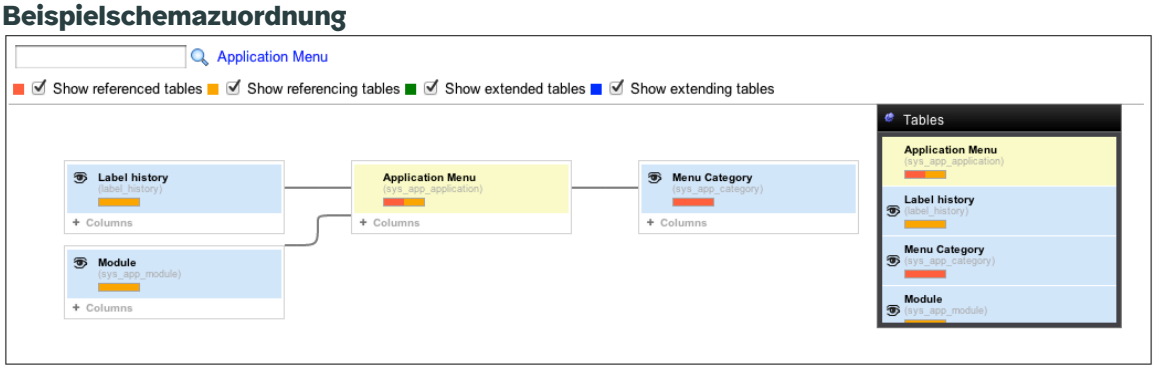
   Die Schemazuordnung für die ausgewählte Tabelle wird in einer separaten Registerkarte oder einem separaten Fenster geöffnet.

   Bei Bedarf können Sie diese Karte über den Browser drucken.

Tabellenbeziehungen werden analysiert

Die Schemazuordnung zeigt die ausgewählte Tabelle in Gelb, normalerweise zentriert, und alle Tabellen, die sich auf diese Tabelle beziehen, normalerweise seitlich.

Beispielschemazuordnung



Von dieser Karte aus:

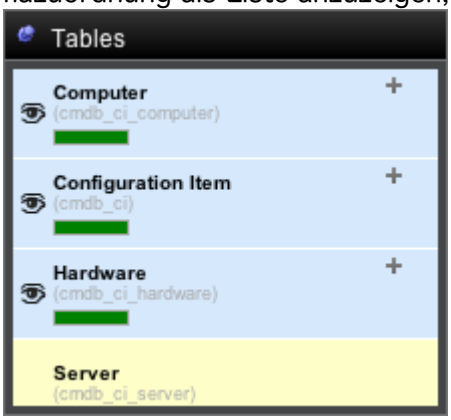
Automatische Übersetzung

© 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.

- Mit den Kontrollkästchen oben können Sie steuern, welche Beziehungen angezeigt werden sollen. Wählen Sie einen Beziehungstyp aus, oder deaktivieren Sie ihn, um Tabellen mit dieser Beziehung zur ausgewählten Tabelle anzuzeigen oder auszublenden.
- Jede zugehörige Tabelle hat einen farbigen Balken, der die Beziehung zur ausgewählten Tabelle angibt.
- Sie können auf die Connector-Zeilen zeigen, um die Details einer Beziehung zwischen den beiden Tabellen anzuzeigen.

Hinweis: Da Beziehungen aus Gründen der Einfachheit als einzelne Zeilen angezeigt werden, sind die gerendeten Diagramme keine Entitätsbeziehungsdiagramme.

Tabellenauswahl verwenden:

Um eine Schemazuordnung als Liste anzuzeigen, zeigen Sie auf die Tabellenauswahl in der rechten Ecke: 

Sie können:

- Klicken Sie auf eine Tabelle in der Liste, um in der Schemakarte zu dieser Tabelle zu scrollen.
- Klicken Sie auf das Augensymbol neben einer aufgelisteten Tabelle, um diese Tabelle in der Schemazuordnung auszublenden oder anzuzeigen.
- Klicken Sie in der Auswahl auf das Anheftsymbol, um die Liste geöffnet zu lassen.

Zugehörige Tabellen Verwenden:

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Tabellenknoten-Header, um ein Kontextmenü mit diesen Funktionen anzuzeigen:

- **Konzentrieren Sie sich auf diese Tabelle** : Machen Sie die ausgewählte Tabelle zur neuen Fokustabelle, und zeichnen Sie die Schemazuordnung basierend auf der neuen Auswahl neu.

  Die neue Fokustabelle wird oben als Breadcrumb hinzugefügt, sodass Sie jederzeit zur vorherigen Tabelle zurückkehren können.

- **Zur Liste wechseln** : Zeigt die Liste der Datensätze für die Tabelle an.
- **Wechseln Sie zum Wörterbuch** : Zeigt das Systemwörterbuch an, gefiltert nach der ausgewählten Tabelle.

Um eine zugehörige Tabelle aus der Ansicht auszublenden, klicken Sie auf das Augensymbol im Knotenheader (der Knoten kann mit der Tabellenauswahl wieder sichtbar gemacht 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 für Tabellen, die Teil ihrer eigenen Ableitungshierarchie sind, auf die Schaltfläche erweitern (+) Im Knotenheader, um die Ableitungshierarchie der Schemazuordnung hinzuzufügen.

Weitere Informationen Werden Angezeigt

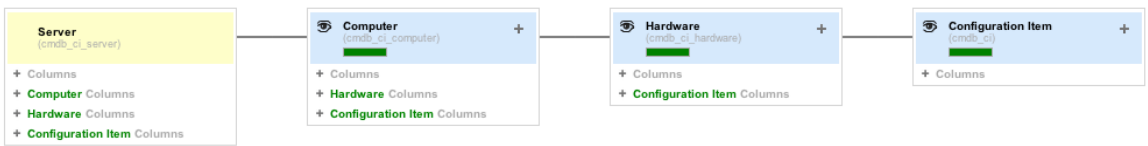
Klicken Sie auf die Schaltfläche erweitern (+) Neben **Spalten** Um die Tabellenfelder zu erweitern.

Columns -

Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Die Referenzfelder zeigen eine rote Schreibweise der Tabelle, auf die sie verweisen.

Wenn sich Tabellen aus einer Tabelle erstrecken, werden ihre Spalten in umgekehrter Ableitungsreihenfolge angezeigt. Zum Beispiel:



Hier der Server [cmdb_ci_Server] Tabelle erstreckt sich auf Computer [cmdb_ci_Computer] , Hardware [cmdb_ci_Hardware] , Und Konfigurationselement [cmdb_ci] , Und zeigt die Spalten aus diesen Tabellen an.

Ebenso werden in der Tabelle Computer die Spalten aus den Tabellen Hardware und Konfigurationselement angezeigt.

Erstellen Sie einen Tabellenindex

Erstellen Sie Indizes, um einfacher auf die in Ihren Tabellen gespeicherten Daten zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Erstellung eines effektiven Index erfordert spezialisiertes Wissen in der Datenbankarchitektur. Wenn Sie nicht über diese Kompetenz verfügen, wenden Sie sich an einen Datenbankadministrator.

Das Erstellen eines Index in einer großen Tabelle kann die Systemleistung erheblich beeinträchtigen. Eine große Tabelle wird in diesem Fall im Allgemeinen als eine 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.

mit einer Größe von etwa 1 TB betrachtet. Erwägen Sie daher, Indizes nur außerhalb der Spitzenzeiten für größere Tabellen zu erstellen. Vermeiden Sie beispielsweise das Hinzufügen eines Index zu einer CMDB-Tabelle, während ein Discovery-Auftrag ausgeführt wird, da dies zu erhöhter Last und potenziellen Verzögerungen führen kann.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf den Indexersteller zu.

Option	Schritte
Modul „Tabellen und Spalten“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**an. **b.** Suchen Sie in der Liste die gewünschte Tabelle, und wählen Sie die zugehörige Bezeichnung aus. **c.** Navigieren Sie zum Indexersteller.
Zugehörige Liste „Datenbankindizes“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an. **b.** Suchen Sie in der Liste die gewünschte Tabelle, und wählen Sie die zugehörige Bezeichnung aus. **c.** Navigieren Sie zu **Datenbankverzeichnisse** Zugehörige Liste. **d.** Wählen Sie **Neu**.

2. Wählen Sie die Felder aus, die im Index enthalten sein sollen.
   Die Reihenfolge, in der Sie die Felder auswählen, wirkt sich auf die Funktionsweise des Index aus. Wenn Sie keine Fachkenntnisse im Datenbankdesign haben, sollten Sie sich an jemanden wenden, der dies tut.
3. Um einen eindeutigen Index zu erstellen, wählen Sie aus **Eindeutiger Index** Kontrollkästchen.
4. Wählen Sie Aus **Index Erstellen** .
   Die **Tabellenname** Feld ist nur zu Ihrer Referenz vorhanden. Das Überschreiben des Standards hat keine Auswirkung.
5. Wählen Sie einen Indextyp aus.
   - **Btree**

     Der Standardindex-Typ.
   - **ColumnStore (RaptorDB Pro)**

     Optimieren Sie die Datenspeicherung und den Datenabruf, indem Sie einen columnstore-Index erstellen. ColumnStore-Indizes speichern Daten in einem komprimierten, spaltenorientierten Format, das die Abfrageleistung verbessern kann, insbesondere beim Abfragen großer Datensätze. Verfügbar mit RaptorDB Professional.

Legen Sie einen anwenderdefinierten Index ab

Entfernen Sie einen anwenderdefinierten Index, indem Sie ihn aus einer Tabelle ablegen.

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** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die den anwenderdefinierten Index enthält, den Sie löschen möchten.
3. Auf der **Tabelle** Wählen Sie die zugehörige Liste Datenbankindizes aus.
4. Wählen Sie in der Liste den anwenderdefinierten Index aus, den Sie ablegen möchten.
5. Wählen Sie im Formular Datenbankindizes die Option aus **Ablegen** .

Ergebnis

Der anwenderdefinierte Index wird aus der Tabelle abgelegt.

Erstellen Sie eine viele-zu-viele-Tabellenbeziehung

Erstellen Sie eine bidirektionale Beziehung zwischen zwei Tabellen, damit die zugehörigen Datensätze aus beiden Tabellen in einer zugehörigen Liste sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Viele-zu-viele-Beziehungen ermöglichen es einer Liste, auf eine Liste von Einträgen anstatt auf ein einzelnes Feld zu verweisen.

Wenn ein Knowledge Base-artikel auf eine Liste zugehöriger Konfigurationselemente verweist, wird eine zugehörige Liste verwendet. Es können jedoch nicht alle Listen als zugehörige Listen verwendet werden. Damit eine Liste mit einer anderen Liste verknüpft werden kann, muss eine viele-zu-viele-Beziehung vorhanden sein, die sich auf beide Tabellen bezieht.

Die viele-zu-viele-Definitionen [sys_m2m] Mit der Tabelle können Administratoren anwenderdefinierte viele-zu-viele-Beziehungen erstellen.

Viele-zu-viele-Tabellen werden nicht als anwenderdefinierte Tabellen betrachtet und werden nicht für Ihre anwenderdefinierte Tabellenzuteilung angerechnet.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein sys_m2m.list .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Aus Tabelle** Feld eine übergeordnete Tabelle angeben.
4. In **In Tabelle** Feld eine untergeordnete Tabelle angeben.
   Das viele-zu-viele-Formular füllt die anderen Felder automatisch mit vorgeschlagenen Werten aus.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie ggf. andere Feldwerte.

Hinweis: Viele-zu-viele-Tabellennamen dürfen 30 Zeichen nicht überschreiten.

Zugehörige Informationen

Referenz: Standardmäßige viele-zu-viele-Beziehungen

Referenz: Standardmäßige viele-zu-viele-Beziehungen

Einige viele-zu-viele-Beziehungen sind standardmäßig definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auf viele-zu-viele-Beziehungen zu verweisen, die im Basissystem verfügbar sind, können Administratoren eingeben sys_Collection.list Im Navigationsfilter.

Hinweis: Verwenden Sie diese Tabelle nur, um viele-zu-viele-Beziehungen im Basissystem anzuzeigen. Um eine neue Beziehung zu erstellen, verwenden Sie immer Viele-zu-viele-Definitionstabelle .

Arbeiten mit der Aufgabentabelle

Die Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] ist eine der Kerntabellen, die im Basissystem bereitgestellt werden.

Die Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] stellt eine Reihe von bereit Standardfelder Wird für jede der Tabellen verwendet, die sie erweitern, z. B. die Tabellen „Incident“ [Incident] und „Problem“ [Problem]. Darüber hinaus kann jede Tabelle, die die Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] erweitert, aufgabenspezifische Funktionen für das Fahren von Aufgaben nutzen.

Das Plugin „geplante Aufgabe“ stellt die Tabelle „geplante Aufgabe“ [planned_Task] bereit, die die Tabelle „Aufgaben“ [Task] erweitert, um weitere Felder für Aufgaben zur Messung von Dauer und Aufwand bereitzustellen.

Aufgaben werden erstellt

Die Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.

Aufgaben werden nicht direkt in der Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] erstellt. Stattdessen werden Aufgaben in untergeordneten Aufgabentabellen erstellt. Um einen Datensatz in einer untergeordneten Aufgabentabelle zu erstellen, greifen Sie auf die Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] zu, indem Sie eingeben Aufgabe.Liste Wählen Sie im Navigationsfilter aus, und wählen Sie dann aus **Neu** . Wählen Sie im Task Interceptor die gewünschte untergeordnete Aufgabentabelle aus.

Tools zum Abschließen von Aufgaben

Diese Tools können in jeder Tabelle ausgeführt werden, die die Aufgabe erweitert.

- Genehmigungen

  Genehmigungen können gemäß Genehmigungsregeln manuell oder automatisch für eine Liste von Genehmigern generiert werden. Genehmigungen können in Workflows integriert oder eigenständig sein. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungen verarbeiten .

  Genehmigungen können für Tabellen verwendet werden, die die Aufgabe nicht erweitern.

- Zuweisungen

  Zuweisungsregeln können Anwendern oder Gruppen automatisch Aufgaben zuweisen, um sicherzustellen, dass die am besten geeigneten Teammitglieder die Aufgaben bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln Definieren .

- Servicelevel

  Servicelevel-Vereinbarungen können den Zeitraum nachverfolgen, in dem eine Aufgabe offen war, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb einer zugewiesenen Zeit 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.

- Inaktivitätsüberwachungen

  Inaktivitätsüberwachungen stellen sicher, dass Aufgaben nicht auf der Strecke liegen, indem Anwender benachrichtigt werden, wenn Aufgaben für einen vordefinierten Zeitraum nicht berührt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie eine Inaktivitätsüberwachung fest .

- Flow Designer

  Ein Prozessbesitzer kann einen Flow für Aufgaben entwerfen, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, die die Bedingungen erfüllt, wendet der Flow einen automatisierten Prozess auf die Aufgabe an. Der Prozess ist in definiert Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

Die Aufgabentabelle wird geändert

Änderungen, die an der Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe} vorgenommen wurden, werden auf alle untergeordneten Tabellen angewendet.

Stellen Sie sicher, dass Änderungen für alle untergeordneten Tabellen geeignet sind. Das Hinzufügen von Feldern ist eine Änderung mit geringer Auswirkung, da Sie Felder in Tabellen ausblenden können, die sie nicht benötigen. Wenn die Felder jedoch tabellenübergreifend verwendet werden, kann das Löschen von Feldern zu unerwünschtem Datenverlust führen.

Hinweis: Stellen Sie beim Hinzufügen von Auswahllisteneinträgen zu einer Auswahlliste in der Tabelle „Aufgaben“ [Aufgabe] sicher, dass der Eintragswert eindeutig ist.

Sie können verwenden Wörterbuchüberschreibungen Dient zum Ändern einiger Teile einer Felddefinition auf eine Weise, die nicht für alle untergeordneten Tabellen gilt.

Aufgaben-Workflow

Ein Administrator kann einen bestimmten Workflow-Prozess angeben, der auf Aufgaben angewendet werden soll, die bestimmte Bedingungen erfüllen.

Sobald eine Aufgabe erstellt wurde, die die Bedingungen erfüllt, wendet der Workflow den Prozess auf die Aufgabe an, fordert Genehmigungen an, benachrichtigt Anwender, generiert andere Aufgaben, führt Skripts aus, und so weiter.

Aufgabentabellenstruktur

Die Struktur der Aufgabentabelle bietet ein Framework zum Organisieren und Speichern aufgabenbezogener Daten und enthält umfangreiche Anpassungsoptionen.

Wichtige Aufgabentabellenfelder

Die Aufgabentabelle ist eine Basisklasse, die Felder für die ITSM-Kernanwendungen wie Incident-, Problem- und Change-Management bereitstellt. Alle Anwendungen, die die Aufgabentabelle erweitern, teilen diese Felder gemeinsam.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Aktiv	aktiv	boolean	Gibt an, ob noch Arbeit an einer Aufgabe ausgeführt wird oder ob die Arbeit für die Aufgabe abgeschlossen ist. Standardmäßig legen nur anwendungsspezifische Business-Regeln den Wert dieses Felds fest. Zum Beispiel die `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.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			`autoclose`Die Business-Regel schließt gelöste Incidents, die seit einem Tag nicht aktualisiert wurden.
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare	journal_input	Zeigt Kommentare zum Aufgabendatensatz an und ermöglicht die Eingabe von Kommentaren zum Aufgabendatensatz. Jeder Kommentar wird in eingefügt **Aktivität** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp .
Freigabeverlauf	Approval_history	Journal	Zeigt den Verlauf der Genehmigungen für den Datensatz an. Weitere Informationen finden Sie unter Tools zum Abschließen von Aufgaben.
Zugewiesen an	assigned_to	Referenz	Gibt den Anwender an, der der Aufgabe zugewiesen ist. Standardmäßig verwendet dieses Feld einen Referenzqualifizierer Um nur Anwender mit der Rolle itil anzuzeigen. Einige Anwendungen überschreiben den übergeordneten Referenzqualifizierer, um relevante Anwender anzuzeigen. Beispielsweise filtern die Tabellen „Serviceauftrag“ und „Projektaufgabe“ Anwender basierend auf ihren Kompetenzen.
Erstellt	sys_created_on	Glide_date_time	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung des Aufgabendatensatzes an.
Beschreibung	Beschreibung	Zeichenfolge	Zeigt eine mehrzeilige Beschreibung der auszuführenden Arbeit an und ermöglicht die Eingabe.
Eskalation	Eskalation	Ganzzahl	Gibt an, wie lange die Aufgabe geöffnet ist. Eskalationen werden mithilfe von Servicelevel-Vereinbarungen dynamisch ausgefüllt, die angeben, wie lange eine Aufgabe in jedem Eskalationsstatus verbleibt. eskalationsstatus gehen von **Normal** Bis **Mittel** Bis **Hoch** , Und schließlich bis **Überfällig** . Datensatzlisten-Farbcodes für jede Aufgabe nach Eskalationsstatus.
Anzahl	Nummer	Zeichenfolge	Zeigt eine Identifizierungsnummer für jeden Aufgabendatensatz an. Dieses Feld ist der Anzeigewert für die Aufgabentabelle. Das System generiert diese Zahl, wenn die Aufgabe erstellt wird. Informationen zum Verwalten der Nummerngenerierung finden Sie unter Datensatznummerierung .
Geöffnet	Geöffnet_um	Glide_date_time	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der ein Mensch den Aufgabendatensatz zum ersten Mal 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.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Priorität	Priorität	Ganzzahl	Gibt an, wie hoch die Priorität der Aufgabe für den Beauftragten sein soll. Standardmäßig ist `calculatePriority`Die Business-Regel berechnet diesen Wert basierend auf **Auswirkung** Und **Dringlichkeit** Werte. Datensatz listet Farbcodes für jede Aufgabe nach Prioritätsgrad auf.
Kurzbeschreibung	short_description	Zeichenfolge	Zeigt eine Kurzbeschreibung der Aufgabe an, bei der es sich um einen visuell lesbaren Titel für den Datensatz handelt, und ermöglicht die Eingabe.
Status	Status	Ganzzahl	Zeigt eine Auswahlliste für den Status der Aufgabe an: • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Als übersprungen geschlossen Anwendungen verwenden normalerweise Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern Zum Anzeigen anwendungsspezifischer status.
Sys-ID	sys_id	GUID	Zeigt an Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID) .
Aufgabentyp	sys_class_name	sys_class_name	Gibt den Typ der Aufgabe an, die der untergeordneten Klasse entspricht. Das System füllt diesen Wert aus, wenn ein Datensatz in einer untergeordneten Tabelle erstellt wird.
Arbeitszeit	Time_worked	Timer	Zeigen Sie einen Timer an, der misst, wie lange ein Datensatz in der Formularansicht geöffnet ist.
Beobachtungsliste	Watch_list	glide_list	Gibt Anwender an, die empfangen E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen Wenn der Datensatz aktualisiert wird. Standardmäßig benachrichtigen nur die in diesem Feld aufgeführten Incident-, Change- und Servicekatalog-Anwendungen Anwender. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie anwenderdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Anwender gesendet werden.
Arbeitsnotizen	work_notes	journal_input	Zeigt Kommentare an, die nur von ITIL-Anwendern angezeigt werden können, und ermöglicht die Eingabe von Kommentaren. Jeder Kommentar wird in eingefügt **Aktivität** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Name	Typ	Beschreibung
Arbeitsnotizenliste	Work_Notes_list	glide_list	Gibt Anwender an, die empfangen E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen Wenn dem Datensatz Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Standardmäßig benachrichtigen nur die Anwendungen Change, Problem und Servicekatalog die in diesem Feld aufgeführten Anwender. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie anwenderdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Anwender gesendet werden.

Journalfelder

Journalfelder arbeiten zusammen, um ein Protokoll von Changes und Kommentaren zu erstellen, während Aufgaben bearbeitet werden.

Hinweis: Journalfelder werden unabhängig von der Einstellung „Tabellen-Audit aktiviert/deaktiviert“ angezeigt.

Felder vom Typ „Journal_input“ sind mehrzeilige Textfelder, die beim Speichern dem Feld „Aktivität“ die Kommentare mit einer Schreibweise hinzufügen.

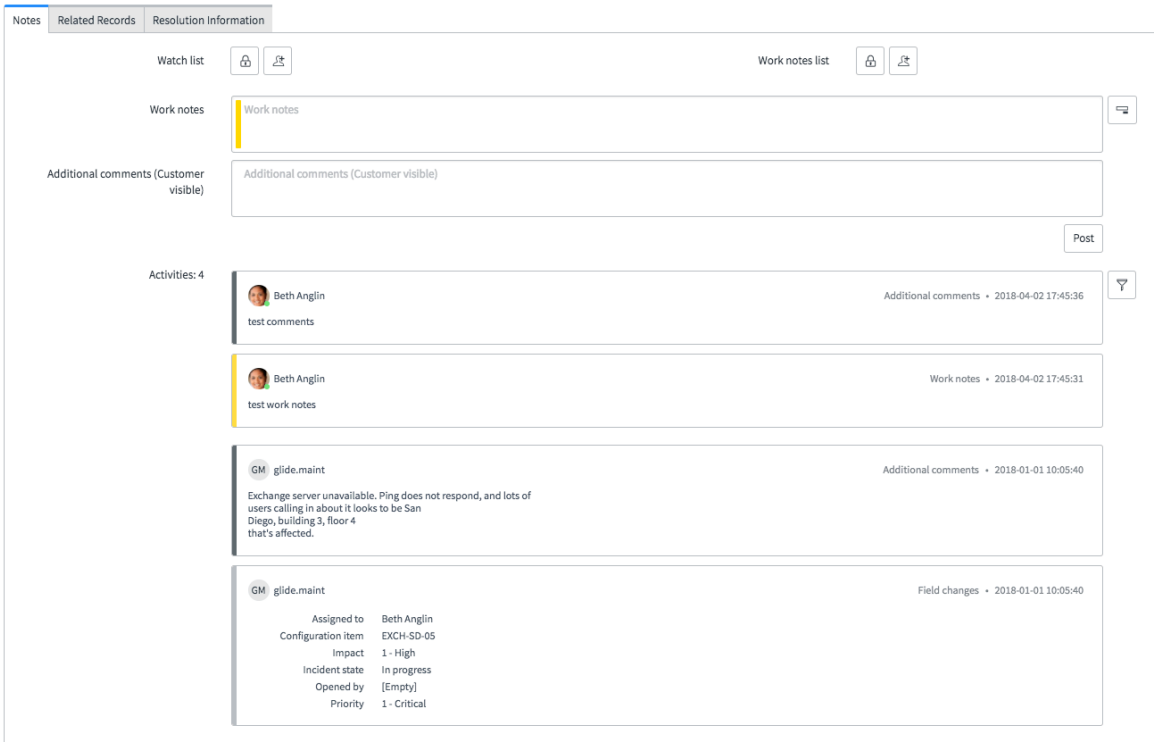
Felder, die Eingaben in das Journal akzeptieren

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Jeder Anwender kann aktualisieren.
Arbeitsnotizen	ITIL-Anwender können aktualisieren.

Diese Kommentare sowie alle Änderungen am Datensatz oder E-Mail-Benachrichtigungen, die aufgrund des Datensatzes gesendet werden, werden im Aktivitätsformatierer angezeigt, der dem Formular wie ein Feld 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.

Aktivitätsformatierer für Journalfelder



Erinnerungstabelle

Die Tabelle „Erinnerung“ [Erinnerung] bietet eine Möglichkeit, Erinnerungen für eine Aufgabe automatisch zu generieren.

Jede Tabelle, die die Aufgabentabelle erweitert, z. B. die Tabelle „Incident“ [Incident], kann die Tabelle „Erinnerung“ [Erinnerung] verwenden.

Sie können dem Incident-Formular Erinnerungen als zugehörige Liste hinzufügen, indem Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und zu navigieren **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**, Und werden dann hinzugefügt **Erinnerungen->Aufgabe** .

Standardmäßig kann nur ein Administrator einen Erinnerungsdatensatz erstellen oder ändern. Damit nicht-Administratoren Erinnerungen erstellen können, müssen Sie der Tabelle „Erinnerung“ [Erinnerung] ACL-Regeln zum Erstellen und Lesen hinzufügen und die Rolle des Anwenders angeben.

Hinweis: Sie können nur Erinnerungen für aktive Aufgabendatensätze erstellen.

Um auf die Tabelle Erinnerung zuzugreifen, geben Sie ein `Erinnerung.do` Im Filternavigator.

Erinnerungstabelle

Feld	Beschreibung
Aufgabe	Bezieht sich auf den übergeordneten Aufgabendatensatz.
Anwender	Gibt den Anwender an, der sich beim System angemeldet hat.
Erinnere mich	Gibt die Zeit an, vor der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Werte sind: **15 Minuten** , **30 Minuten** , **1 Stunde** , Und **2 Stunden** . Sie können diesem Feld nach Bedarf Werte 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.

Erinnerungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Intern im System wird der Wert immer in Minuten konvertiert und dann im gespeichert **Erinnern Sie mich** Feld.
Vor	Bezieht sich auf ein Datumsfeld im übergeordneten Aufgabendatensatz. **Hinweis:** Die **Aktivität fällig** Und **SLA fällig** Felder sind Legacy-Felder mit einem **UNBEKANNT** Wert, den Sie nicht verwenden können. Sie können nur verwenden **Fälligkeitsdatum** Und **Nachverfolgung** Felder. Beachten Sie die folgenden Details zur Verwendung von **Vor** Feld. • Der übergeordnete Aufgabendatensatz muss einen Wert in dem von Ihnen angegebenen Feld haben. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Fälligkeitsdatum** , Der übergeordnete Aufgabendatensatz muss einen Wert in haben **Fälligkeitsdatum** Bevor Sie die Erinnerung speichern können. • Sie können ein anderes Datumsfeld als verwenden **Fälligkeitsdatum** Oder **Nachverfolgung** Führen Sie die folgenden Schritte aus: 1. Wählen Sie entweder aus **Fälligkeitsdatum** Oder **Nachverfolgung** In **Vor** Feld. 2. Speichern Sie die Erinnerung. 3. Suchen Sie die Erinnerung in einer Listenansicht mit einer der folgenden Methoden: ▪ Konfigurieren Sie im übergeordneten Aufgabendatensatz das Formular, und fügen Sie dann Erinnerungen als zugehörige Liste hinzu. ▪ Navigieren Sie zu `Erinnerung.do` Und suchen Sie nach der Erinnerung. 4. Ändern Sie in der Listenansicht **Vor** Feldwert für ein anderes Datumsfeld als die übergeordnete Aufgabe. Verwenden Sie den Feldnamen, und stellen Sie sicher, dass das Feld einen Wert hat. Geben Sie beispielsweise ein `Work_Start` Zur Verwendung von **Tatsächlicher Start** Stattdessen Feld. Beachten Sie, dass Sie keine zusätzlichen Änderungen im Erinnerungsformular vornehmen können, ohne die zu ändern **Vor** Feldwert zurück zu entweder **Fälligkeitsdatum** Oder **Nachverfolgung** .
Arbeiten mit	Gibt die Methode an, mit der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Optionen sind: **Senden Sie eine E-Mail** Und **Outlook-Kalender** .
Betreff	Gibt den Betreff oder den Grund der Erinnerung an. Die maximale Anzahl von Zeichen, die in diesem Feld zulässig sind, beträgt 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.

Erinnerungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Notizen	Bietet einen Bereich, in dem Sie Ihre Kommentare zur Erinnerung eingeben können. Die maximale Anzahl von Zeichen, die in diesem Feld zulässig sind, beträgt 8000.

Definieren von Zuweisungsregeln

Die Instanz kann eine Aufgabe basierend auf vordefinierten Bedingungen automatisch einem Anwender oder einer Gruppe zuweisen, indem sie Datensuchregeln und Zuweisungsregeln verwendet.

Modul „Zuweisungsregeln“

Mit dem Modul Zuweisungsregeln können Sie automatisch einen Wert in den Feldern assigned_to und assignment_Group festlegen, wenn eine Reihe von Bedingungen auftritt.

Eine Zuweisungsregel muss zur Ausführung auch diese zusätzlichen Kriterien erfüllen:

- Der Aufgabendatensatz wurde erstellt oder aktualisiert. Zuweisungsregeln gelten nicht für nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular.
- Die Zuweisung des Aufgabendatensatzes muss aufgehoben werden. Der Datensatz kann keinen vorhandenen Wert für aufweisen *Assigned_to* Oder *Zuweisungsgruppe* Felder. Zuweisungsregeln können vorhandene Zuweisungen nicht überschreiben (einschließlich Zuweisungen, die durch einen Standardwert oder eine zuvor ausgeführte Zuweisungsregel festgelegt wurden).
- Die Zuweisungsregel ist die erste Regel, die der Tabelle und den Bedingungen entspricht. Wenn mehr als eine Zuweisungsregel den Bedingungen entspricht, wird nur die Regel mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ausgeführt.

Datensuchregeln

Datensuchregeln bieten eine generische Möglichkeit, jeden Feldwert zu ändern, nicht nur Zuweisungsfelder.

Unterstützung für Datensuche und Datensatzübereinstimmung Bieten Sie die folgenden Verbesserungen gegenüber dem an *Zuweisung* Modul:

- Möglichkeit, einen beliebigen Feldwert zu ändern, nicht nur ein Zuweisungsfeld
- Weitere Optionen zum Definieren der Ausführung einer Regel:
  - Bei Formularänderung (ermöglicht die Anwendung von Zuweisungsregeln auf nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular)
  - Beim Einfügen des Datensatzes
  - Bei Datensatzaktualisierung
- Option zum Ersetzen vorhandener Werte (einschließlich Standardwerte)

Hinweis: Sie können Datensuche und definieren *Zuweisung* Regeln gleichzeitig. Das System ignoriert alle doppelten Regeln, nachdem ein Incident zugewiesen wurde, es sei denn, Sie verwenden eine Definitionsoption für die Datensuche, um vorhandene Werte zu ersetzen.

Zugehörige Informationen

Vorrang zwischen Datensuche, Zuweisung und Business-Regeln

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

Vorrang zwischen Datensuche, Zuweisung und Business-Regeln

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

Hinweis: Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen sys_approval_approver)
   - Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
   - Eskalations-Engine
   - Datenrichtlinien-Engine
   - Feldnormalisierungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role).
   - Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
   - Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
   - Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
   - Workflow Engine (für Standard-Workflows)
3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Label-Engine
   - Listener-Engine
   - Tabellenbenachrichtigungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role)
   - Textindizierungs-Engine
   - Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
   - Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
   - Trigger-Engine (für alle Flow Designer-Abläufe)
7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
- Ereignisbasierte Benachrichtigungen

8. *Nach* Geschäftsregeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Hinweis: Gefällt Mir *Nach* Business-Regeln, *Asynchron* Geschäftsregeln führen ihre Logik aus, nachdem ein Datenbankvorgang ausgeführt wurde. Anders Als *Nach* Business-Regeln, *Asynchron* Business-Regeln werden asynchron ausgeführt und im Hintergrund gleichzeitig mit anderen Prozessen ausgeführt. *Asynchron* Business-Regeln werden ausgeführt, nachdem der Anwender das Formular übermittelt hat und nachdem der Planer die geplante Aufgabe ausgeführt hat, die aus der Business-Regel erstellt wurde. Das System erstellt eine geplante Aufgabe aus der Business-Regel, nachdem der Anwender das Formular übermittelt hat, aber bevor eine Aktion für den Datensatz in der Datenbank ausgeführt wird.

Zugehörige Informationen

Business-Regeln

Workflow-Zuweisungen

Eine Alternative zum Erstellen von Datensuche- oder Zuweisungsregeln besteht darin, eine oder mehrere Workflow-Aufgaben zu erstellen, die einen Aufgabendatensatz als Teil eines Workflows zuweisen.

Erwägen Sie die Verwendung Aufgaben-Workflow-Aktivitäten Für die Zuweisung, wenn Ihr Prozess mehrere Schritte oder Bedingungen enthält, z. B. dass eine bestimmte Gruppe eine Anforderung genehmigen muss.

Wenn Sie einen Workflow zum Verwalten von Aufgabenzuweisungen verwenden, fügen Sie eine kurze hinzu Timer-Workflow-Aktivität Zum Start des Workflows. Ohne diese Timer-Aktivität wird der Workflow ausgeführt, bevor der übergeordnete Datensatz, der aktuelle Datensatz, in die Datenbank eingefügt wird. Nachdem die Timer-Aktivität abgeschlossen ist, wird der Workflow fortgesetzt, indem die Informationen des übergeordneten Datensatzes aus der Datenbank anstelle des ursprünglichen aktuellen Datensatzes verwendet werden. Durch das Anhalten eines Workflows auf diese Weise wird ein Standard-Workflow nicht in einen zurückgestellten Workflow geändert. Weitere Informationen zur Interaktion der Workflow-Engine mit der Datenbank finden Sie unter Arbeitsreihenfolge der Workflow-Engine .

Beispiel für Baseline-Zuweisungsregeln

Eine Baseline-Instanz enthält bestimmte Zuweisungsregeln.

Baseline-Instanzregeln

Name	Tabelle	Bedingungen	„Zugewiesen an Anwender“, „Zugewiesen an Gruppe“ oder „Skript“
Netzwerk	Incident	Kategorie ist Netzwerk	Anwender: Systemadministrator Gruppe: Netzwerk
Datenbank oder Software	Incident	Kategorie ist eine der folgenden: Anforderung, Anfrage/Hilfe, Software, Hardware	Anwender: Systemadministrator

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

Baseline-Instanzregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Bedingungen	„Zugewiesen an Anwender", „Zugewiesen an Gruppe" oder „Skript"
			Gruppe: Software
SC-Elementerfüllung: Außendienst	Ticket	Übergeordnet.Aufgabentyp ist Anforderungselement	Gruppe: Außendienst
Release-Planung	Release_Phase	Name ist Plan	Skript: `current.release.product.service.assigned_to;`
IT-Hardware	sc_req_item	Genehmigung ist genehmigt und Element.Kategorie ist „Computer und Hardware anfordern"	Anwender: Systemadministrator Gruppe: Hardware
Service Desk	Incident	Aktiv ist „true".	Gruppe: Service Desk

Zuweisungsregel erstellen

Weisen Sie einen Datensatz automatisch gemäß einer oder mehreren Bedingungen in einer Zuweisungsregel zu. Zuweisungsregeln sind so konzipiert, dass sie beim Öffnen eines Datensatzes ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zuweisungsregel"

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel.
Betrifft	
Tabelle	Die Tabelle mit den Datensätzen, für die die Zuweisungsregel gilt. In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im gleichen Umfang wie die Zuweisungsregel befinden. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Tabelle auswählen, die die Aufgabentabelle erweitert, und damit die Zuweisungsregel ordnungsgemäß funktioniert, müssen Sie den Instanzcache leeren, indem Sie zu https://<instance_name>.service-now.com/cache.do 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.

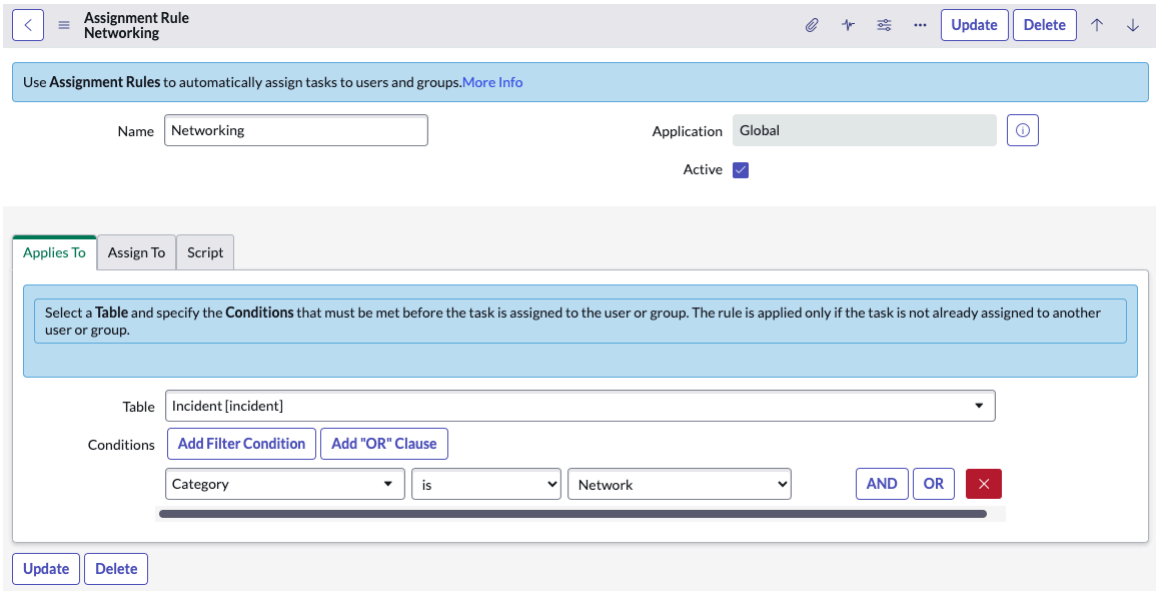
Feld	Beschreibung
	Wichtig: Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen die Zuweisungsregel gilt.
Zuweisen an	
Anwender	Der Anwender, dem das Ereignis zugewiesen ist.
Gruppe	Die Gruppe, der das Ereignis zugewiesen ist.
Skript	
Skript	Ein Skript zur Angabe der erweiterten Zuweisungsregelfunktionalität. Der Satz current.variable_Pool von Variablen ist verfügbar. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Eingabe im Skript korrekt ist und dass der Eingabetyp mit dem Feldtyp im Zuweisungsregel-Skript übereinstimmt. Wenn das Zuweisungsregel-Skript beispielsweise den Wert eines Ganzzahlfelds festlegt und der Wert im Skript auf Zeichenfolge festgelegt ist, kann die Zuweisungsregel zu unerwarteten Ergebnissen führen.
Optionale Felder	
Bedingungen anpassen	**Beliebig** Wenn eine der Bedingungen erfüllt ist, gilt die Zuweisungsregel. **Alle** Wenn alle Bedingungen erfüllt sind, gilt die Zuweisungsregel.
Ausführungsbefehl	Die Reihenfolge, in der die Zuweisungsregel verarbeitet wird. Wenn Zuweisungsregeln in Konflikt stehen, hat eine Regel mit einem niedrigeren Wert Vorrang vor einer Regel mit einem höheren Wert. Wenn die Reihenfolgenwerte auf dieselbe Zahl festgelegt sind, hat die Zuweisungsregel mit der ersten übereinstimmenden Bedingung Vorrang vor den anderen. Nur die erste Zuweisungsregel mit einer übereinstimmenden Bedingung wird für einen Datensatz ausgeführt.

Example: Bedingungseditor

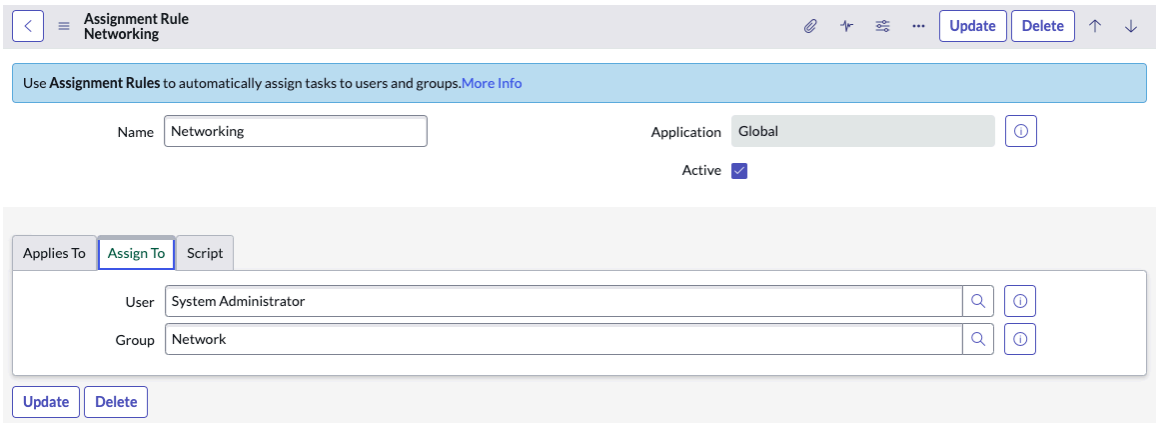
In diesem Beispiel weist die Bedingungsanweisung automatisch alle in der Kategorie Netzwerk geöffneten Incidents dem Systemadministrator in der Gruppe Netzwerkzuweisung zu.

© 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.

Betrifft



Zuweisen an



Erstellen Sie eine Zuweisungsdatensuchregel

Weisen Sie einen Datensatz mithilfe von Datensuche und Datensatzabgleich automatisch zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Zuweisungssuchregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Zuweisungsdatensuchfelder

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Kategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Unterkategorie	Die Unterkategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Konfigurationselement	Das Konfigurationselement, mit dem die Datensuche übereinstimmt.

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
Standort	Der Standort, mit dem die Datensuche übereinstimmt.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe, der der Incident zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Der Anwender, dem der Incident zugewiesen werden soll.
Aktiv	Option zum Ausführen der Regel oder Deaktivieren der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel im Vergleich zu anderen Regeln in derselben Tabelle ausgeführt wird. Das Plugin „Datensuche“ führt die Regel mit der niedrigsten Reihenfolge und übereinstimmenden Werten aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

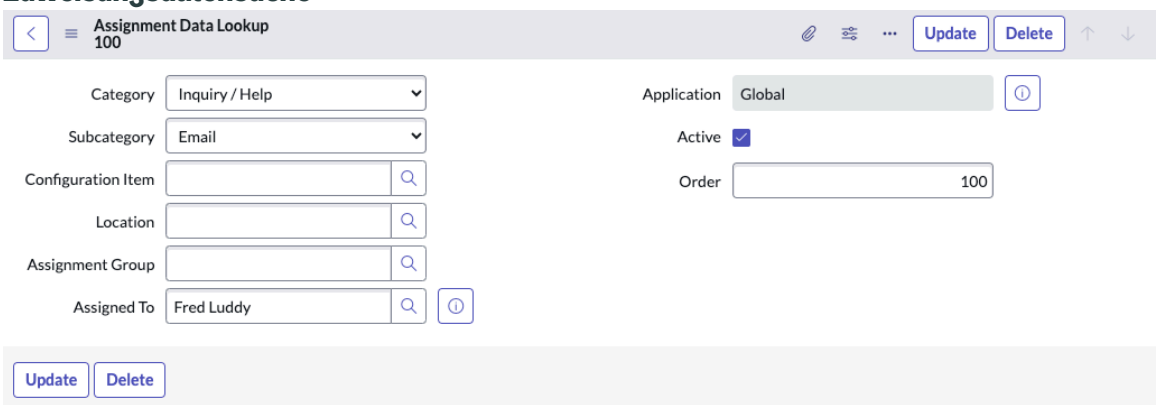
Ergebnis

Die Regel weist Incidents den Werten in zu *Zuweisungsgruppe* Und *Zugewiesen An* Felder basierend auf den in ausgewählten Werten **Kategorie** , **Unterkategorie** , **Konfigurationselement** , Oder **Standort** Felder. Eine gültige Zuweisungssuchregel erfordert mindestens ein Matcher-Feld und ein Setter-Feld.

Example: Zuweisungsdatensuche

In diesem Beispiel weist die Zuweisungsdatensuchregel Fred Luddy automatisch alle Incidents mit der Kategorie „Anfrage/Hilfe“ und der Unterkategorie „E-Mail“ zu.

Zuweisungsdatensuche



Erweiterung der Aufgabentabelle um geplante Aufgaben

Das Plugin „geplante Aufgabe“ stellt eine geplante Aufgabe bereit [Planned_Task] Tabelle, die die Aufgabe erweitert [Aufgabe] Tabelle.

Das Plugin „geplante Aufgabe“ kann nicht unabhängig aktiviert werden. Sie wird aktiviert, wenn das Projektmanagement-Plugin aktiviert wird (über das PPM Standard-Plugin).

Geplante Aufgaben bieten zusätzliche Felder für Aufgaben im Zusammenhang mit Zeit und Aufwand als Teil eines geplanten, mehrstufigen Prozesses.

Hinweis: Wenn die geplante Aufgabe_v2 (com.snc.planned_taskv2) Das Plugin ist aktiv, wenn Sie ein Upgrade auf Genf oder höher durchführen. Das System fügt die Spalte Aufgabe der Tabelle „geplante Aufgabe“ [planned_Task] hinzu. Die Spalte „Aufgabe“ ist vom Typ „Zusammengesetztes Feld“ und speichert die Kurzbeschreibung und die Nummer der Aufgabe. Während des Upgrades aktualisiert das System alle Datensätze in der Tabelle „geplante Aufgabe“.

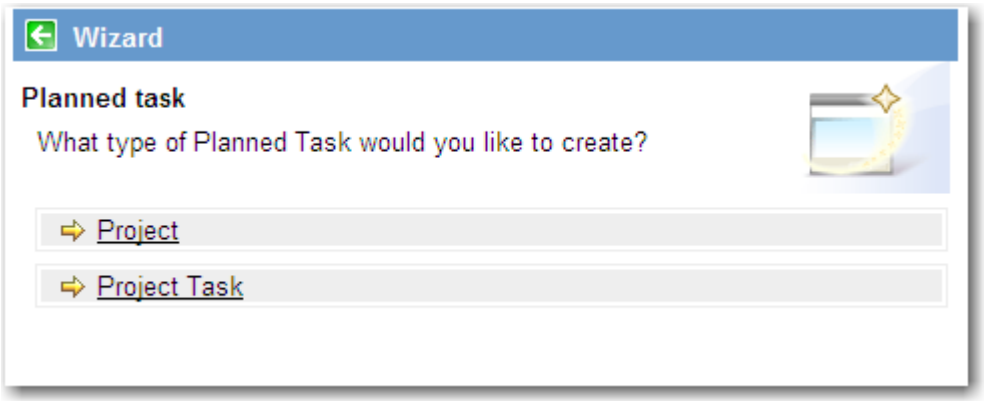
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe

Geplante Aufgaben werden in untergeordneten Tabellen für geplante Aufgaben erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

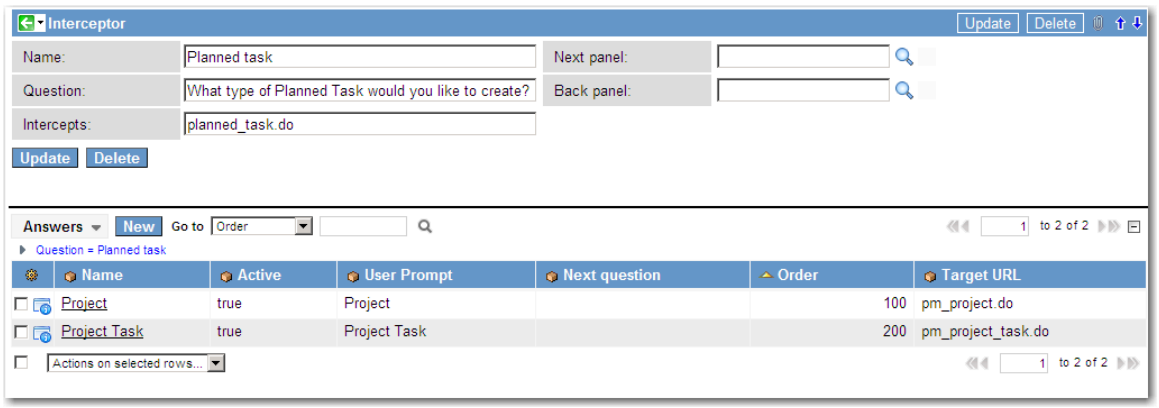
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Klicken Sie auf **Neu** Die Schaltfläche in der Datensatzliste „geplante Aufgabe“ startet den Interceptor für geplante Aufgaben, der den Anwender auffordert, eine untergeordnete Tabelle auszuwählen, für die die geplante Aufgabe erstellt werden soll:



So ändern Sie den geplanten Aufgaben-Interceptor:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors** (Dieses Modul muss möglicherweise aktiviert werden.)
2. Wählen Sie aus **Geplante Aufgabe** Interceptor.
3. Ändern Sie die zugehörige Liste nach Bedarf.
   Die Zugehörige Liste **Antworten** Gibt an, welche Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden und wohin der Anwender weitergeleitet wird, nachdem er die Auswahl ausgewählt hat.



Baseline erstellen

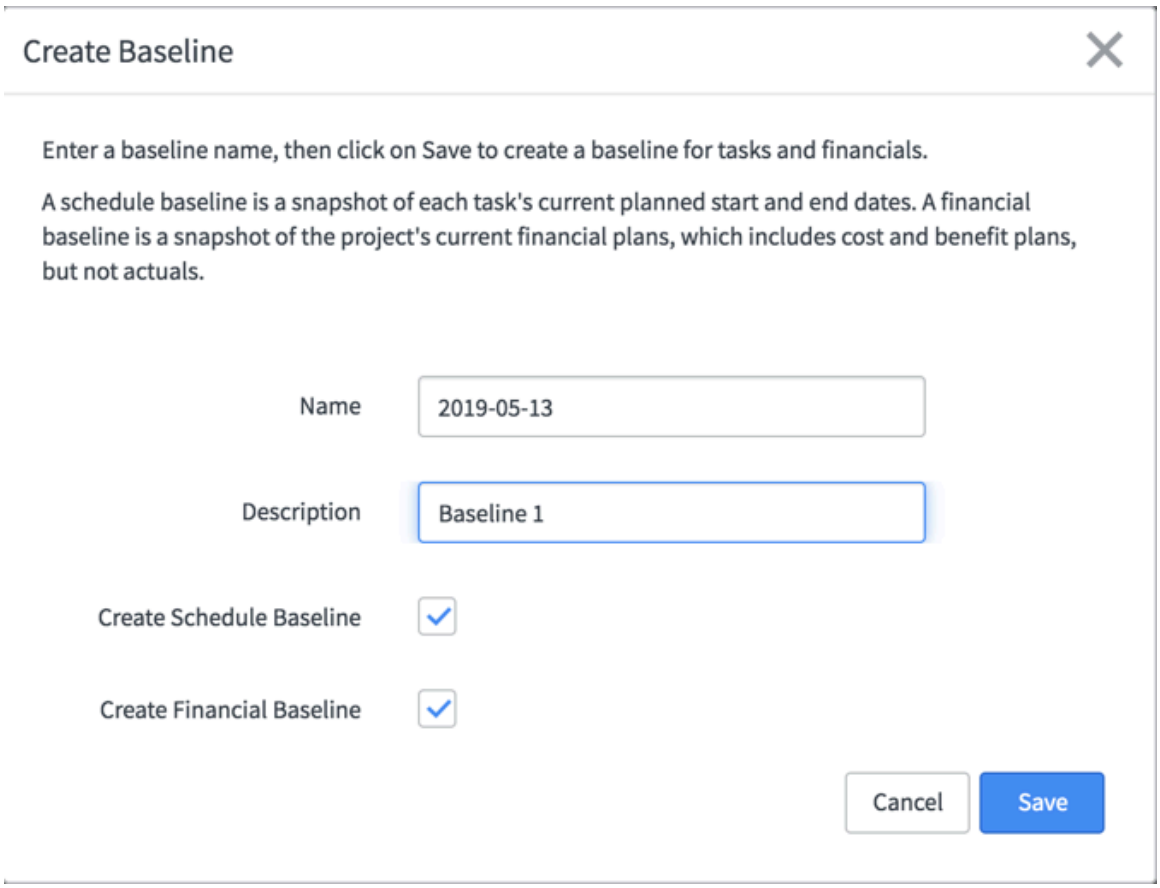
Eine Baseline für geplante Aufgaben ist ein Datensatz der Start- und Endzeiten der geplanten Aufgabe zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Um eine Baseline zu erstellen, navigieren Sie zum Formular der am häufigsten geplanten Aufgabe, und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Baseline** Zugehöriger Link:

Automatische Übersetzung

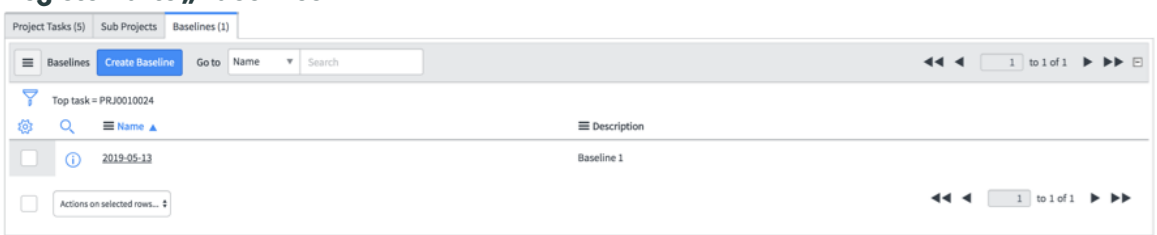
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Baseline erstellen



Um die Baseline anzuzeigen, konfigurieren Sie die zugehörigen Listen, um eine zugehörige Liste von Baselines hinzuzufügen:

Registerkarte „Baselines“



Die Baseline kann über den zugehörigen Link in einem Gantt-Diagramm angezeigt werden.

Messen Sie Zeit und Aufwand

Die Tabelle „geplante Aufgabe“ [planned_Task] enthält Standardfelder für die Nachverfolgung von Dauer und Aufwand.

Die Dauer misst die Zeit vom Start- bis zum Enddatum. Der Aufwand misst die Stunden der Arbeit, die für das Projekt ausgeübt wird.

Dauer

- Geplante Dauer: Die voraussichtliche Dauer für die geplante Aufgabe.
- Tatsächliche Dauer: Die tatsächliche bisherige Dauer für die geplante Aufgabe.
- Verbleibende Dauer: Die geplante Dauer minus der tatsächlichen Dauer, die die voraussichtliche verbleibende Zeit darstellt.

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.

Aufwand

- Geplanter Aufwand: Die voraussichtliche Zeit, die für die geplante Aufgabe aufgewendet wird.
- Tatsächlicher Aufwand: Die tatsächliche Zeit, die bereits für die geplante Aufgabe aufgewendet wurde.
- Verbleibender Aufwand: Der geplante Aufwand minus des tatsächlichen Aufwands, der die verbleibende Projektarbeit darstellt.
- Fertigstellungsgrad: Für die übergeordnete Aufgabe kann das Feld „Fertigstellungsgrad“ nicht bearbeitet werden und wird anhand der folgenden Formel aus dem Fertigstellungsgrad der untergeordneten Aufgaben zusammengefasst:

  Prozentsatz des Abschlusses der übergeordneten Aufgabe = Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben * Prozentsatz des Abschlusses der untergeordneten Aufgaben) / Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben)

  Für eine untergeordnete Aufgabe wird der Fertigstellungsgrad manuell eingegeben.

Datumsberechnung: Alle geplanten Daten und tatsächlichen Daten der untergeordneten Aufgaben werden automatisch für die übergeordnete Aufgabe zusammengefasst. Das geplante Enddatum für eine untergeordnete Aufgabe wird basierend auf dem geplanten Startdatum und der geplanten Dauer berechnet. Wenn der tatsächliche Start vorhanden ist, wird das geplante Enddatum aus dem tatsächlichen Startdatum und der geplanten Dauer berechnet.

Abhängigkeiten: Alle Arten von Aufgabenabhängigkeiten, mit Ausnahme externer Abhängigkeiten, werden von den geplanten Aufgaben unterstützt. Weitere Informationen zu verschiedenen Abhängigkeitstypen finden Sie unter Projektaufgabenbeziehungen und Abhängigkeiten .

Tabellenfelder für wichtige geplante Aufgaben

Die Tabelle „geplante Aufgabe“ enthält diese Felder.

Tabellenfelder Für Wichtige Geplante Aufgaben

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Ist-Kosten	Work_Cost	currency	Die ist-Kosten der geplanten Aufgabe, die mit den geschätzten Kosten verglichen werden sollen.
Tatsächliche Dauer	Work_duration	Glide_duration	Die tatsächliche Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der Arbeit an der geplanten Aufgabe, die mit der geplanten Dauer verglichen werden soll.
Tatsächlicher Aufwand	Work_Effort	Glide_duration	Die tatsächliche Arbeitszeit, die mit dem geplanten Aufwand verglichen werden soll.
Kritischer Pfad	Critical_path	boolean	
Geschätzte Kosten	Kosten	currency	Eine Schätzung der Kosten der geplanten Aufgabe, die mit den ist-Kosten verglichen werden sollen.
HTML-Beschreibung	html_description	HTML	Ein Beschreibungsfeld, das HTML-Markup akzeptiert.

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

Tabellenfelder Für Wichtige Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Fertigstellungsgrad	percent_complete	Dezimalzahl	Ein Prozentsatz des abgeschlossenen Aufwands. Wird mithilfe der Felder „geplanter Aufwand“ und „tatsächlicher Aufwand“ generiert.
Geplante Dauer	Dauer	Glide_duration	Die geschätzte Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der geplanten Aufgabe.
Geplanter Aufwand	Aufwand	Glide_duration	Die geschätzte Zeit, die für die Bearbeitung der geplanten Aufgabe aufgewendet wurde.
Geplantes Enddatum	end_date	Glide_date_time	Das geschätzte Datum und die geschätzte Uhrzeit für das Ende der geplanten Aufgabe
Geplantes Startdatum	start_date	Glide_date_time	Das geschätzte Datum und die geschätzte Uhrzeit für den Start der geplanten Aufgabe.
Verbleibende Dauer	Remaining_duration	Glide_duration	Die Differenz zwischen geplanter und tatsächlicher Dauer, die die verbleibende Zeit für die geplante Aufgabe darstellt.
Verbleibender Aufwand	Verbleibender_Aufwand	Glide_duration	Die Differenz zwischen geplantem und tatsächlichem Aufwand, die die verbleibende Arbeitszeit für die geplante Aufgabe darstellt.
Rollup	rollup	boolean	Schreibgeschütztes Feld, das vom System verwaltet wird, das die Aufgabe als untergeordnete Aufgaben identifiziert. Für eine Rollup-Aufgabe werden mehrere ihrer Felder aus den untergeordneten Elementen berechnet, sodass diese Felder schreibgeschützt sind.
Zeitbeschränkung	Time_Constraint	Zeichenfolge	Eine Beschreibung der Zeitbeschränkungen, die für die geplante Aufgabe gelten.
Häufigste Aufgabe	Top_Task	Referenz (planned_Task)	Wenn verschiedene geplante Aufgaben in einer Hierarchie gestapelt werden, wird dieses Feld mit der übergeordneten Aufgabe der höchsten Ebene ausgefüllt. Beispiel: Wenn Projekt A ein untergeordnetes Projekt B hat und Projekt B ein untergeordnetes Projekt C hat, ist die oberste Aufgabe für Projekt C Projekt A. das Feld „oberste Aufgabe“ für Projekt A ist leer.
Tatsächliches Startdatum	Work_Start	Glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe beginnt.
Tatsächliches Enddatum	Work_End	Glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe endet.

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

Skripts für geplante Aufgaben

Mehrere Business-Regeln und eine Skripteinbindung bestimmen die dynamische Berechnung wichtiger geplanter Aufgabenfelder.

Skripts Für Geplante Aufgaben

Business-Regel	Beschreibung
Legen Sie den tatsächlichen Arbeitsstartwert fest	Legt das tatsächliche Startdatum der geplanten Aufgabe fest, wenn der Status auf den standardmäßigen Arbeitsstatus festgelegt ist.
Legen Sie Abschlussdaten auf „inaktiv“ fest	Legt die Abschlussdaten der geplanten Aufgabe fest, wenn die Aufgabe inaktiv wird.
Neu berechnen	Berechnet die Zeitplanfelder für geplante Aufgaben neu, wenn sich eines der Zeitplanfelder ändert.
Geplante Aufgabe – globale Ereignisse	Löst ein globales Ereignis für jedes Einfügen oder Aktualisieren eines geplanten Aufgabendatensatzes aus. Weitere Informationen finden Sie unter Globale Ereignisse .
Aktualisieren Sie den übergeordneten tatsächlichen Aufwand	Rollup des tatsächlichen Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Aktualisieren Sie den übergeordneten Aufwand	Rollup des geplanten Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Aktualisieren Sie den übergeordneten Prozentsatz abgeschlossen	Rollup des Fertigstellungsgrads von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Validieren Sie die Dauer	Validiert, dass der Wert im Feld „geplante Dauer“ nicht 0 oder negativ ist.
Validieren Sie den Fertigstellungsgrad	Überprüft, ob der Wert im Feld Fertigstellungsgrad zwischen 0 und 100 liegt.
Validieren Sie das Arbeitsende vor dem Arbeitsbeginn	Validiert, dass das tatsächliche Enddatum nicht vor dem tatsächlichen Startdatum liegt.
Legen Sie die oberste Aufgabe fest	Legt die häufigsten Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben beizubehalten.
Legen Sie die oberste Aufgabe für untergeordnete Elemente fest	Legt die häufigsten Aufgaben für untergeordnete Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben beizubehalten.

Hierarchie der geplanten Aufgabe

Die **Aufgabenhierarchie** Das für geplante Aufgabe verfügbare Tool zeigt die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten geplanten Aufgaben an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

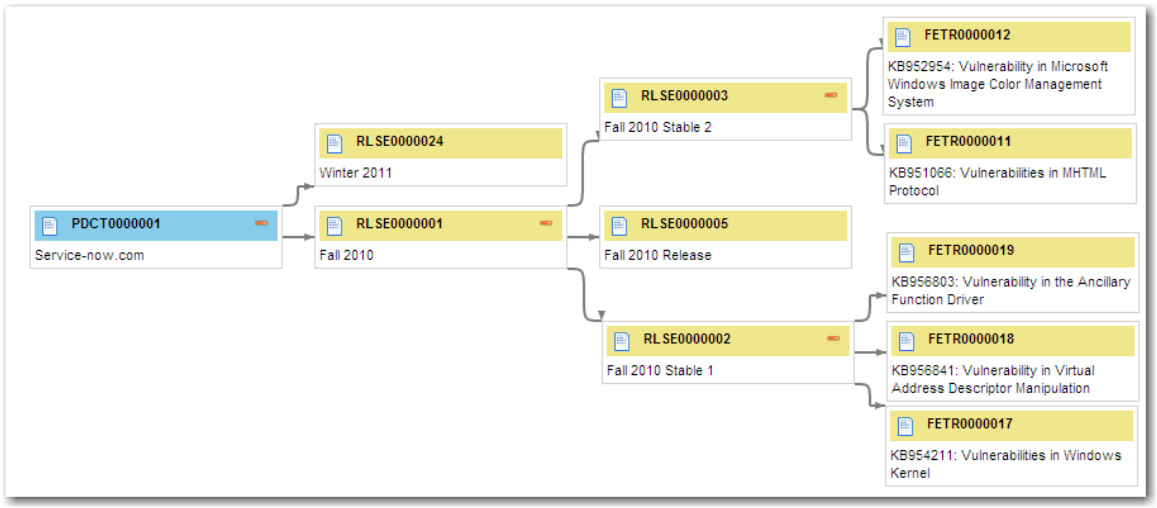
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sofort einsatzbereit, der **Aufgabenhierarchie** Das Tool ist sowohl im Projekt- als auch im Release-Management verfügbar.

Anders **Geplante Aufgabe** Tabellen haben verschiedene UI-Aktionen zum Starten der Aufgabenhierarchie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Hierarchie eines Projekts anzuzeigen, navigieren Sie zu Verwenden **Aufgabenhierarchie** Kontextmenüaktion.
- Um die Hierarchie eines Produkts in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zum Produkt, und klicken Sie auf **Produkthierarchie** Zugehöriger Link.
- Um die Hierarchie eines Release in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zum Release, und klicken Sie auf **Release-Hierarchie** Zugehöriger Link.

Rm2-Hierarchie



Die Aufgabenhierarchie kann jeder geplanten Aufgabentabelle hinzugefügt werden, indem:

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Aktionen**an.
2. Auswahl einer der vorhandenen UI-Aktionen der Aufgabenhierarchie (z. B. **Aufgabenhierarchie** Wenn Projektmanagement aktiviert ist).
3. Ändern Sie die Tabelle in die gewünschte Tabelle, benennen Sie die UI-Aktion gegebenenfalls um, und fügen Sie sie ein.

   Die Hierarchie sollte jetzt als UI-Aktion im Formular der neuen Tabelle verfügbar sein.

Konfigurieren Sie Rollup für geplante Aufgabenfelder

Sie können die Felder für geplante Aufgaben so konfigurieren, dass die Feldwerte in der übergeordneten Entität zusammengefasst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind die folgenden Felder für ein Rollup für alle geplanten Aufgaben und geplanten Aufgabenderivate konfiguriert:

Kosten , **Budget** , **Aufwand** , **Tatsächliches Datum** , **Geplantes Datum** , **Dauer** , **Prozent 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie **Rollup der geplanten Aufgabe** Tabelle.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Liste Anzeigen** .
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Rollup-Formular für geplante Aufgaben aus (siehe Tabelle).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Rollup-Formularfelder für geplante Aufgaben

Feld	Beschreibung
Untergeordnetes Element	Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten.
Feld	Wählen Sie den Spaltennamen aus, den Sie ein- oder ausschließen möchten.
Navigator	Die Referenzspalte des übergeordneten Elements, zu der der Wert zusammengefasst werden muss.
Übergeordnet	Wählen Sie die übergeordnete Tabelle aus.
Anwendung	Automatisch generierter Wert.
Rollup	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um ein Rollup zuzulassen. Lassen Sie das Feld deaktiviert, um das Feld vom Rollup auszuschließen.

Viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen werden erstellt

Standardmäßig können Aufgaben über eine übergeordnete/untergeordnete Beziehung miteinander verknüpft werden, z. B. ein Problem mit einer Gruppe von untergeordneten Incidents oder eine Kataloganforderung mit einer Gruppe von untergeordneten Katalogaufgaben.

Es kann sich jedoch als nützlich erweisen, genau die Art der Beziehung zwischen den Aufgabendatensätzen zu erfassen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Administratoren mit dem Plugin „viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen“ Beziehungen zwischen verschiedenen Aufgaben definieren.

Fordern Sie viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen an

Das Plugin „viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen“ (com.snc.Task_Relations) ist in mehreren Plugins enthalten. Sie können die Aktivierung des Plugins selbst anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

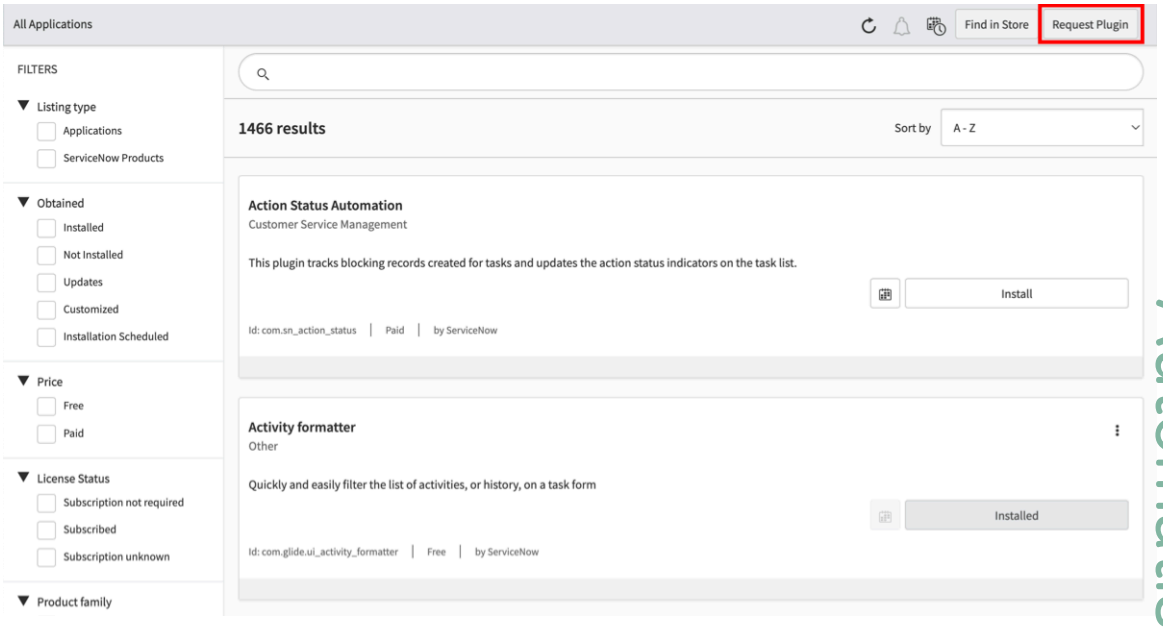
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Geplante Aufgabe
- Außendienst-Management
- Projektmanagement
- Governance, Risk und Compliance

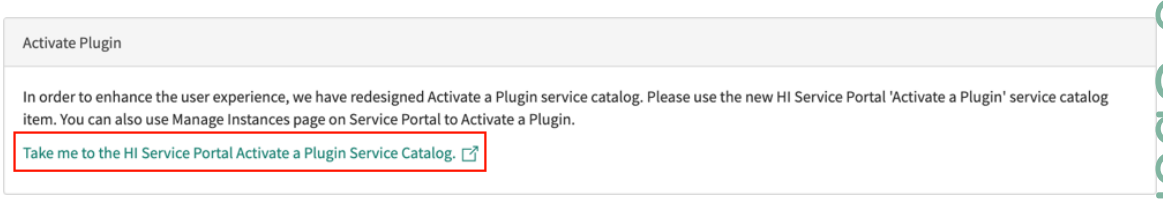
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

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



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



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

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

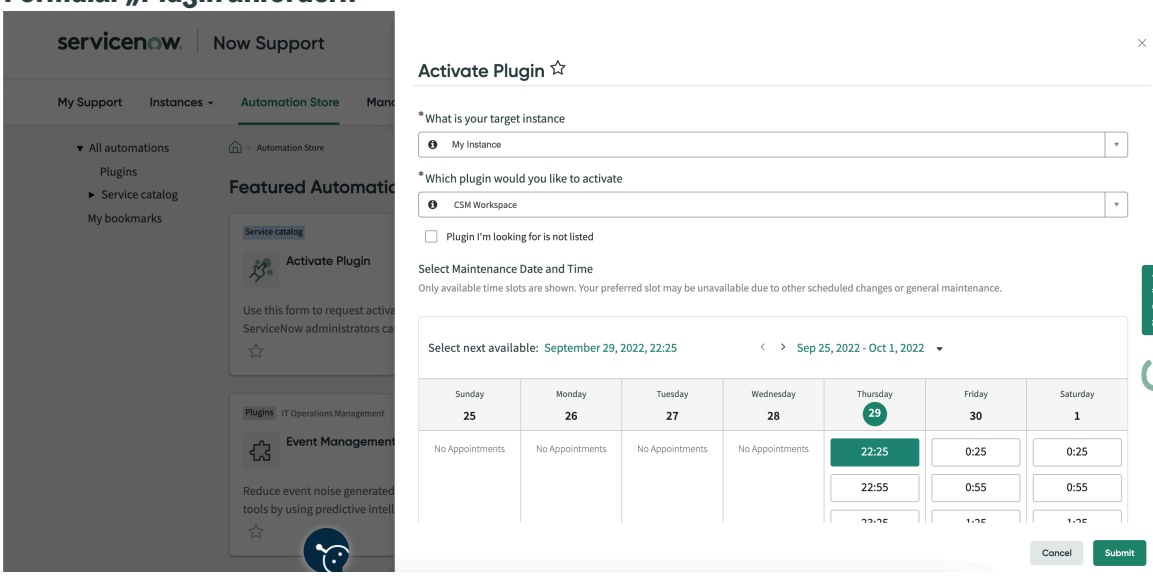
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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

Example

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

Formular „Plugin anfordern“



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

Plugin-Manifest

Wenn das Plugin aktiviert ist, ist die Anwendung „Aufgabenbeziehungen“ mit bestimmten Modulen 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.

Aufgabenbeziehungen

Modul	Beschreibung
Knowledge-Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Arten von Beziehungen zwischen Wissensartikeln und Aufgaben.
Knowledge-Beziehungen	Zeigt alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben und Wissensartikeln an.
Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Arten von Beziehungen zwischen Aufgaben.
Beziehungen	Enthält alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben.

Die folgenden Beziehungstypen sind standardmäßig verfügbar:

- Die Lösung ist dokumentiert in::Dokumentationslösung für
- Verursacht durch::Cases
- Enthält::Aufgabe von
- Die Dokumentationslösung für::Solution ist in dokumentiert
- Untersucht von::Investigates
- Dauerhafte Korrektur für::dauerhaft korrigiert von
- Zugehörig zu::zugehörig zu
- Anforderung::angefordert von
- Gelöst von::solves

Definieren Sie einen Beziehungstyp

Erstellen Sie Typcodes, die die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten Aufgaben definieren.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie zuerst das Plugin „viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen“ (com.snc.Task_Relations). Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenbeziehungen** > **Beziehungstypen** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie aus *Übergeordneter Deskriptor* Und *Untergeordneter Deskriptor* Felder mit einer Kurzbeschreibung der Beziehung zwischen den beiden Aufgaben, z. B. ein übergeordneter Deskriptor von *Verursacht Durch* Und ein untergeordneter Deskriptor von *Ursachen* .
3. Wählen Sie die Header-Leiste des Formulars aus, halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie sie aus **Speichern** .
   Die *Name* Das Feld wird automatisch mit den Deskriptoren „übergeordnet“ und „untergeordnet“ ausgefüllt.

Definieren Sie eine Aufgabenbeziehung, die aus dem Datensatz des Aufgabenbeziehungstyps zulässig ist

Definieren Sie die zulässigen Aufgabenbeziehungen aus dem Datensatz „Aufgabenbeziehungstyp“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Aufgabenbeziehungen** > **Beziehungstypen**an.
2. Wählen Sie einen Datensatz für den Aufgabenbeziehungstyp aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aufgabenbeziehung zulässig die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die übergeordneten und untergeordneten Tabellen aus, um zu definieren, welche Tabellen die Beziehung akzeptieren können.
5. **Wahlweise:** Definieren Sie Skripts, die in ausgeführt werden sollen *Übergeordnet* Und *Untergeordnet* Skriptfelder.

   (Optional) Diese Skripts werden ausgeführt, wenn ein übergeordneter oder untergeordneter Datensatz ausgeführt wird, um die andere Aufgabe (untergeordneter oder übergeordneter Datensatz) automatisch zu generieren. Diese Skripts verwenden den aktuellen Wert des neuen Datensatzes im Gegensatz zum Quelldatensatz, der das Skript ausgelöst hat.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie das angezeigte Feld

Die Listenansicht der Referenzsuche definiert die Felder, die im Feld „Aufgabenbeziehungen“ und in der Bearbeitungsoberfläche angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das einen Verweis auf die Tabelle enthält, deren Anzeigewerte Sie im Feld „Aufgabenbeziehungen“ ändern möchten.
2. Klicken Sie auf die Lupe, um die Listenansicht der Referenzsuche anzuzeigen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.

   Das ausgewählte Listenlayout wird als Anzeigewert für Datensätze im Feld „Aufgabenbeziehungen“ verwendet.

Schaltfläche „als Lösung markieren“

Die **Als Lösung markieren** Die Schaltfläche wird der KB-Popup-Ansicht hinzugefügt und angezeigt, wenn Sie die Knowledge Base aus einem Aufgabendatensatz durchsuchen.

Auswählen **Als Lösung markieren** Erstellt einen Datensatz in den Aufgaben-/KB-Beziehungen [Task_rel_kb] Tabelle zum Zuordnen des KB-artikels zu einer Aufgabe. Sie können diese Schaltfläche deaktivieren, indem Sie das aktive Feld im UI-Makro „Solution_button“ als „falsch“ markieren.

Aufgabenbeziehungen mit UI-Aktionen

Nachdem Sie Aufgabenbeziehungen definiert haben, können Sie UI-Aktionen verwenden, um die Aufgabenbeziehung zu definieren, wenn eine neue Aufgabe aus einer alten Aufgabe erstellt 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.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele.

Warnung: Diese Beispiele funktionieren möglicherweise nicht für alle Instanzen. Sie werden als illustrative Beispiele bereitgestellt.

Beispiele für UI-Aktionen

Incident verursachen

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team einen Incident direkt aus der Change-Anforderung und den Datensätzen protokollieren, die der Change den Incident verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request], und fügen Sie Folgendes in das Skript ein:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Problem verursachen

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team ein Problem aus einer Change-Anforderung erfassen und erfassen, dass der Change das Problem verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Change-Anforderung“ [Change_Request], und fügen Sie das folgende Skript ein:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Beheben Sie ein Problem

Mit dieser UI-Aktion kann eine Change-Anforderung aus einem Problem generiert werden, wobei aufgezeichnet wird, dass der Change das Problem behebt.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Problem“ [Problem], und fügen Sie den folgenden Code ein:

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Zeitkarte Management

Mit der Funktion Zeitkarte Management können Zeitkartenbenutzer (wie Aufgabenbeauftragte) melden und nachverfolgen, wie viel Zeit die ihnen zugewiesenen Aufgaben in Anspruch nehmen.

https://player.vimeo.com/video/1107432259?h=08347ba78f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über das Setup der Zeitnachverfolgungsfunktion zu erfahren, Zeit und Genehmigungen einzugeben.

Zeitkarte Management zeichnet in der Aufgabentabelle die für verschiedene Aufgabentypen aufgewendete Arbeitszeit auf, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.

Die Funktion Zeitkarte Management bietet folgende Möglichkeiten:

- Zeitkartenbenutzer können mithilfe von Zeitkarten und Stundennachweisen aufzeichnen, wie lange sie an einer Aufgabe gearbeitet haben. Sie können ihre Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung einreichen.
- Zeitkarten und Stundennachweise werden anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie zur

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

Genehmigung weitergeleitet. Benutzermanager mit der Rolle „Zeitkartengenehmiger“ können ebenfalls die Zeit protokollieren und den Stundennachweis für ihre Ressourcen übermitteln

- Zeitkartengenehmiger können folgende Aufgaben ausführen:
  - Zeitkarten in einem übermittelten Stundennachweis prüfen und anschließend genehmigen oder ablehnen.
  - Genehmigte Stundennachweise bzw. Zeitkarten zurückrufen, um sie zur Korrektur an die Benutzer zurückzugeben.
  - In Dashboards Berichte zu Zeitkarten- und Stundennachweisausnahmen anzeigen und die von Benutzern gemeldeten Zeiten kategorisieren.
  - Delegieren Sie einen weiteren Zeitkartengenehmiger, um die Stundennachweise Ihrer Ressourcen zu verarbeiten, wenn Sie beispielsweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind. Beachten Sie bei der Delegierung die folgenden Punkte:
    - Sie können die Genehmigung nicht nur für eine einzelne Ressource delegieren.
    - Der delegierte Zeitkartengenehmiger kann die Genehmigung Ihrer Stundennachweise nicht weiter delegieren.

  Die Rollen project_manager und resource_manager enthalten im Basissystem die Rolle timecard_approver. Die Rolle timecard_approver kann jedoch auch unabhängig von diesen Rollen verwendet werden.

- Der Zeitkartenadministrator kann Stundennachweisrichtlinien erstellen, im Ausnahmefall Zeitkarten genehmigen oder ablehnen sowie Zeitkarten bearbeiten. Der Zeitkartenadministrator kann außerdem Zeitkarten beliebiger Benutzer erstellen und bearbeiten, wenn diese sich im Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ befinden.

Hinweis: Die zugehörigen Listen namens Zeitkarte Management-Plugin Ist erforderlich, um Zeitkarten zu verwenden. Für einige Verfahren ist die Funktion Project Management erforderlich, die Zeitkarten automatisch aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Projektmanagement (Com.snc.Financial_Planning_pmo).

Domänentrennung in Zeitkarte Management

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer. Time Card Management ist auf der Ebene **Nur Daten** mit der Domänentrennung kompatibel.

Time Card Management aktivieren

Administratoren können das Plugin „Zeitkarte Management“ (com.snc.time_card) aktivieren. Mit dem Plugin wird außerdem das Plugin „Performance Analytics – Content Pack – Project Portfolio Suite Dashboards“ (com.snc.pa.time_card) aktiviert. Sie benötigen jedoch eine Lizenz für Performance Analytics, um die Dashboards zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Zeitkarte Das Management-Plugin wird auch als Teil von aktiviert PPM-Standard Plugin (com.snc.Financial_Planning_pmo).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zeitnachweisrichtlinien

Stundennachweisrichtlinien enthalten die Richtlinien, die ein Stundennachweis oder eine Zeitkarte einhalten muss.

Standardmäßig steht im System die Stundennachweisrichtlinie „Standard“ zur Verfügung. Als Zeitkartenadministrator können Sie für die unterschiedlichen Anforderungen und Workflows in Ihrer Organisation verschiedene Stundennachweisrichtlinien erstellen. Geben Sie beispielsweise für jede Abteilung oder für jedes Team eine eigene Stundennachweisrichtlinie an und weisen Sie ihnen jeweils die entsprechenden Benutzer zu.

Stundennachweisrichtlinien bieten auch die Möglichkeit, geeignete Genehmigungs-Workflows für Projektaufgaben und andere Aufgaben festzulegen.

Eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind. Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien** Zum Anzeigen der Liste der Zeitnachweis-Richtlinien.

Stundennachweisrichtlinie erstellen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie erstellen, um die Anforderungen für die Erfassung von Arbeitszeiten durch Zeitkartenbenutzer festzulegen. Die Zeitkartengenehmiger müssen Stundennachweise unter Beachtung der entsprechenden Stundennachweisrichtlinie überprüfen und verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**an.
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 „Stundennachweisrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Richtlinie.
Leere Zeitkarten zulassen	Durch Aktivierung dieser Option können Sie die Einreichung leerer Zeitkarten zur Genehmigung gestatten. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplanten Aufgabe automatisch erstellen	Durch Aktivierung dieser Option wird beim Aktualisieren einer geplanten Aufgabe automatisch eine Zeitkarte erstellt, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind: ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen. ○ Die Aufgabe befindet sich nicht im Status „Ausstehend“. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen	Durch Aktivierung dieser Option werden Zeitkarten automatisch gefüllt, wenn Sie im Formular „Aufgabe“ die Zeit in das Feld **Arbeitszeit** eintragen. Wenn für die Aufgabe keine Zeitkarte vorhanden ist, wird bei der Aktualisierung der Arbeitszeit unter folgenden Bedingungen eine erstellt: ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen	Durch Aktivierung dieser Option werden mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe jede Woche für alle Benutzer, die der Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten generiert. Die Zeitkarten werden auf Grundlage der zugewiesenen geplanten Aufgaben und der fest zugewiesenen Ressourcenpläne der Benutzer generiert. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/ Berichten aktualisieren	Durch Aktivierung dieser Option werden die tatsächlichen Arbeitsstunden und tatsächlichen Kosten des zugehörigen Ressourcenplans auf Grundlage der in die genehmigte Zeitkarte eingegebenen Stunden aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diese Option ausgewählt ist, können Sie der Zeitkarte auf folgende Weise einen Ressourcenplan für die ausgewählte Aufgabe zuordnen: ○ Wenn die Aufgabe mehrere Ressourcenpläne hat, können Sie den geeigneten Plan auswählen. ○ Wenn die Aufgabe nur einen Ressourcenplan hat, ist dieser Plan standardmäßig ausgewählt. Auf Basis der Arbeitsstunden aus dem Zeitkarteneintrag und des Stundensatzes für die Ressource werden die **tatsächlichen Stunden** und die **tatsächlichen Kosten** des zugehörigen Ressourcenplans aktualisiert. **Hinweis:** Wenn die Aufgabe keinen Ressourcenplan hat, wird das betreffende Projekt anhand der zugeordneten Datensätze aktualisiert. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Rückruf zulassen	Durch Aktivierung dieser Option wird die Rückrufaktion für Stundennachweise und Zeitkarten nach ihrer Genehmigung und Verarbeitung aktiviert. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Zulässiger Rückrufzeitraum (Tage)	Anzahl der Tage, innerhalb derer Sie einen Stundennachweis oder eine Zeitkarte zurückrufen können. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option **Rückruf zulassen** ausgewählt ist. Der Standardwert beträgt 30.
Woche beginnt am	Starttag der Woche für den Stundennachweis. Der Standardwert ist „Sonntag“. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Filtern von Zeitnachweisen mit diesem Feld finden Sie unter KB0852458 artikel in Now Support Knowledge Base.
Maximale Anzahl der Stunden pro Tag	Maximale Anzahl von Stunden, die pro Tag in einem Stundennachweis eingegeben werden können. Der Standardwert ist 24. Wenn dieses Feld auf -1 festgelegt wird, hat die Ressource bei der Eingabe folgende Optionen: ○ Ein Wert zwischen 0 und 24 als Zahl für die täglichen Arbeitsstunden ○ Ein negativer Wert, um die zuvor eingegebenen Zeitkarten zu korrigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Maximale Anzahl der Stunden pro Woche	Maximale Anzahl von Stunden in einer Woche in einem Stundennachweis. Der Wert für die wöchentliche Gesamtanzahl von Stunden in einem Stundennachweis ist die Summe der Arbeitsstunden, die für die einzelnen Tage dieser Woche eingegeben wurden. Wenn der Wert auf -1 festgelegt ist, beträgt die zulässige Gesamtzeit pro Woche bis zu 168 (24 x 7) Stunden. Der Standardwert ist 40.
Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger	Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte einreichen, der eine nicht projektbezogene Aufgabe zugewiesen ist. ○ **Automatisch**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ **Benutzermanager**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. Der Benutzermanager hat die Rolle „Zeitkartengenehmiger“ und ist außerdem im Formular „Anwender“ als Manager des Zeitkartenbenutzers ausgewählt. ○ **Keine**: Ein Benutzer mit der Rolle timecard_admin kann Zeitkarten genehmigen, wenn sie eingereicht werden.
Projektzeitgenehmiger	Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte mit Projektaufgabe einreichen. ○ **Automatisch**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ **Projektmanager**: Die Zeitkarten für eine Projektaufgabe werden beim Einreichen zur Genehmigung an den jeweiligen Projektmanager weitergeleitet. Der Projektmanager wird aus der Aufgabe übernommen, für die Sie die Arbeitszeit einreichen. ○ **Benutzermanager**: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. ○ **Beide**: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager und den Projektmanager weitergeleitet. Eine Zeitkarte verbleibt im Status „Eingereicht“, wenn nur einer der Genehmiger die Zeitkarte genehmigt. ○ **Keine**: Ein Benutzer mit der Administratorrolle time_card kann Zeitkarten genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: ○ Der Projektmanager und der Benutzermanager können nur die Zeitkarten anzeigen, die zur Genehmigung an sie weitergeleitet wurden. ○ Wenn sich der Benutzer- oder Projektmanager ändert, während die Zeitkarte noch nicht genehmigt ist, aktualisiert das System automatisch den Genehmiger der Zeitkarte. ○ Wenn der Name des Projekt- oder Benutzermanagers in dem entsprechenden Formular nicht automatisch gefüllt wird, kann ein Benutzer mit der Administratorrolle time_card Zeitkarten genehmigen.
Mehrere Ratentypen zulassen	Durch Aktivierung dieser Option wird in einer Zeitkarte ein Ratentyp angegeben, der bei der Erstellung einer Kostenposition verwendet wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird im Formular „Zeitkarte“ das Feld **Ratentyp** angezeigt, mit dem Sie einen Ratentyp auswählen können. Weitere Informationen finden Sie unter Ratentyp in der Arbeitskostenkarte .
Standard-Ratentyp	Ratentyp, der für die Zeitkarte standardmäßig verwendet wird. Wenn Sie keinen Ratentyp auswählen, wird die Option „Standard-Ratentyp“ verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Mehrere Ratentypen zulassen** aktiviert ist.
Standardrichtlinie	Durch Aktivierung dieser Option wird die Stundennachweisrichtlinie als Standard festgelegt. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind. Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standard festgelegt werden. Eine Stundennachweisrichtlinie, die als Standardrichtlinie festgelegt ist, kann nicht gelöscht werden. Sie müssen zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie festlegen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie fest, falls erforderlich.
- Weisen Sie Benutzern die Stundennachweisrichtlinie 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.

Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Als Standard festlegen**.

> **Hinweis:** Der zugehörige Link wird nur für Stundennachweisrichtlinien angezeigt, die noch nicht als Standardrichtlinie festgelegt sind.

Ergebnis
Die Option **Standardrichtlinie** im Datensatzformular ist ausgewählt. Dies weist darauf hin, dass die aktuelle Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festgelegt ist. In der vorherigen Standard-Stundennachweisrichtlinie wird die Option **Standardrichtlinie** deaktiviert.

Eine standardmäßige Stundennachweisrichtlinie kann nicht gelöscht werden. Um die aktuelle Standardrichtlinie zu löschen, müssen Sie zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie markieren.

Benutzern eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen

Als Zeitkartenadministrator können Sie einem Benutzer eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Benutzer nur eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie die Benutzer im Formular „Mitglieder bearbeiten“ in die **Benutzerliste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die ausgewählten Benutzer werden in der zugehörigen Liste **Anwender** angezeigt. Die Stundennachweisrichtlinie wird den ausgewählten Benutzern zugewiesen.

Ratentyp erstellen

Ratentypen können Sie mit der Funktion „Ratentypen“ 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: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Funktion „Ratentyp“ können Sie verschiedene Arten von Arbeit kategorisieren. Zum Beispiel reguläre Arbeitsstunden und Überstunden. Sie kann auch Informationen über die Art der ausgeführten Arbeit an nachgelagerte Produkte von Drittanbietern weitergeben.

Beispiel:

- Ein Benutzer macht im Laufe des Tages Überstunden und muss sie von der normalen Arbeitszeit abgrenzen.
- Ein Techniker wird je nachdem, welche Arten von Arbeit mit der Erfüllung einer Aufgabe einhergehen, besser bezahlt.
- Die Reparatur eines Geräts wird unter Umständen in der ersten Stunde mit einem anderen Tarif vergütet als in den restlichen Stunden.
- Ein Serviceeinsatz dauert möglicherweise vier Stunden, wobei aber eine Stunde lang besondere technische Geräte zum Einsatz kommen. Das Unternehmen muss die Nutzung der spezialisierten Ausrüstung erfassen, zum Beispiel zu Abrechnungszwecken, um gesetzliche Vorschriften einzuhalten oder um die Garantiefrist nachzuverfolgen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Ratentypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen geeigneten Namen für den Ratentyp an.
Beschreibung	(Optional) Fassen Sie den Zweck des Ratentyps zusammen.
Aktiv	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Ratentyp als inaktiv zu markieren. **Hinweis:** Ein deaktivierter Ratentyp wird nicht aus den Datensätzen entfernt, in denen er bereits vorhanden ist. Wenn die Zeitkartenverarbeitung auf der Zeitkarte einen inaktiven Ratentyp vorfindet, wird keine entsprechende Arbeitskostenkarte gefunden. In diesem Fall wird die Kostenposition mithilfe der Systemrate generiert.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
- Der Ratentyp wird in der Liste **Ratentypen** angezeigt.
- Wenn der Ratentyp aktiv ist, wird er auch im Feld **Ratentyp** des Formulars „Arbeitskostenkarten“, des Formulars „Arbeitszeit“, des Formulars „Zeitkarte“ und des Stundennachweisportals 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.

Zeitnachweisportal

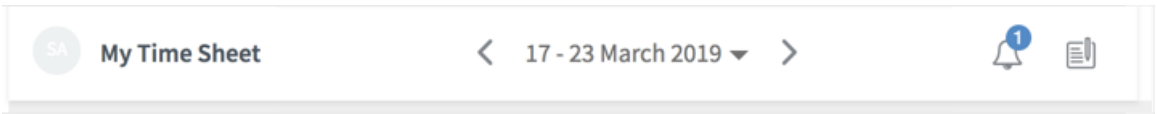
Im Stundennachweisportal werden alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben für eine bestimmte Woche kategorisiert und in einer zentralen Ansicht angezeigt. Über das Portal können Sie die für Aufgaben aufgewendete Zeit Tag für Tag aufzeichnen und in einer einzigen Aktion den Stundennachweis übermitteln.

Das Stundennachweisportal zeichnet in der Aufgabentabelle die Zeit auf, die Sie für verschiedene Aufgabentypen aufwenden, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen. Es enthält eine vollständige Aufgliederung der Arbeitszeiten, die Sie für die Aufgabe, die Aufgabenkategorien und die Tage in einer Woche eingeben. Mit seiner Hilfe können Sie:

- Zeitkarten für zugewiesene Projekte oder Projektaufgaben generieren.
- Kopieren Sie Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis.
- Eine Zeitkarte für eine Aufgabe suchen und erstellen, die nicht in der Liste der zugewiesenen Aufgaben angezeigt wird.
- Eine Zeitkarte bearbeiten, löschen oder ihr Notizen hinzufügen.
- Stundennachweise einreichen, genehmigen, ablehnen und zurückrufen.
- Benachrichtigungen für die eingereichten, abgelehnten und zurückgerufenen Stundennachweise oder Zeitkarten anzeigen.

Das Stundennachweisportal besteht aus den folgenden Abschnitten:

Kopfzeile

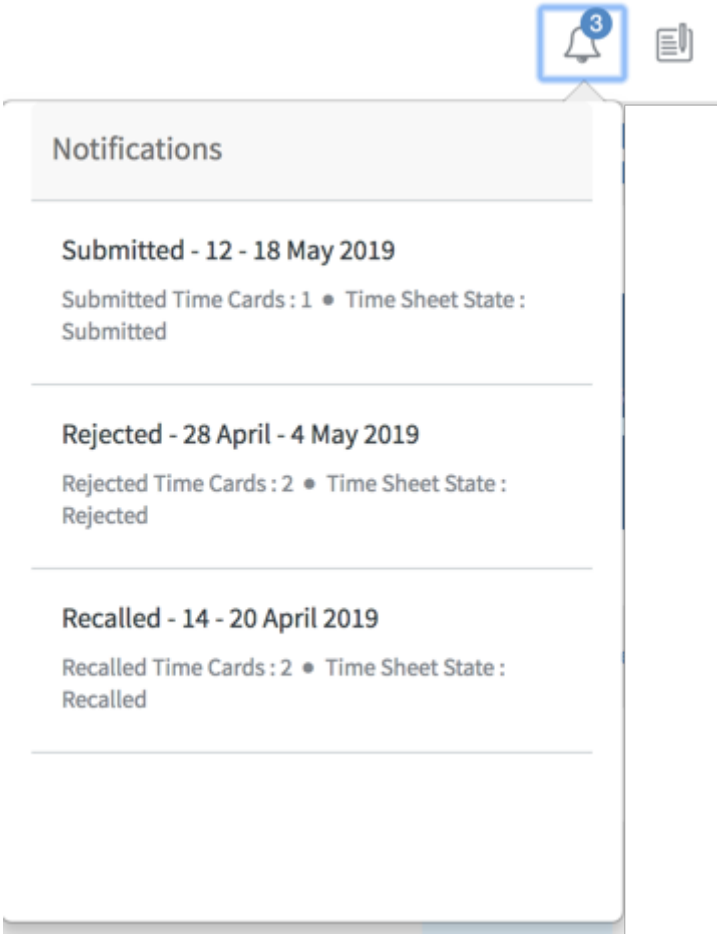


Header des Stundennachweisportals:

- Zeigt einen Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an und bietet Optionen, um zum Stundennachweis der vorherigen oder der nächsten Woche zu navigieren.
- Stellt zusammen mit dem Datumsbereich einen Kalender bereit. Durch Klicken auf ein Datum im Kalender wird der Stundennachweis für die Woche des ausgewählten Datums angezeigt.
- Stellt einen Link zum Stundennachweis für die aktuelle Woche bereit, wenn ein anderer Stundennachweis angezeigt wird.
- Bietet unter **Mein Stundennachweis** die Option zum Öffnen und Bearbeiten der Stundennachweise Ihrer Ressourcen. Diese Option ist nur für Benutzermanager verfügbar.
- Bietet die Option, den Stundennachweis in der Formularansicht mit dem Symbol der Formularansicht für Stundennachweise ( ) anzuzeigen.
- Zeigt unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ die Benachrichtigungen für eingereichte, abgelehnte und zurückgerufene Stundennachweise ( ) an. Jeder

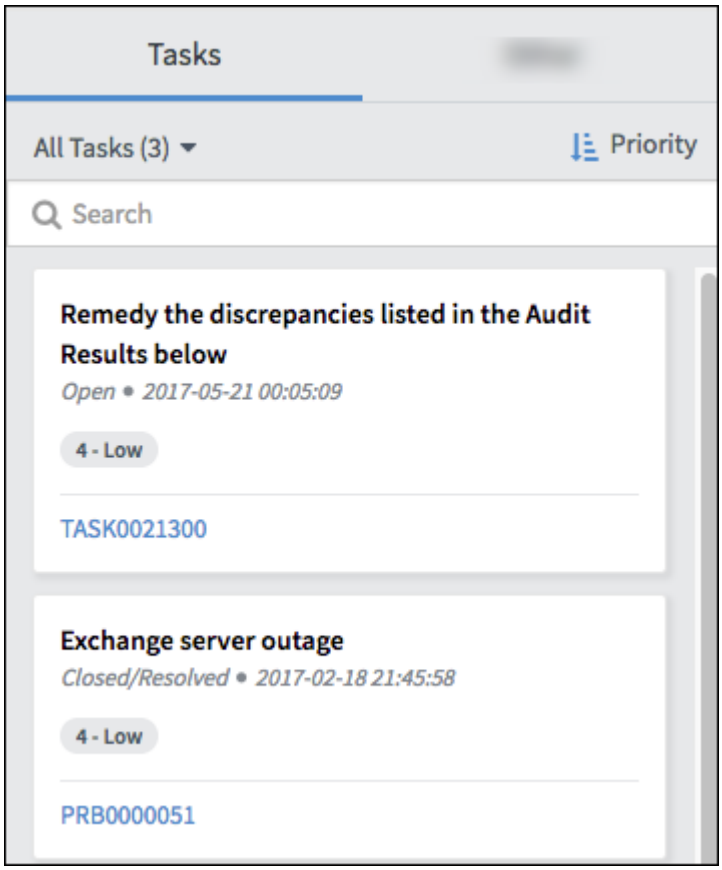
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Eintrag zeigt die Anzahl der Zeitkarten und ihren Status an. Klicken Sie auf ein Benachrichtigungselement, um den Stundennachweis 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.

Aufgaben



Die Registerkarte **Aufgaben** zeigt die Ihnen zugewiesenen Aufgaben als Karten an. Jede Karte enthält Informationen zu einer Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität. Die Aufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:

- Alle Ihnen zugewiesenen und aktiven Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Ihnen zugewiesenen, in der ausgewählten Woche geschlossenen Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Aufgaben, die Ihnen während der ausgewählten Woche fest zugewiesen wurden.
- Alle Ihnen zugewiesenen Projekte und Projektaufgaben, die während der ausgewählten Woche aktiv sind. Die Projekte und Projektaufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:
  - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die gestartet wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Startdatum vor dem Ende der ausgewählten Woche liegt.
  - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die geschlossen wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Enddatum nach dem Beginn der Woche liegt.
  - Wenn für ein Projekt keine tatsächlichen Daten vorhanden sind, müssen die geplanten Daten des Projekts innerhalb der ausgewählten Woche liegen.
- Alle Ihnen zugewiesenen aktiven Storys.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Scrum-Aufgaben.

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 Ihnen zugewiesenen aktiven Testpläne.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Fehler und Verbesserungen.

Hinweis: Wenn das Plugin „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) aktiviert ist, werden die Ihnen zugewiesenen aktiven und in der ausgewählten Woche abgeschlossenen Aufgaben auch aus den folgenden Tabellen abgeleitet:

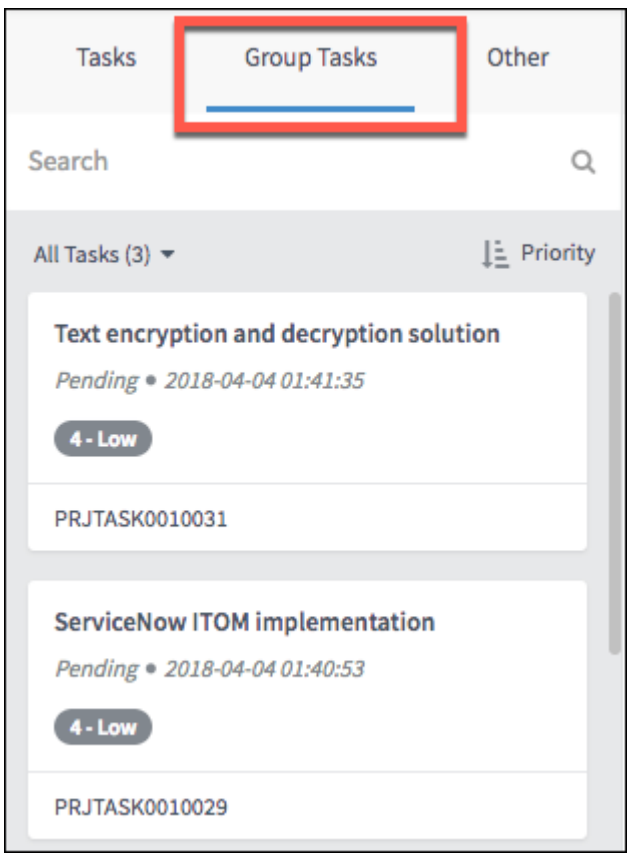
- Fall [sn_customerservice_case]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]

Auf der Registerkarte **Aufgaben** können Sie die folgenden Vorgänge ausführen:

- Ein Stichwort in das Suchfeld eingeben, um nur Karten anzuzeigen, deren Details mit dem Stichwort übereinstimmen.
- Karten unabhängig vom Aufgabentyp anhand ihrer Priorität in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren.
- Karten auf Grundlage einer Kategorie wie Projekte, Projektaufgaben, Incident, Problem, Change, Fehler, Erweiterung, Testpläne und Scrum-Aufgaben anzeigen.
- Für zugewiesene Aufgaben Zeitkarten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren.

Hinweis: Zeitnachweisrichtlinien gelten, wenn Sie eine Zeitkarte erstellen oder bearbeiten.

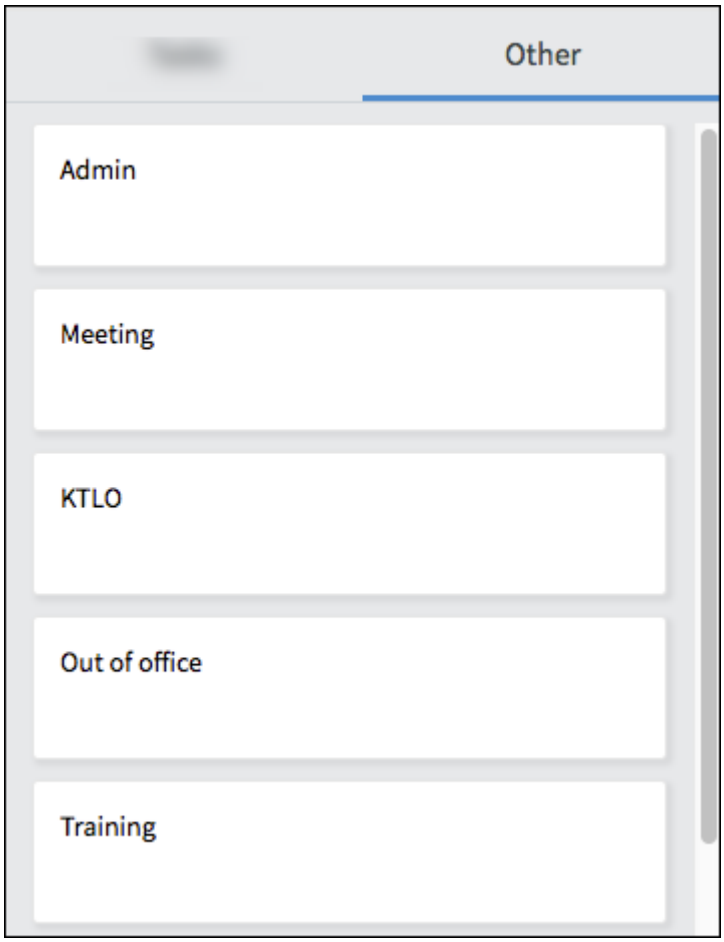
Gruppenaufgaben



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Registerkarte **Gruppenaufgaben** werden die Aufgaben angezeigt, die Ihrer **Zuweisungsgruppe** zugewiesen wurden. Die Gruppenaufgaben werden auf der Registerkarte als Karten angezeigt. Eine Karte enthält Informationen zur Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität.

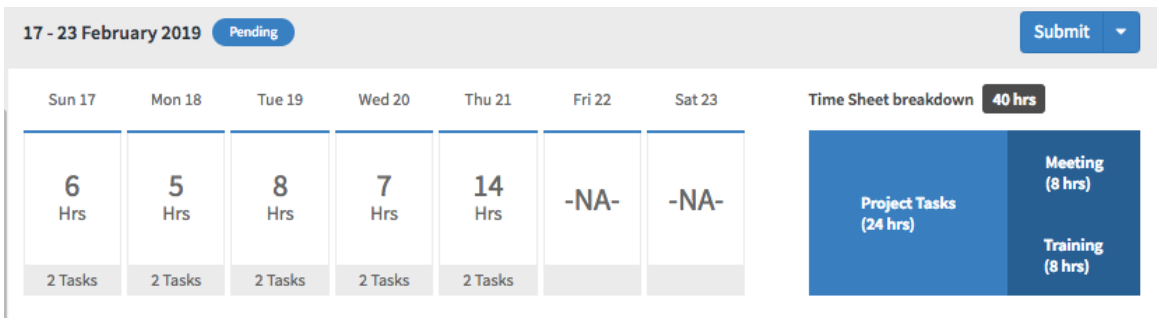
Sonstige



In der Registerkarte **Sonstige** werden Karten angezeigt, mit denen der Zeitaufwand für operative Arbeit wie Verwaltung, Besprechungen und KTLO erfasst wird.

Hinweis: Die Liste der Kategorien in der Zeitkarte steuert die Liste der Karten, die auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt werden. Wenn ein Administrator eine der Kategorien in den Zeitkarten als inaktiv markiert, werden diese Kategorien nicht auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt.

Stundennachweis



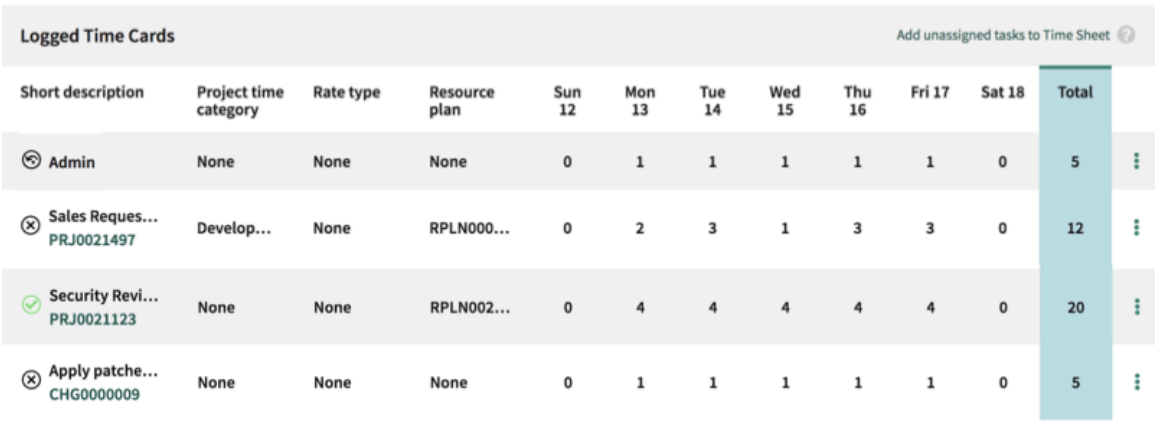
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wird Gestartet Zurich Release, Zeitkarten und Zeitnachweisportal unterstützen Ressourcenzuweisungen. Benutzer können eine bestimmte Ressourcenzuweisung auswählen, während sie Zeitkarten erstellen und eine Zeitkarte über das Zeitnachweisportal übermitteln. Ihr Systemadministrator kann die Ressourcenzuweisungsspalte im Zeitnachweisportal aktivieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Ressourcenzuweisungsspalte zum Zeitnachweis finden Sie unter Knowledge Base Für KB1649389 .

Der Abschnitt „Stundennachweis“:

- Zeigt den Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an.
- Gibt den Status des angezeigten Stundennachweises an.
- Zeigt die Gesamtanzahl der Aufgaben und Stunden an, die Sie für die einzelnen Tage in einer Woche eingegeben haben. Wenn Sie auf einen Tag im Stundennachweis klicken, wird die Spalte für diesen Tag im Abschnitt **Stundennachweis** und im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** hervorgehoben. Welcher Tag im Abschnitt „Stundennachweis“ zuerst dargestellt wird, hängt vom Wert im Feld **Woche beginnt am** in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers ab. Wenn beispielsweise im Feld **Woche beginnt am** Freitag festgelegt ist, beginnt der Abschnitt „Stundennachweis“ mit Freitag.
- Gibt die Gesamtanzahl der Stunden an, die Sie im Stundennachweis eingegeben haben. Die Stundennachweisaufgliederung enthält auch eine Aufgliederung der vom Benutzer eingegebenen Arbeitsstunden in verschiedene Arbeitskategorien wie Projektaufgaben, Administrator, Besprechung, Folgeaufgaben oder Change-Anforderungen.
- Sie bietet Ihnen die Möglichkeit, einen Stundennachweis einzureichen und Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis zu kopieren. Für Genehmiger gibt es Optionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines eingereichten Stundennachweises und zum Zurückrufen eines verarbeiteten Stundennachweises.

Protokollierte Zeitkarten



Short description	Project time category	Rate type	Resource plan	Sun 12	Mon 13	Tue 14	Wed 15	Thu 16	Fri 17	Sat 18	Total
Admin	None	None	None	0	1	1	1	1	1	0	5
Sales Reques... PRJ0021497	Develop...	None	RPLN000...	0	2	3	1	3	3	0	12
Security Revi... PRJ0021123	None	None	RPLN002...	0	4	4	4	4	4	0	20
Apply patche... CHG0000009	None	None	None	0	1	1	1	1	1	0	5

Jede Zeile im Abschnitt „Protokollierte Zeitkarten“ stellt einen Zeitkarteneintrag für eine bestimmte Woche dar. Sie enthält Detailinformationen wie das Symbol für Status der Zeitkarte, Kurzbeschreibung der Aufgabe, Projektzeitkategorie, Ratentyp, Ressourcenplan und protokollierte Zeit. Jede Zeile der Zeitkarte enthält Optionen, mit denen Sie eine Zeitkarte bearbeiten, sie löschen oder ihr Notizen hinzufügen können. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 finden Sie unter Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren.

Hinweis:

- Die Spalte **Ratentyp** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Mehrere Ratentypen zulassen** ausgewählt ist.
- Die Spalte **Ressourcenplan** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/ Berichten aktualisieren** ausgewählt ist.

Das Symbol neben der Kurzbeschreibung einer Zeile gibt einen Zeitkartenstatus an. Das Zusammenführungssymbol ( ) in einer Zeitkartenzeile weist darauf hin, dass für dieselbe Aufgabe im Stundennachweis eine identische Zeitkarte vorhanden ist, und bietet die Möglichkeit, die beiden Zeitkarten zusammenzuführen.

Wenn keine Zeitkarten vorhanden sind, wird im Abschnitt protokollierte Zeitkarten angezeigt **Zeitkarten Generieren** Und **Aus vorherigem Zeitnachweis kopieren** Schaltflächen zum Erstellen von Zeitkarten.

Hinweis: Das Stundennachweisportal ist nicht für die Verwendung auf Mobilgeräten konzipiert, daher kann das Erscheinungsbild von der Darstellung in diesem Dokument abweichen.

Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren

Nachdem Sie im Stundennachweisportal Zeitkarten erstellt haben, können Sie Zeiten darin protokollieren.

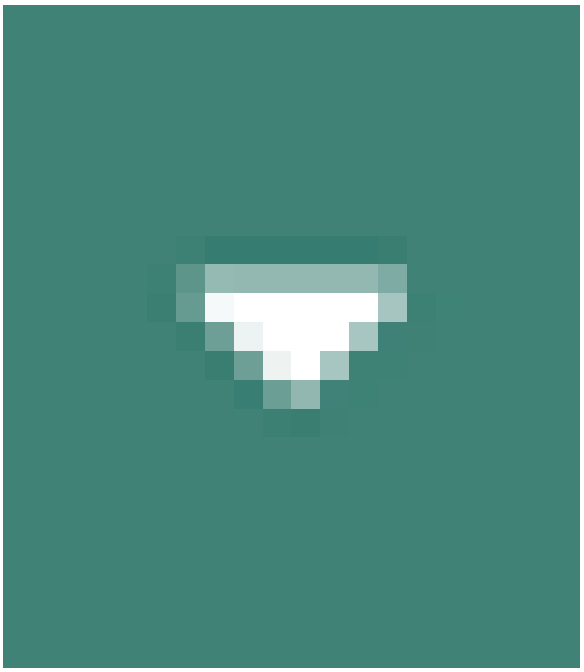
Vorbereitungen

- Unterstützung des Zeitnachweisportals Ressourcenzuweisungen, die mit erstellt wurden Projektarbeitsbereich an. Sobald die Zeitkarten genehmigt wurden, können Projektmanager die geplanten vs. Tatsächlichen Stunden für eine Zuweisung in anzeigen Projektarbeitsbereich Und Arbeitsbereich für Ressourcenmanagement Heatmap-Ansicht.
- Erforderliche Rolle: timecard_user

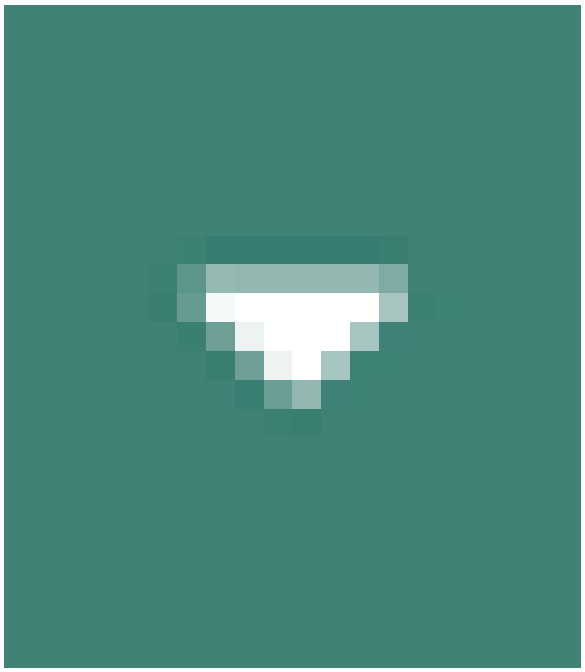
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**an.
2. Im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** haben Sie folgende Möglichkeiten, Zeitkarten 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.

Option	Schritte
Zeitkarten für zugewiesene Projekte oder Projektaufgaben generieren	**a.** Klicken Sie in der Auswahlliste auf den  neben **Absenden**. **b.** Wählen Sie **Zeitkarten generieren**. Die Option wird auch dann im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** angezeigt, wenn ein Benutzer für die ausgewählte Woche keine Zeitkarten hat. **Hinweis:** ▪ Wenn für eine Projektaufgabe während der ausgewählten Woche bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird keine weitere Zeitkarte erstellt. ▪ Zeitkarten werden nur für diejenigen Projektaufgaben generiert, die in der ausgewählten Woche ausgeführt werden oder dafür geplant sind. ▪ Die **Zeitkartenberichte für zulassen** Feld auf der Projektformular Bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für Projektaufgaben erstellt 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.

Option	Schritte
Zeitkarten aus vorherigem Stundennachweis kopieren	**a.** Klicken Sie in der Auswahlliste auf den  neben **Absenden**. **b.** Wählen Sie **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren** aus. Die Option wird auch dann im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** angezeigt, wenn ein Benutzer für die ausgewählte Woche keine Zeitkarten hat. **Hinweis:** ▪ Aus dem ausgewählten Stundennachweis werden die Zeitkarten für alle Projektaufgaben kopiert, die in der aktuellen Woche ausgeführt werden oder geplant sind. Wenn für eine Projektaufgabe bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren keine weitere Zeitkarte erstellt. ▪ Für alle Kategorien, bei denen es sich nicht um Aufgaben handelt (z. B. Besprechungen und Schulungen), werden die Zeitkarten aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert. Wenn für eine Kategorie, die keine Aufgabe ist, bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren eine weitere Zeitkarte erstellt.
Zeitkarten auf Registerkarten „Aufgaben“, „Gruppenaufgaben“ oder „Sonstige“ erstellen	**a.** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben**, **Gruppenaufgaben** oder **Sonstige** auf eine Aufgabe (Karte), für die Sie eine Zeitkarte erstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf **Dem Stundennachweis hinzufügen**. **Hinweis:** Durch **Dem Stundennachweis hinzufügen** wird eine Zeitkarte mit dem Standardratentyp des Benutzers erzeugt (falls 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.

Option	Schritte
Mehrere Zeitkarten auf Registerkarte „Aufgaben“ erstellen	**a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** mehrere Aufgaben aus, für die Sie Zeitkarten erstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf **Auswahl dem Stundennachweis hinzufügen**.
Zeitkarte für nicht zugewiesene Aufgabe erstellen	**a.** Klicken Sie im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** auf **Nicht zugewiesene Aufgaben zu Stundennachweis hinzufügen**. **b.** Geben Sie die Aufgabennummer oder Kurzbeschreibung der Aufgabe ein, an der Sie in der ausgewählten Woche gearbeitet haben.

Je nachdem, welche Einstellungen im Feld **Zeitkartenberichte zulassen für** auf der Registerkarte **Einstellungen** eines Projekts vorgenommen wurden, werden im Stundennachweisportal die Optionen **Dem Stundennachweis hinzufügen** und **Auswahl dem Stundennachweis hinzufügen** angezeigt.

Wenn eine Zeitkarte doppelt vorhanden ist, können Sie beide Exemplare zusammenführen, es sei denn, sie haben den Status „Verarbeitet“, „Genehmigt“ oder „Zurückgerufen“. Doppelte Zeitkarten können erkannt werden, indem die Werte in den Feldern **Kurzbeschreibung**, **Status**, **Aufgabe**, **Kategorie**, **Ratentyp**, **Ressourcenplan** und **Projektzeitkategorie** der Zeitkarte miteinander verglichen werden.

3. Protokollieren Sie im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** die Zeit auf einer Zeitkarte.

Option	Schritte
Durch Inline-Bearbeitung	**a.** Wählen Sie eine Zeile aus und drücken Sie die **Eingabetaste**. Sie können auch auf eine Zeile doppelklicken. **b.** Bearbeiten Sie die Werte nach Bedarf.
Über das Formular „Zeitkarte“	**a.** Zeigen Sie auf eine Zeile und klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen (⋮). **b.** Klicken Sie auf **Formularansicht öffnen**, um das Formular „Zeitkarte“ zu öffnen. **c.** Tragen Sie die Arbeitsstunden in das Formular „Zeitkarte“ ein. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Den Zeitkarten Notizen hinzufügen	**a.** Zeigen Sie auf eine Zeile und klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen. **b.** Um eine Notiz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Notiz hinzufügen**.

Stundennachweis über Stundennachweisportal einreichen

Sobald Sie den Stundennachweis mit der Arbeitszeit für eine bestimmte Woche aktualisiert haben, reichen Sie ihn zur Genehmigung 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Stundennachweis einreichen, werden die Zeitkarten mit der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie abgeglichen. Wenn keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, werden die Zeitkarten anhand der standardmäßigen Stundennachweisrichtlinie geprüft. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass Sie den Stundennachweis einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**an.
2. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Zeit protokollieren und Stundennachweise der Ressourcen einreichen

Als Benutzermanager können Sie die Zeit protokollieren und Stundennachweise Ihrer Ressourcen einreichen.

Vorbereitungen
Ein Benutzermanager muss die Rolle eines Zeitkartengenehmigers haben, um Zeitkarten zu erstellen und zu bearbeiten und den Stundennachweis anderer Zeitkartenbenutzer einzureichen. Der Benutzermanager hat eine der erforderlichen Rollen und ist als Manager der Zeitkartenbenutzer angegeben.

Erforderliche Rolle: timecard_approver

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**an.
2. Klicken Sie auf die Auswahlliste **Mein Stundennachweis** und wählen Sie unter **Meine Ressourcen** aus, für welchen Benutzer Sie den Stundennachweis genehmigen oder ablehnen möchten.

   Im Abschnitt **Meine Ressourcen** werden die Ihnen unterstellten Zeitkartenbenutzer aufgelistet.

   Hinweis: Die Auswahlliste mit **Mein Stundennachweis** ist nur für Benutzermanager verfügbar.

3. Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Der Stundennachweis des ausgewählten Benutzers wird in den Status „Eingereicht“ versetzt. Wenn Sie den Stundennachweis einreichen, wird dieser mit der dem Zeitkartenbenutzer zugewiesenen Arbeitszeitrichtlinie validiert.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Im Abschnitt „Stundennachweis“ werden die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** angezeigt. Dies ist allerdings nur bei Benutzermanagern der 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.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie den Stundennachweis für Ihre Ressource eingereicht haben, können Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken, um ihn zu genehmigen oder abzulehnen. Es werden nur diejenigen Zeitkarten genehmigt bzw. abgelehnt, die an den Benutzermanager weitergeleitet wurden. Die Weiterleitung zur Genehmigung erfolgt anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie des Zeitkartenbenutzers.

Zeitnachweise

In einem Stundennachweis werden alle Zeitkarten für einen Benutzer in der betreffenden Woche in einer Gruppe gebündelt.

Mit Stundennachweisen:

- Können Zeitkartenbenutzer mit einem Stundennachweis die Arbeitszeit für die gesamte Woche in einem einzigen Schritt einreichen.
- Können Zeitkartengenehmiger durch Genehmigen des Stundennachweises alle Zeitkarten eines Benutzers in einem einzigen Schritt genehmigen. Sie müssen nicht mehrere Zeitkarten eines Benutzers einzeln genehmigen.
- Können Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Stundennachweis“ die Aktivitäten eines Stundennachweises nachverfolgen (z. B. wer ihn eingereicht oder genehmigt hat). Mit diesem Audit von Stundennachweisaktivitäten steht Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihrer Zeitkarte an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten zu verfolgen, aktivieren Sie (falls dies noch nicht geschehen ist) das Feld **Status** der Tabelle „Zeitkarte“ [time_card] zur Überwachung von Zeitkartenaktivitäten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Tabellenfeld in das Auditing ein .

Ein Stundennachweis kann folgende Status aufweisen:

Ausstehend

Ein Zeitnachweis wurde erstellt, der Anwender nimmt jedoch noch Änderungen vor, bevor er ihn übermittelt.

Eingereicht

Ein Zeitnachweis wurde zur Genehmigung übermittelt. Der Genehmiger kann es genehmigen oder ablehnen.

Genehmigt

Ein Zeitnachweis wurde genehmigt. Wenn der Zeitnachweis nicht automatisch auf „verarbeitet“ aktualisiert wird, bedeutet dies, dass dem Zeitnachweis keine Aufgabe zugeordnet war.

Verarbeitet

Ein Zeitnachweis wurde vom System verarbeitet. Nachdem ein Zeitnachweis genehmigt wurde, wird die After-Business-Regel Ausgabe aus genehmigter Zeitkarte erstellen ausgelöst. Diese Business-Regel erstellt eine Kostenzeile für die zugehörige Aufgabe und aktualisiert dann den Status in „verarbeitet“.

Abgelehnt

Ein Zeitnachweis wurde zur Änderung an den Einreichenden zurückgesendet.

Zurückgerufen

Ein Zeitnachweis wurde vom Einreichenden zur Änderung zurückgerufen.

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

Stundennachweise erstellen

Als Zeitkartenbenutzer können Sie einen Stundennachweis erstellen, um alle Zeitkarten für die jeweilige Woche zu einer Gruppe zusammenzufassen und in einem einzigen Schritt einzureichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzer kann pro Woche nur einen Stundennachweis erstellen.

Hinweis: Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte für eine Woche erstellt, wird auch automatisch ein Stundennachweis für diese Woche erstellt.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Stundennachweis mit einer der folgenden Methoden.

Option	Schritte
Über das Stundennachweismenü	Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktuell (Diese Woche)**an. Das Stundennachweisformular für die aktuelle Woche wird geöffnet.
Über die Liste der Stundennachweise	**a.** Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Alle** > **Neu**an. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stundennachweis“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	Startdatum der Woche, für die der Stundennachweis erstellt wird. **Hinweis:** **Woche beginnt am** steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist.
Stunden gesamt	Anzahl der Stunden, die der Benutzer in dieser Woche gearbeitet hat. Dieses Feld wird automatisch aus den für die zugehörigen Zeitkarten aufgezeichneten Stunden gefüllt.
Benutzer	Name des Benutzers, für den der Stundennachweis erstellt wird.
Status	Aktueller Status des Stundennachweises. Alle neuen Stundennachweise sind zu Beginn „Ausstehend“. Standardstatus: Ausstehend, Eingereicht, Genehmigt, Verarbeitet, Abgelehnt, Zurückgerufen.
Kommentare	Kommentare zum Stundennachweis.
Hinweise	Zusätzliche Informationen.

3. 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

Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu. Sie können die zugehörigen Links und die zugehörige Liste verwenden, um Zeitkarten hinzuzufügen. Sie können Zeitkarten auch über das Stundennachweisportal hinzufügen.

Zugehörige Links zum Zeitnachweis-Formular

Feld	Beschreibung
Zeitkarten generieren	Link zum Generieren von Zeitkarten für die zugewiesenen Projektaufgaben.
Aus vorherigem Stundennachweis kopieren	Link, mit dem das Fenster **Stundennachweis kopieren** geöffnet wird, um Ihnen das Kopieren von Zeitkarten aus früheren Stundennachweisen zu ermöglichen.
Stundennachweisportal	Link, mit dem das Stundennachweisportal geöffnet wird, um den Stundennachweis anzuzeigen und zu verwalten.

Zugehörige Listen des Zeitnachweisformulars

Feld	Beschreibung
Zeitkarten	Liste der Zeitkarten, die Teil des Stundennachweises sind. Um eine Zeitkarte zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Stundennachweis einreichen

Sobald der Stundennachweis mit der Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie den Stundennachweis für die ganze Woche einreichen, d. h. alle Zeitkarten für die ganze Woche zusammen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer einen Stundennachweis einreicht, wird er anhand der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer den Stundennachweis einreicht.

Hinweis: Sie können diese Aufgabe auch über das Stundennachweisportal ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einer der folgenden Methoden zum Stundennachweis:
   - Um einen Zeitnachweis im Status Ausstehend zu übermitteln, navigieren Sie zu**Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Ausstehend**an.
   - Um den Zeitnachweis für die aktuelle Woche zu übermitteln, navigieren Sie zu **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**an.
   - So übermitteln Sie einen Zeitnachweis im Status „abgelehnt“: **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Abgelehnt**an. Sie können anhand der Kommentare zur Ablehnung die erforderlichen Änderungen vornehmen und den Stundennachweis anschließend noch einmal übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Zur Übermittlung in der Liste der Stundennachweise müssen Sie den Stundennachweis öffnen.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.

Ergebnis

- Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Stundennachweise genehmigen oder ablehnen

Zeigen Sie Stundennachweise oder Zeitkarten für Ihre Benutzer für die angegebene Woche an, genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab – alles in einem einzigen Schritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzermanager ist die Person, die eine der erforderlichen Rollen hat und im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

Während der Abwesenheitszeit kann der Anwendermanager Delegieren Sie Zeitnachweisgenehmigungen an einen anderen Anwender Mit den erforderlichen Rollen als Zeitnachweis-Genehmiger. Für den angegebenen Zeitraum erhält der delegierte Benutzer auch alle Stundennachweise, die von Zeitkartenbenutzern zur Verarbeitung übermittelt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweise** > **Genehmigung ausstehend**an.
2. Öffnen Sie in der Liste der Stundennachweise den Stundennachweis, den Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnis

- Der Stundennachweis wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.

  Hinweis: Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ ( ) im Stundennachweisportal aufgelistet.

- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch genehmigt oder abgelehnt.
- Wenn für eine der Zeitkarten im Stundennachweis die Genehmigung durch einen der gemäß Stundennachweisrichtlinie festgelegten Genehmiger aussteht, verbleibt der Stundennachweis im Status „Eingereicht“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auch Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen oder ablehnen, indem Sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen oder ablehnen.
- Wenn ein Stundennachweis abgelehnt wird, beinhaltet dies automatisch die Ablehnung aller zugehörigen Zeitkarten mit dem Status „Eingereicht“. Die Zeitkarten des betreffenden Stundennachweises mit den Status „Genehmigt“ und „Verarbeitet“ bleiben davon unberührt.
- Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.
- Wenn eine Zeitkarte in einem Stundennachweis den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

Zeitkarten

Mit Zeitkarten wird aufgezeichnet, wie viel Zeit ein Aufgabenbeauftragter mit der Arbeit an einer Aufgabe verbracht hat.

Die Zeitkartenverwaltungsfunktion zeichnet zusammen mit der Aufgabentabelle die für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen aufgewendete Arbeitszeit auf.

Aufgabenbeauftragte können die Arbeitszeit im Feld *Arbeitszeit* eines Aufgabendatensatzes aufzeichnen oder die Arbeitszeiten direkt in ihre Zeitkarte eintragen. Einige Tabellen unterstützen die automatische Erstellung von Zeitkarten anhand der Felder „Startdatum“ und „Enddatum“.

Verfolgen Sie die Aktivitäten, die sich auf eine Zeitkarte beziehen (z. B. wer sie eingereicht oder genehmigt hat) im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Zeitkarte“. Mit diesem Audit von Zeitkartenaktivitäten stehen Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihres Stundennachweises an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten nachzuverfolgen, aktivieren Sie **Status** Feld der Zeitkartentabelle [time_Card] zum Auditieren der Zeitkartenaktivitäten, falls es nicht bereits aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Tabellenfeld in das Auditing ein .

Sie können Zeitkarten für die Projektaufgaben und andere Aufgabenkategorien, z. B. Besprechung und Schulung, mit relevant verknüpfen Ressourcenpläne .

Wenn Sie eine Zeitkarte genehmigen, wird die in der Zeitkarte protokollierte Zeit Tag für Tag in der Tabelle „Zeitkarte täglich“ [time_card_daily] gespeichert. Mit den Tag für Tag protokollierten Daten können Sie nach Tagen aufgegliederte Zeitkartenberichte für jeden beliebigen Zeitraum generieren, unabhängig vom Stundennachweiszeitraum, zu dem die Zeitkarten gehören. Sie können beispielsweise einen monatlichen Zeitkartenbericht erstellen, der Zeitkarten vom ersten Tag bis zum letzten Tag des Monats enthält.

Zeitkarten besitzen zudem einen optionalen Genehmigungsmechanismus, mit dem Projektmanager sie genehmigen können. Administratoren und Zeitkartengenehmiger können alle Zeitkarten für eine ganze Woche anzeigen. Alle Benutzer mit einer Rolle, die für die Arbeit an Aufgaben verantwortlich ist, können auch auf ihre persönlichen Zeitkarten zugreifen. Eine Zeitkarte kann folgende Status 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.

zeitkartenstatus

Status	Beschreibung
Ausstehend	Eine Zeitkarte, die nicht zur Genehmigung übermittelt wird.
Eingereicht	Eine Zeitkarte, die zur Genehmigung übermittelt wurde.
Genehmigt	Eine genehmigte Zeitkarte.
Verarbeitet	Eine genehmigte Zeitkarte mit einer Kostenzeile für die zugehörige Aufgabe.
Abgelehnt	Eine abgelehnte Zeitkarte.
Zurückgerufen	Eine genehmigte Zeitkarte, die für erforderliche Anpassungen zurückgerufen wurde.

Zeitkarten erstellen

Sie können Zeitkarten erstellen, um den Zeitaufwand für die von Ihnen geleistete Arbeit zu protokollieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wird Gestartet Zurich Release: Anwender können eine Ressourcenzuweisung auswählen, um sie Zeitkarten zuzuordnen, um den tatsächlichen Aufwand zu berechnen und mit den jeweiligen Projekten zu versehen.

Die **Zeitkartenberichte für zulassen** Feld auf der Projektformular Bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden können.

Hinweis: Aus dem Projektformular erstellte Zeitkarten füllen Ressourcenpläne nicht automatisch aus, um zufällige Zuteilungen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter KB0814884 artikel in Now Support Knowledge Base.

Zeitkarten können automatisch oder manuell erstellt werden.

- *Automatisch*: Mit den folgenden Optionen können Sie Zeitkarten automatisch generieren:
  - *Durch Aktualisieren der Aufgabe*:

Zeitkarte bei Aktualisierung einer Aufgabe automatisch erstellen

Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Die Einstellung **Zeitkarte bei Aufgabenaktualisierung automatisch erstellen** in der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen

Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer die **Arbeitszeit** aufzeichnet. Eine Zeitkarte wird erstellt, falls für die Aufgabe noch keine vorhanden ist. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig 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.

In den Datensätzen **Projektaufgabe**, **Incident**, **Problem** und **Change** wird das Feld **Arbeitszeit** standardmäßig nicht angezeigt und muss im Formular konfiguriert werden.

- *Durch eine regelmäßige Aufgabe*: Konfigurieren Sie Zeitkarten für Projektaufgaben, die für Benutzer automatisch durch eine regelmäßige Aufgabe generiert werden. Nur der Administrator kann regelmäßige Aufgaben konfigurieren.

Hinweis: In der Mobile-Oberfläche können Zeitkarten nicht automatisch erstellt werden. Die automatische Funktion zur Generierung von Zeitkarten kann nur mit der Desktop-Oberfläche genutzt werden.

- *Manuell*: Erstellen Sie für jede Aufgabe eine Zeitkarte und geben Sie die Zeit manuell ein.

Prozedur

1. Nutzen Sie eine der folgenden Optionen, um die Zeitkarte zu erstellen.

Option	Schritte
Über das Stundennachweisportal	**a.** Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**an. **b.** Öffnen Sie im **Kalender** die Woche, für die Sie die Zeitkarte erstellen möchten.
Über eine zugehörige Liste „Stundennachweis“	**a.** Öffnen Sie den Stundennachweis, für den Sie die Zeitkarte erstellen möchten. **b.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** auf **Neu**.
Über einen zugehörigen Link „Stundennachweis“	**a.** Öffnen Sie den Stundennachweis, für den Sie die Zeitkarte erstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf einen der folgenden zugehörigen Links: ▪ **Zeitkarten generieren**: Mit dieser Option werden die Zeitkarten für alle Projektaufgaben erzeugt, die dem Benutzer für die Woche im Stundennachweis zugewiesen wurden. Mit dieser Option werden Zeitkarten nur für die Projektaufgaben generiert, die in dieser Woche bearbeitet werden oder geplant sind. ▪ **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren**: Mit dieser Option werden al–

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	le Zeitkarten (für Projektaufgaben und andere Aufgaben) aus einem ausgewählten Stundennachweis kopiert. **Hinweis:** Beim Erstellen von Zeitkarten mithilfe von zugehörigen Links: ▪ Wenn für eine Projektaufgabe und Zeitkartenwoche bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird keine weitere Zeitkarte erstellt. ▪ Zeitkarten werden nur für diejenigen Projektaufgaben generiert, die in der betreffenden Woche bearbeitet werden oder geplant sind.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitkarte“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	Startdatum der Woche des Stundennachweises. **Hinweis: Woche beginnt am** steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist. Es wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie einen Ressourcenplan einer Zeitkarte zuordnen möchten, aber die Zeitkarte in einer Woche beginnt, die außerhalb des Datumsbereichs des Ressourcenplans liegt.
Status	Aktueller Status der Zeitkarte. Alle neuen Zeitkarten beginnen im Status „Ausstehend“. Die verschiedenen Status einer Zeitkarte lauten „Ausstehend“, „Eingereicht“, „Genehmigt“, „Verarbeitet“, „Abgelehnt“ und „Zurückgerufen“.
Kategorie	Typ der Aufgabe, für die die Zeitkarte erstellt wird.
Aufgabe	Aufgabe, die der Zeitkarte zugeordnet ist.
Projektzeitkategorie	Aktivitätstyp in dem Projekt, für das die Zeit gemeldet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Kategorie** die Option **Projekt/Projektaufgabe** oder **Aufgabenarbeit** auswählen.
Benutzer	Name des Benutzers, für den die Zeitkarte erstellt wird.
Ressourcenzuweisung	Wählen Sie eine Ressourcenzuweisung aus, die dem Anwender zugewiesen ist. Wenn die Zeitkarte genehmigt wird, werden die tatsächlichen Stunden verwendet, um die geplanten vs. Tatsächlichen Stunden in der Heatmap-Ansicht in anzuzeigen Projektarbeitsbereich Und Arbeitsbereich für Ressourcenmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Eine Ressourcenzuweisung wird der Zeitkarte auf folgende Weise zugeordnet: ○ Wenn der Anwender mehrere Ressourcenzuweisungen hat, können Sie die entsprechende Zuweisung auswählen. ○ Wenn der Anwender nur über eine Ressourcenzuweisung verfügt, wird dieser Plan standardmäßig ausgewählt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Die Zeitkarte wird für den ausgewählten Zeitkartenzeitraum erstellt.
- Wenn für die Woche kein Stundennachweis vorhanden ist, wird ein solcher für die Zeitkartenwoche erstellt.

Nächste Maßnahme

Nach der Erstellung der Zeitkarte werden die Arbeitsstunden für die Aufgabe automatisch über das Feld **Arbeitszeit** im Aufgabendatensatz hochgezählt. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert, wie die Arbeitszeit in Zeitkarten aktualisiert wird. Die Richtlinie ist standardmäßig auf *false* festgelegt. Wenn automatische Aktualisierungen der Arbeitszeit nicht konfiguriert wurden, muss der Benutzer die Zeitkarte manuell aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Zeitkartenkategorien operativen Arbeitstypen zuordnen

Zeitkarten aus vorherigem Stundennachweis kopieren

Eine weitere Möglichkeit zum Erstellen von Zeitkarten besteht darin, sie aus einem bereits vorhandenen Stundennachweis zu kopieren, wodurch alle Zeitkarten (für Projektaufgaben und für andere Aufgaben) aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aufgabe auch über das Stundennachweisportal ausführen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Stundennachweisdatensatz, für den Sie die Zeitkarten erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren**.
3. Wählen Sie im Feld **Stundennachweis auswählen** einen vorherigen Stundennachweis aus, aus dem Sie die Zeitkarten kopieren möchten.
4. **Wahlweise:** Sie können die Arbeitszeit kopieren, die für die Aufgaben im vorherigen Stundennachweis protokolliert wurden, wenn Sie das Kontrollkästchen **Protokollierte Zeit kopieren** aktivieren.
5. Klicken Sie auf **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.

Ergebnis

Zeitkarten für Projektaufgaben

Aus dem ausgewählten Stundennachweis werden die Zeitkarten für alle Projektaufgaben kopiert, die in der aktuellen Woche ausgeführt werden oder geplant sind. Wenn für eine Projektaufgabe bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren keine weitere Zeitkarte erstellt.

Zeitkarten für die Kategorie ohne Aufgaben

Für alle Kategorien, bei denen es sich nicht um Aufgaben handelt (z. B. Besprechungen und Schulungen), werden die Zeitkarten aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert. Wenn für eine Kategorie, die keine Aufgabe ist, bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren eine weitere Zeitkarte erstellt.

Hinweis:

- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist und die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen auch in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist, die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers aber keine Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen nicht in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis einen Ratentyp hat, der inaktiv ist, wird dieser Ratentyp nicht kopiert. Bei Bedarf kann der Benutzer einen anderen Ratentyp eingeben, bevor er die einzelnen Zeitkarten speichert.

Zeitkarten automatisch generieren

Als Administrator können Sie eine regelmäßige Aufgabe konfigurieren, um für Projektaufgaben, die Zeitkartenbenutzern zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abgesehen von der manuellen Option **Zeitkarten generieren** kann auch eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden, die automatisch Zeitkarten für Projektaufgaben generiert. Für eine solche Aufgabe kann die Ausführung zum Beispiel jede Woche am Sonntag geplant werden, um für alle Benutzer Stundennachweise für die nächste Woche zu generieren. Sie können auf Grundlage des Geschäftsprozesses der Organisation konfigurieren, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Standardmäßig ist die regelmäßige Aufgabe deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie eine Skriptausführung .

Hinweis: Die regelmäßige Aufgabe generiert nur für diejenigen Benutzer automatisch Zeitkarten, bei denen die Option **Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen** in der ihnen zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie auf „true“ gesetzt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie in der Liste der regelmäßigen Aufgaben **Zeitkarten automatisch erstellen** aus.
3. Konfigurieren Sie im Skript die folgenden Parameter gemäß den Geschäftsanforderungen:

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

- runFor (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
- Gruppenname (includeGroups, excludeGroups)

Hinweis:

- Wenn für eine Projektaufgabe und Zeitkartenwoche bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird keine weitere Zeitkarte erstellt.
- Zeitkarten werden nur für diejenigen Projektaufgaben generiert, die in der betreffenden Woche bearbeitet werden oder geplant sind.
- Die **Zeitkartenberichte für zulassen** Feld auf der Projektformular Bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden.

Example:
Das folgende Beispielskript wird von einer regelmäßigen Aufgabe ausgeführt, um für die Gruppen Datenbank und Hardware Zeitkarten für die aktuelle Woche zu generieren:

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Zeitkarte einreichen

Sobald eine Zeitkarte für eine Woche mit der entsprechenden Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie sie als Zeitkartenbenutzer individuell einreichen.

Vorbereitungen
Eine Zeitkarte kann mit dem Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ eingereicht werden.

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte einreicht, wird sie anhand der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer die Zeitkarte einreicht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu:

- **Zeitnachweise** > **Meine Zeitkarten** > **Alle**
- Der zugehörigen Liste **Zeitkarten** in einem Stundennachweis.

Hinweis: Sie können mehrere Zeitkarten zum Einreichen 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.

2. Öffnen Sie in der Liste „Zeitkarte“ die einzureichende Zeitkarte.
3. Klicken Sie auf **Zeitkarte einreichen**.

Ergebnis

- Die Zeitkarte wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Die Zeitkarte wird einem Genehmiger vorgelegt. Die Auswahl des Genehmigers erfolgt anhand der Werte in den Feldern **Projektzeitgenehmiger** und **Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger** in der dem Benutzer zugeordneten Stundennachweisrichtlinie.

> **Hinweis:** Wenn sich der Projekt- oder Benutzermanager nach dem Einreichen der Zeitkarte ändert, wird die Zeitkarte automatisch zur Genehmigung an den neuen Projekt- oder Benutzermanager weitergeleitet.

Zeitkarten genehmigen oder ablehnen

Als Zeitkartengenehmiger können Sie eine eingereichte Zeitkarte anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur die Zeitkarten anzeigen, die Ihnen zur Genehmigung übermittelt oder für die Sie von einem der anderen Benutzermanager als Zeitkartengenehmiger delegiert wurden. Die Stundennachweisrichtlinie, die dem Benutzer zugewiesen wird, regelt den Genehmigungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitkarten** > **Genehmigung ausstehend**an.
2. Wählen Sie die Zeitkarte aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnis

- Die Zeitkarte wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.
- Kostenzeile wird für eine genehmigte Zeitkarte erstellt.
- Für eine genehmigte Zeitkarte wird ein Datensatz „Zeitkarte täglich“ 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.

Hinweis:

- Benutzermanager können Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen, indem sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen. Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.

  Ein Benutzermanager ist die Person, die im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

- Wenn eine Zeitkarte den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

  Hinweis: Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Benachrichtigungssymbol im Stundennachweisportal aufgelistet.

- Wenn **Projektzeitgenehmiger** in der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie auf **Beide** festgelegt ist, befindet sich die Zeitkarte nur dann im Status „Eingereicht“, wenn beide Genehmiger sie genehmigen. Wenn einer der Genehmiger sie ablehnt, wird der Zeitkartenstatus auf „Abgelehnt“ gesetzt und das Feld **Genehmigt durch** wird geleert, sodass bei einer erneuten Einreichung eine Genehmigung von beiden Genehmigern erforderlich ist.

Arbeitszeit aufzeichnen

Die Zeitkarte ruft die Arbeitszeit, die bei einem Projekt aufgelaufen oder bei der Arbeit an einem Datensatz in der Aufgabentabelle angefallen ist, aus dem Feld **Arbeitszeit** ab.

Dieses Feld ist in den Formularen „Projektaufgabe“, „Incident“, „Problem“ und „Change“ nicht standardmäßig vorhanden und muss durch Personalisierung des Formulars hinzugefügt werden. Die in diesem Feld erfasste Zeit dient zum Ausfüllen einer bereits vorhandenen Zeitkarte oder zum Erstellen einer neuen Zeitkarte, falls noch keine vorhanden ist. Dieses Verhalten wird durch eine Stundennachweisrichtlinie gesteuert.

Hinweis:

Wenn die Arbeitszeit aktualisiert wird, wird nur dann eine Zeitkarte erstellt, falls:

- Der Benutzer ein Zeitkartenbenutzer ist UND
- Der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen wurde.

Das Feld *Arbeitszeit* hat einen Zähler, der als Stoppuhr für die im Datensatz aufgewendete Arbeitszeit fungiert. Über eine Schaltfläche in dem Feld lässt sich der Zähler stoppen und starten. Standardmäßig ist der Zähler *Arbeitszeit* aktiviert und zeichnet die verstrichene Zeit auf, sobald der Datensatz geöffnet wird. Mit der Stopp-Schaltfläche können Sie den Zähler anhalten und mit der Wiedergabeschaltfläche wieder starten.

Wenn Sie Zeitkarten aus Arbeitszeiteinträgen erstellen, können Sie Ihren Administrator bitten, die zugehörige Liste **Arbeitszeit** hinzuzufügen, um im Formular „Zeitkarte“ die Arbeitszeitdatensätze anzuzeigen. Sie sehen dann auch einen Hinweis auf der Zeitkarte, dass Änderungen an Arbeitszeitdatensätzen die Werte in der Zeitkarte überschreiben. Dies

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit angezeigt Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu , Die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt oder entfernt werden kann.

Kosten verwalten

Wenn die Kostenmanagementfunktion aktiviert ist, können die Arbeitskosten in Cost Management mithilfe von Zeitkarten verwaltet werden.

Durch die Genehmigung einer Zeitkarte für eine Projektaufgabe wird eine Kostenposition für die entsprechenden Arbeitskosten in Zusammenhang mit dem Projekt generiert. Wenn das Projekt einen hat Kostenmodell S Zugeordnet, wird der Stundensatz für die Berechnung der Arbeitskosten für die Kostenzeilen vom Kostenmodell abgeleitet. Wenn dem Projekt kein Kostenmodell zugeordnet ist, werden die in der *Arbeitskostenkarte* angegebenen Kosten berücksichtigt. Wenn für das Projekt keine Arbeitskostenkarten gelten, wird der standardmäßige Stundensatz mit der Eigenschaft `com.snc.time_card.default_rate` festgelegt.

Rollen

Mit der Rolle timecard_admin können Benutzer die Zeitkarten anderer Benutzer genehmigen, ändern und löschen.

Zugehörige Informationen

Cost Management aktivieren

Domänentrennung und Zeitkarten

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

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der 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 .

Weitere Informationen zur Verwendung der Domänentrennung mit Zeitkarte, Siehe https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

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.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeiten mit Datenbankansichten für die Berichterstellung

Eine Datenbankansicht definiert Tabellenverknüpfungen zu Berichtszwecken.

Beispielsweise kann eine Datenbankansicht die Incident-Tabelle mit den Tabellen „Metrikdefinition“ und „Metrikinstanz“ verknüpfen. Diese Ansicht kann verwendet werden, um Berichte zu Incident-Metriken zu erstellen. Sie kann Felder aus einer dieser drei Tabellen enthalten.

Mehrere nützliche Datenbankansichten werden mit dem Plugin „Datenbankansicht“ und dem Plugin „Datenbankansichten für Servicemanagement“ installiert. Diese Datenbankansichten decken die meisten Anforderungen an Metrikberichte ab und reduzieren die Notwendigkeit, neue zu definieren.

Jeder Anwender, der einen Bericht erstellen kann, kann Datenbankansichten als Berichtsquelle verwenden, ACLs in den zugrunde liegenden Tabellen werden jedoch berücksichtigt. Dies bedeutet, dass auch die ACLs der übergeordneten Tabellen dieser Tabellen ausgewertet werden.

Hinweis:

- Die kumulierte Auswirkung auf die Leistung nimmt zu, wenn die Anzahl der Tabellen, die in der Ansicht enthalten sind, und die Anzahl der Datensätze, die diese Tabellen enthalten, zunimmt. Um die Leistung der Datenbankansicht zu maximieren, stellen Sie sicher, dass die „Wo“-Klauseln, die in der Datenbankansicht definiert sind, auf indizierten Feldern basieren.
- Eine Datenbankansicht wird nicht wie eine anwenderdefinierte Tabelle behandelt, daher gibt es keine Auswirkungen auf die Lizenzierung.
- Datenbankansichtstabellen sind in FTP-Exporten nicht enthalten.
- Datenbankansichten bewerten die ACLs der übergeordneten Tabelle einer Tabelle, die in der Datenbankansicht enthalten ist.

Einschränkungen

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an der Tabellenrotation teilnehmen.
- Es ist nicht möglich, Daten in der Ausgabe der Datenbankansicht zu bearbeiten.
- Datenbankansichtstabellen können in Klonanforderungen nicht als Datenerhaltung hinzugefügt werden.
- Sie können eine Tabellen- oder Datenbankansicht aus einem anderen Anwendungsbereich in einem Tabellennamen-Feld referenzieren. Wenn das Feld jedoch zu einer Tabelle gehört, die „sys_metadata“ erweitert, muss die Tabellen- oder Datenbankansicht demselben Anwendungsbereich wie diese Tabelle angehören.

ACLs und Datenbankansichten

Sie müssen keine ACLs für Felder in der Ansicht erstellen. Das System berücksichtigt kontextbezogene ACLs (ACLs mit einer Bedingung oder einem Skript), die in der zugrunde liegenden Tabelle vorhanden sind. Nicht kontextbezogene ACLs (ACLs mit nur Rollenprüfungen) werden wie bei vorherigen Releases weiterhin berücksichtigt.

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.

Damit explizite Lese-ACLs zu den Datenbankansichten hinzugefügt werden, legen Sie fest `glide.security.expander.view.legacy`Eigenschaft bis **Wahr** . Fügen Sie in aktualisierten Instanzen diese Systemeigenschaft hinzu, und legen Sie sie auf fest **Wahr** .

Sie können weiterhin zusätzliche ACLs in den Datenbankansichten erstellen. Diese ACLs werden zuletzt ausgewertet und immer berücksichtigt.

Reservierte Wörter der Datenbankansicht

Die Verwendung der Begriffe kann zu unbeabsichtigter oder unerwünschter Leistung führen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument mit reservierten MySQL-Wörtern .

Tabellen werden mithilfe von Datenbankansichten verknüpft

Verbinden Sie Tabellen in einer einzigen Ansicht, und erstellen Sie dann basierend auf dieser Ansicht einen Bericht.

Verwenden Sie **Datenbankansichten** Modul zum Erstellen einer Datenbankansicht, die Tabellen verbindet, um eine Pseudo-Tabelle zu erstellen, die Daten aus jeder Tabelle in der Ansicht kombiniert. Sie können einen Bericht zu diesen Daten erstellen, indem Sie die Datenbankansicht als Tabelle in einem Bericht hinzufügen. Für den Zugriff auf die Datenbankansicht ist kein Datenbankzugriff erforderlich.

Erstellen Sie eine Datenbankansicht

Erstellen Sie die Datenbankansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Ansicht wie eine neue Tabelle.
   Die Anwendung konvertiert Großbuchstaben in Kleinbuchstaben und Leerzeichen in Unterstriche.
4. Geben Sie eine Bezeichnung und einen Plural an.

   Die **Bezeichnung** Und **Plural** Felder definieren, wie die Datenbankansicht in Listen und Formularen gekennzeichnet wird. Geben Sie beispielsweise einer Datenbankansicht mit der Bezeichnung Duplikatinstallation den Plural an Doppelte Installationen .
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung der Datenbankansicht an, damit andere Anwender ihren Zweck kennen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Datenbankansicht wird erstellt und über zugänglich gemacht **Datenbankansichten** Modul.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu

Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu

Geben Sie die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft 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.

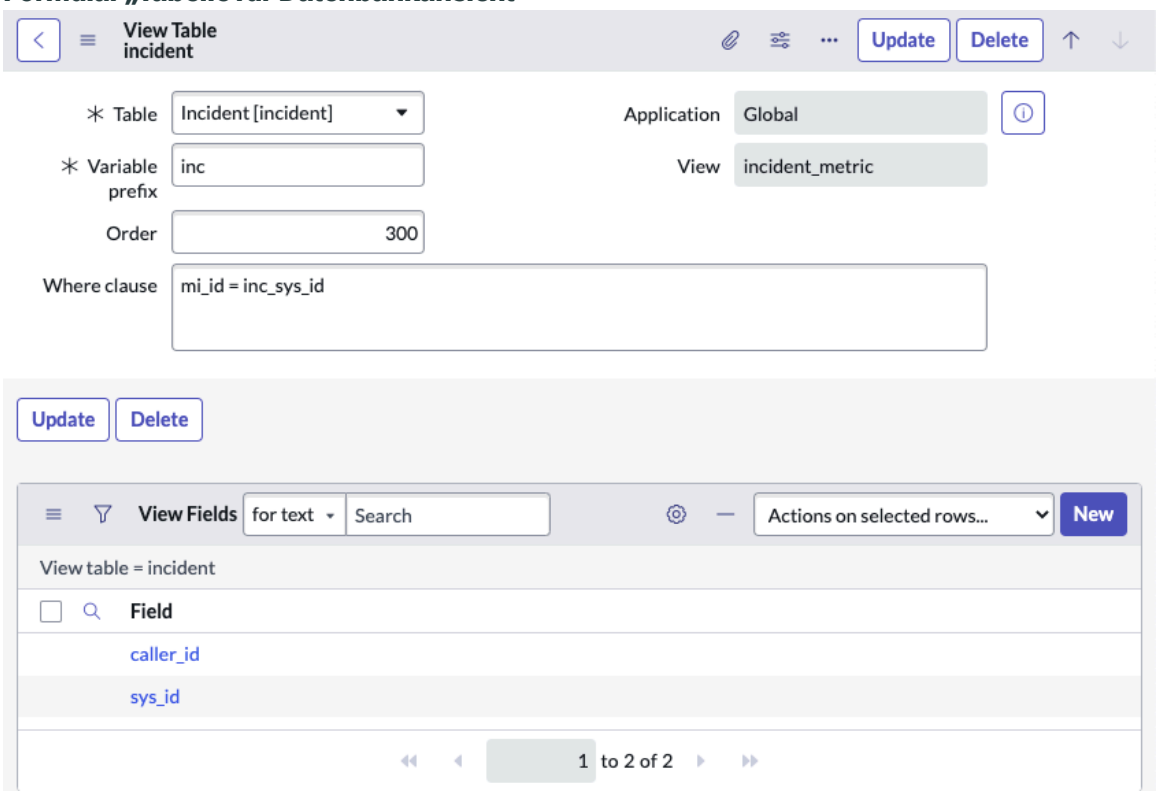
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Tabelle** Das Feld im Formular „Tabelle anzeigen“ gibt die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft werden soll. Die **Variablenpräfix** Wird von verwendet **WHERE-Klausel** Zum Definieren der Bedingungen für den Join. Diese Bedingungen können sich auf ein beliebiges Feld beziehen, definieren jedoch normalerweise den Join, indem ein Feld in der Tabelle mit einem Feld in einer anderen Tabelle in der Datenbankansicht abgeglichen wird.

Hinweis: Das Feld Variablenpräfix ist ein Pflichtfeld.

Wenn Sie schreiben **WHERE-Klausel** , Fügen Sie den Feldnamen zu hinzu **Variablenpräfix** Der Tabelle mit einem Unterstrich. Im folgenden Beispiel: **MI_ID** Bezieht sich auf **id** Feld in der Tabelle „Metrikinstanz“ [metric_instance] (mi) und **inc_sys_ID** Bezieht sich auf **sys_ID** Feld in der Tabelle „Incident [Incident]“ (einschließlich).

Formular „Tabelle für Datenbankansicht“



Hinweis:

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an teilnehmen Tabellenrotation .
- Verwenden Sie in nur Kleinbuchstaben **Variablenpräfix** . Die Verwendung von Großbuchstaben kann verhindern, dass Sie die Datenbankansicht in einer Liste anzeigen.

Ein Beispiel für die Verwendung von linken Joins zum Erstellen einer Ansicht finden Sie unter Beispiel für einen linken Join beim Erstellen einer Datenbankansicht .

Die **WHERE-Klausel** Unterstützt diese bedingten JavaScript-Operatoren:

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.

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

Es gibt keine Unterstützung für Bedingungen WIE oder ENTHÄLT in **WHERE-Klausel** Klausel einer Datenbankansicht. Verknüpfen Sie Tabellen basierend auf der sys_ID mit dem Operator =, um beim Filtern von Listen, beim Ausführen von Glide-Abfragen oder beim Ausführen von Berichten mit dem vollständigen Datensatz zu arbeiten.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Datenbankansicht“ die Option aus **Neu** In der zugehörigen Liste Tabellen anzeigen.
2. Konfigurieren Sie das Formular Und fügen Sie hinzu **Linker Join** Feld (ein Kontrollkästchen) zum Formular.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie aus **Linker Join** Kontrollkästchen.
   - Auswählen **Linker Join** Bewirkt, dass die linke Tabelle in der Datenbankansicht alle Datensätze anzeigt, auch wenn die Join-Bedingung keinen übereinstimmenden Datensatz in der rechten Tabelle findet. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Tabellen anzuzeigen, die einen angeben **WHERE-Klausel** . Auswählen **Linker Join** Für Ansichtstabellen ohne **WHERE-Klausel** Hat keine Auswirkungen auf die Abfrage.
   - Beigefügte Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten angeordnet **Reihenfolge** Werte.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Personalisieren Sie **Tabellen Anzeigen** Zugehörige Liste, um anzuzeigen **Linker Join** Spalte. Die **Linker Join** Feld ist **Wahr** .
7. Wählen Sie einen Datensatz aus, um eine Tabelle anzuzeigen.
8. Um Ihrer WHERE-Klausel ein ODER hinzuzufügen, verwenden Sie ||.

   Um beispielsweise alle Incidents im Zusammenhang mit RFCs ODER alle Incidents abzufragen, die das übergeordnete Element einer Change-Anforderung sind, verwenden Sie die folgende Syntax: `inc_rfc = chg_sys_ID || chg_parent = INC_sys_ID` .

Beispiel für einen linken Join beim Erstellen einer Datenbankansicht

In diesem Beispiel werden die richtigen Einstellungen angezeigt, wenn Tabellen zu einer Datenbankansicht mithilfe von Links-Joins hinzugefügt werden.

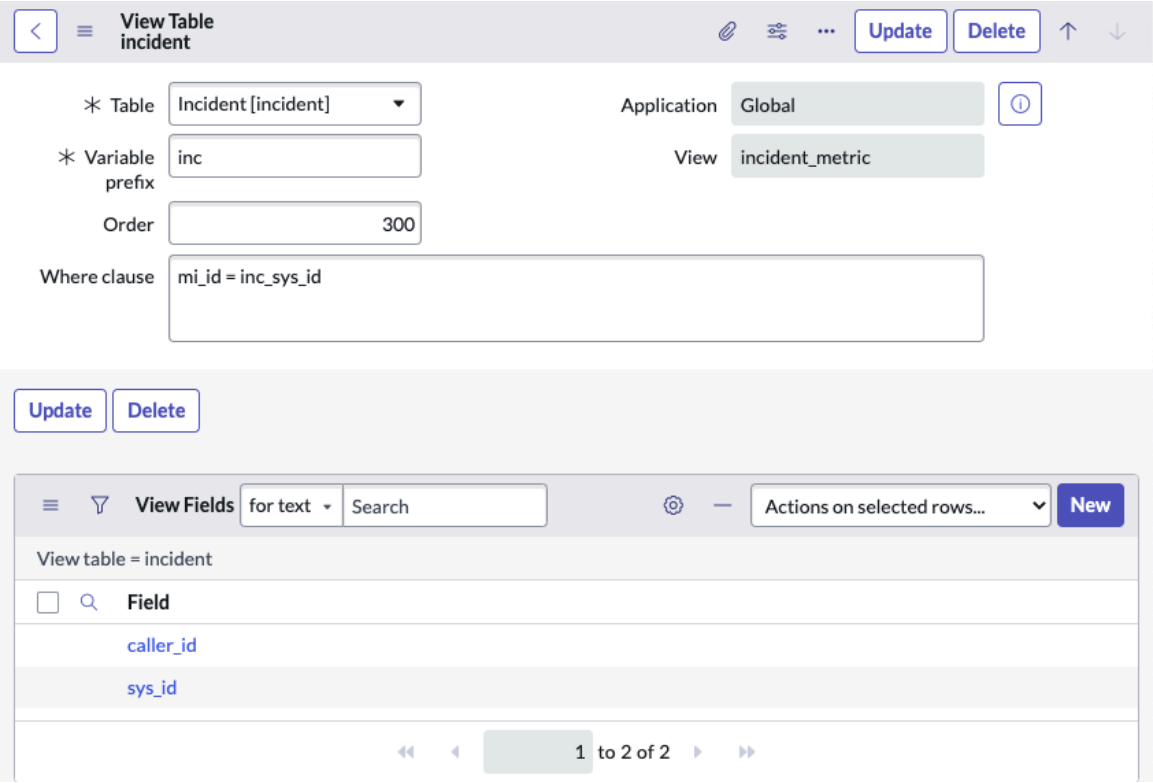
Vorbereitungen

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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren zeigt, wie Sie eine Datenbankansicht erstellen, die eine Liste der Katalogaufgaben und ihrer übergeordneten Elemente enthält. Die meisten Schritte werden im Formular „Tabelle anzeigen“ ausgeführt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**an.
2. Wählen Sie die Ansicht aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Seite „Datenbankansicht“ wird angezeigt. Geben Sie in der zugehörigen Liste Tabellen anzeigen die Tabellen an, die in der Datenbankansicht angezeigt werden sollen.
3. In **Tabellen Anzeigen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Fügen Sie ein hinzu **Linker Join** Kontrollkästchen für das Formular von Konfigurieren des Formularlayouts .
5. Fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „Katalogaufgabe“ [sc_Task] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann auswählen **Übermitteln** . Beigefügte Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten angeordnet **Reihenfolge** Werte.

Feld	Wert
Tabelle	Katalogaufgabe [sc_task]
Variablenpräfix	cat
Reihenfolge	100
Wo-Klausel	Lassen Sie das Feld leer

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Katalogaufgabe“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ 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.

6. In **Tabellen Anzeigen** Tabelle auswählen **Neu** Und fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann auswählen **Übermitteln** . Beigefügte Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten angeordnet **Reihenfolge** Werte.

Feld	Wert
Tabelle	Angefordertes Element [sc_req_item]
Variablenpräfix	Element
Reihenfolge	200
Wo-Klausel	Cat_parent=item_sys_ID
Kontrollkästchen „Join links“	True

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „angefordertes Element“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

7. In **Tabellen Anzeigen** Tabelle auswählen **Neu** Und fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „Anforderung“ [sc_Request] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann auswählen **Übermitteln** .

Feld	Wert
Tabelle	Anforderung [sc_request]
Variablenpräfix	anfordern
Reihenfolge	300
Wo-Klausel	Cat_parent=req_sys_ID
Kontrollkästchen „Join links“	True

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Anforderung“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

8. In **Tabellen Anzeigen** Tabelle auswählen **Neu** Und fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle Anwender [sys_user] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann auswählen **Übermitteln** .

Feld	Wert
Tabelle	Benutzer [sys_user]
Variablenpräfix	Anwender
Reihenfolge	400
Wo-Klausel	Cat_opened_by=user_sys_ID
Kontrollkästchen „Join links“	Falsch

   - Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Anwender“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.
   - Wenn der übergeordnete Datensatz der Katalogaufgabe ein angefordertes Element ist, sind alle Felder in der Anforderungstabelle leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 übergeordnete Datensatz eine Anforderung ist, sind alle Felder in „angefordertes Element“ leer.
- Aufgrund der beiden linken Joins wird der Katalogaufgabendatensatz zurückgegeben, auch wenn das übergeordnete Element leer ist oder kein angefordertes Element oder keine Anforderung ist.
- Da der Anwender kein linker Join ist, muss in sys_user ein übereinstimmender Anwender vorhanden sein, damit das Feld geöffnet von der Zeile zurückgegeben werden kann.

9. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu experimentieren und mehr darüber zu erfahren, wie Links-Verbindungen Auswirkungen auf Datenbankansichten haben.
   Wenn Sie die linke Seite in anmelden:
   - Anwender „wahr“, Zeilen mit leerem Element **Erstellt Von** Zurück.
   - Angefordertes Element falsch, nur Katalogaufgaben, die ein angefordertes Element als übergeordnetes Element haben, geben zurück.
   - „Falsch“ anfordern, nur Katalogaufgaben, die eine Anforderung als übergeordnete Rückgabe haben.
   - Angefordertes Element und Anforderung falsch, keine Zeilen werden zurückgegeben, da nichts ein angefordertes Element und eine Anforderung als übergeordnete Elemente haben kann.

Geben Sie ein Feld an, das zurückgegeben werden soll

Schränken Sie ein Feld ein, das von der beigefügten Tabelle zurückgegeben werden soll, oder geben Sie es an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigten Felder einschränken, indem Sie der zugehörigen Liste „Tabellen anzeigen“ Felder hinzufügen.

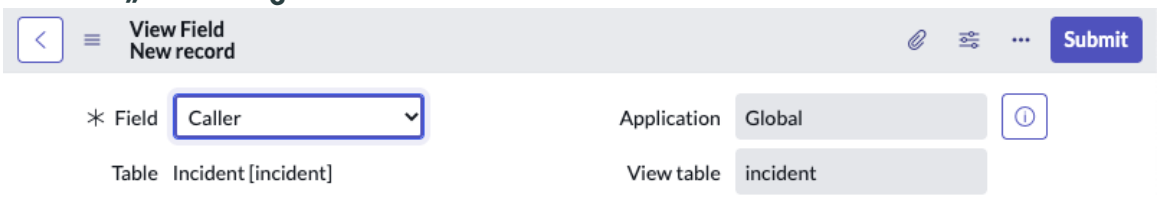
Wenn Sie Felder einschränken, müssen Sie einen Ansichtsfeld-Datensatz für das Join-Feld aus erstellen *WHERE-Klausel* Im übergeordneten Datensatz. Wenn Sie einen Datensatz für dieses Feld auslassen, kann er nicht zurückgegeben werden, und der Join schlägt fehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**an.
2. Wählen Sie die Datenbankansicht aus, zu der Sie ein Feld hinzufügen möchten, zu dem Sie zurückkehren möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz der Datenbankansicht eine Ansichtstabelle aus, und wählen Sie dann aus **Neu** In der zugehörigen Liste Felder anzeigen.
4. Wählen Sie im Formular „Feld anzeigen“ das Feld aus, das Sie in der Ausgabe der Datenbankansicht anzeigen möchten.
   Wenn in der zugehörigen Liste Felder anzeigen keine Felder definiert sind, werden alle Felder zurückgegeben. Wenn Felder definiert sind, werden nur diese Felder zurückgegeben. Sie können beispielsweise die Anzeige einschränken, wenn Felder vorhanden sind, die nicht für alle Anwender sichtbar sein 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.

Formular „Feld anzeigen“



In diesem Beispiel ist *WHERE-Klausel* Verwendet *sys_ID* Feld aus der Incident-Tabelle, um den Join einzurichten. Damit der Join mit einer Liste eingeschränkter Felder erfolgreich ist, müssen Sie einen Datensatz für hinzufügen *sys_ID* Feld in der zugehörigen Liste Felder anzeigen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Änderungen mit **Versuchen Sie Es** Zugehöriger Link im Datensatz der Datenbankansicht. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie die Datenbankansicht.

Benennen Sie eine Spalte neu

Manchmal haben zwei verschiedene Tabellen Felder mit demselben Namen, die beide wichtig sind (z. B. zwei Tabellen mit einem Feld „sys_updated_on“). Benennen Sie aus Gründen der Übersichtlichkeit eines der Felder um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eindeutige Berichte zu erstellen, benennen Sie die Felder in der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_DB_View] neu, ohne die Namen der Felder zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Sprachdatei**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Neue Sprachdateifelder

Name	Beschreibung
Tabelle	Name der Datenbankansicht
Bezeichnung	Bezeichnung anzeigen
Plural	Pluralform der Anzeigebezeichnung
Element	Name des Felds in der Datenbankansicht in der Formatvariablen prefix_fieldname. Sie können beispielsweise INC_Name eingeben, um das Feld Name in der Incident-Tabelle anzugeben. **Variablenpräfix** Ist ein Pflichtfeld, wenn Sie die Tabellen in einer Datenbankansicht definieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren der Anzahl der zurückzugebenden Datensätze

Geben Sie die Anzahl der Datensätze an, die für eine Datenbankansicht zurückgegeben werden sollen, wenn die Ansicht in einem Skript 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.

Eine Eigenschaft namens `glide.db.max_view_records`Steuert die maximale Anzahl von Zeilen, die beim Ausführen einer GlideRecord-Abfrage in einem Skript zurückgegeben werden. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 10000. So ändern Sie diesen Wert: Fügen Sie die Eigenschaft hinzu In die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], und bearbeiten Sie die Eigenschaften **Wert** Feld, das die Anzahl der zurückzugebenden Zeilen bestimmt.

Diese Eigenschaft gilt nur beim Abfragen einer Datenbankansichtstabelle in einem Skript. Wenn die Datenbankansichtstabelle in einer Liste oder einem Bericht verwendet wird, gilt diese Eigenschaft nicht. Berichte oder Listen basierend auf der Datenbankansicht verwenden alle Zeilen in der Ansicht.

Testen Sie die Datenbankansicht

Überprüfen Sie, ob die Datenbankansicht ordnungsgemäß funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**an.
2. Wählen Sie die Datenbankansicht aus, die Sie testen möchten.
3. Testen Sie die Ansicht, indem Sie auf klicken **Versuchen Sie Es** Zugehöriger Link.

> **Hinweis:** Wenn Sie nicht sehen *Versuchen Sie Es* Link, die für die Ansicht erforderlichen Tabellen sind nicht vorhanden. Wenn dieses Problem auftritt, ist es möglich, dass Sie die erforderlichen Plugins zum Erstellen der unterstützenden Tabellen nicht aktiviert haben.

Die Datenbankansicht wird ausgeführt, und eine Liste von Elementen wird angezeigt. Wenn Sie Felder in angegeben haben **Felder Anzeigen** Zugehörige Liste für jede Tabelle ist die Ausgabe auf diese Felder beschränkt. Wenn Sie Ansichtsfelder angegeben haben und die Ansicht nicht korrekt angezeigt wird, überprüfen Sie **Felder Anzeigen** Zugehörige Liste für jede Tabelle und stellen Sie sicher, dass Sie Felder aus dem einschließen **WHERE-Klausel** .

Example: Ausgabe der Beispieldatenbankansicht für Incident-Metriken

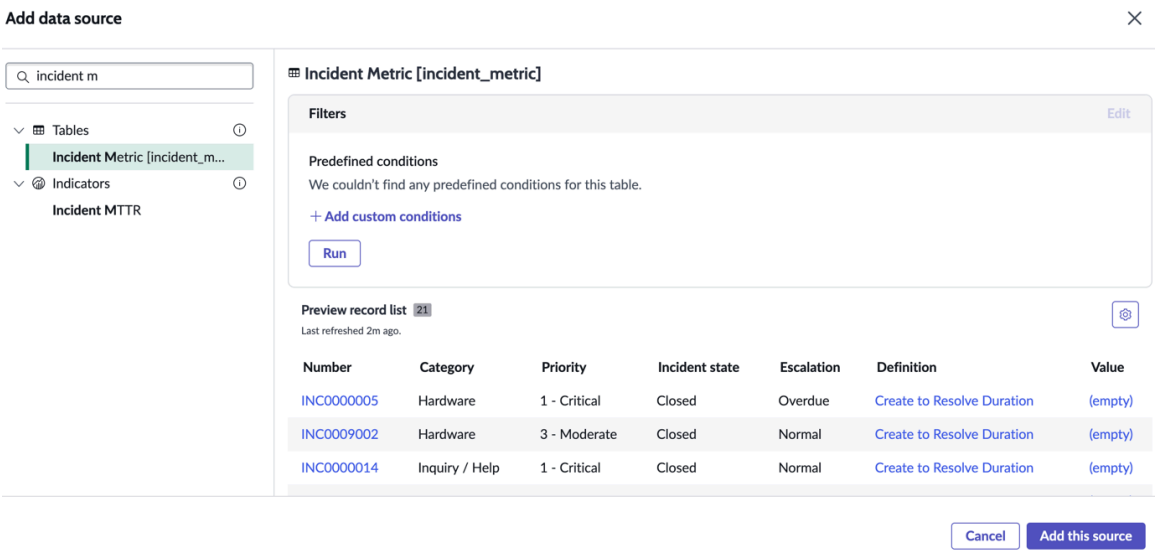
Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

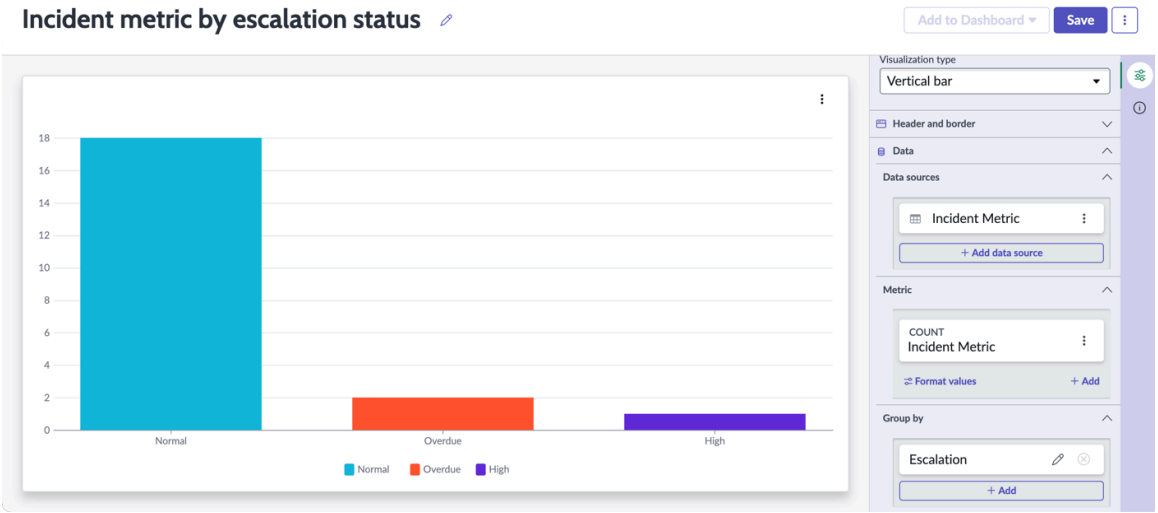
Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

Nächste Maßnahme
Um die Datenbankansicht in einer Datenvisualisierung zu verwenden, wählen Sie sie aus den Datenquellen aus. Datenbankansichten werden unter Tabellen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Visualisierungstyp mithilfe der Datenbankansicht erstellen. Dieses Beispiel zeigt die Datenbankansicht als vertikalen Balken.



Anzeige von Funktionsergebnissen in einer Datenbankansicht

Verbessern Sie die Anzeige einer Datenbankansicht, indem Sie der Ausgabe ein Funktionsfeld hinzufügen, um Funktionsergebnisse anzuzeigen.

Funktionsfelder führen allgemeine Datenbanktransformationen und Berechnungen für Felder im System durch. Funktionsfelder speichern keine Daten, sondern zeigen die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an, wenn die Funktion ausgeführt wird.

Sie können beispielsweise Incidents mit ineffektiven Beschreibungen von weniger als 10 Zeichen identifizieren, indem Sie ein Funktionsfeld hinzufügen, das die Länge von berechnet **Kurzbeschreibung** Feld.

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, um eine Datenbankfunktion auszuführen

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, das die Ergebnisse einer Datenbankfunktion anzeigt, z. B. einen mathematischen Vorgang, die Berechnung der Feldlänge oder die Berechnung des Wochentags.

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.

Sie können entweder ein Funktionsfeld aus einer physischen Tabelle auswählen oder ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen.

Wenn Sie ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe aus der Datenbankansicht in der Funktionsdefinition verwenden, um die Spalten zu identifizieren. Bevor Sie das Funktionsfeld erstellen, beachten Sie die Variablenpräfixe in Ihrer Datenbankansicht.

Beispiel: Wenn das Variablenpräfix für die Tabelle „Incidents“ lautet `Inc2` Und Sie möchten die Länge des Beschreibungsfelds zurückgeben, die Funktionsdefinition wäre `Glidefunktion:length(inc2_description)` . Wenn das Variablenpräfix für die Metrikinstanztabelle lautet `Mi` Und Sie möchten die Felder „Definition“ und „Wert“ verketten. Die Funktionsdefinition wäre `Glidefunktion:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)` .

Informationen zu unterstützten Funktionen finden Sie unter Bericht zu Funktionsfeldern .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Funktionsfelder“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabellen- oder Datenbankansicht, der das Funktionsfeld hinzugefügt wird. Wenn Sie eine Datenbankansicht auswählen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in einschließen **Funktionsdefinition** Feld.
Typ	Der Typ des Felds: Zeichenfolge, Zahl, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Der Name der Spalte. Dieses Feld wird automatisch auf den Wert von festgelegt **Spaltenbezeichnung** Feld.
Max. Länge	Die maximale Länge des Rückgabewerts.
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Funktionsdefinition	Die Funktion, die das Feld ausführt.

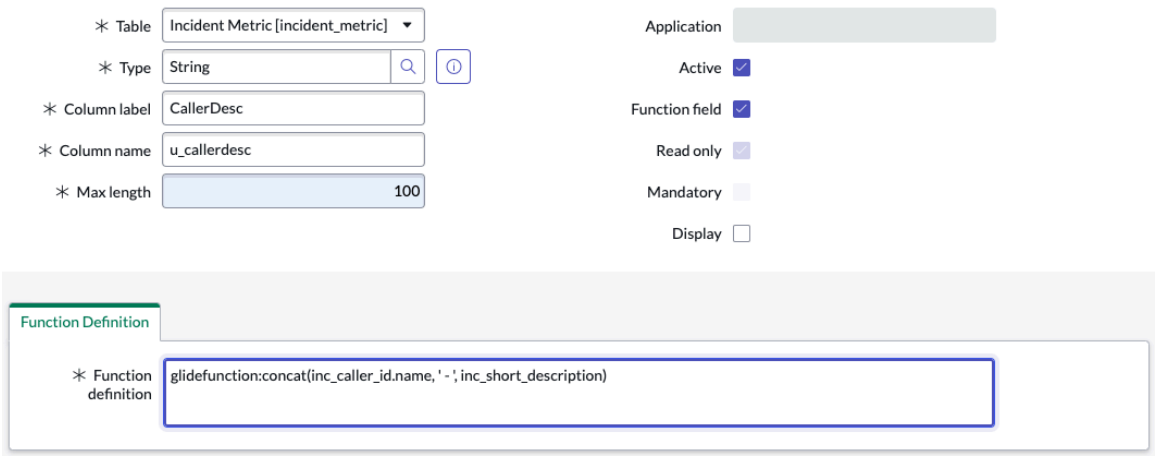
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Das Format für Funktionen beginnt mit `Glidefunktion:` , Gefolgt vom auszuführenden Vorgang (z. B. `Verkettung`), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. **Wichtig:** Wenn Sie das Funktionsfeld in einer Datenbankansicht und nicht in einer physischen Tabelle erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in einschließen **Funktionsdefinition** Feld.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Erstellen Sie ein Funktionsfeld in der Datenbankansicht „Incident-Metrik“

In diesem Beispiel wird der Datenbankansicht „Incident-Metrik“ ein neues Funktionsfeld „CallerDesc“ hinzugefügt. Das Feld verkettet den Anrufernamen, einen Bindestrich und die Kurzbeschreibung.



Das Variablenpräfix `inc` Ist enthalten, da das Funktionsfeld in der Datenbankansicht „Incident-Metrik“ und nicht in einer physischen Tabelle definiert ist. Das Präfix ist erforderlich, um zu unterscheiden, welche Spalten „short_description“ und „caller_ID“ von den Tabellen verwendet werden sollen, die Teil der Datenbankansicht sind.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht an

Zeigen Sie Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht an

Fügen Sie der Ausgabe einer Datenbankansicht ein Funktionsfeld hinzu, um Funktionsergebnisse anzuzeigen.

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** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**an.
2. Wählen Sie eine Datenbankansicht aus.
3. Wählen Sie aus **Versuchen Sie es** Zugehöriger Link.
4. Fügen Sie der Ausgabe der Datenbankansicht das Funktionsfeld hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Elemente in Formularen oder in Listen mit einem Listensammler .
5. Überprüfen Sie die Funktionsdefinition, wenn der erwartete Wert nicht zurückgegeben wird oder ein zurückgegebener Wert darauf hinweist, dass die Funktionsdefinition ungültig ist.
   - Wenn die Nachricht angezeigt wird **Ungültige Funktion** Wird zurückgegeben, ist die Funktionsdefinition für Zeichenfolgenfeldtypen ungültig.
   - Wenn ein leerer Wert zurückgegeben wird, ist die Funktionsdefinition für andere Feldtypen ungültig.
   - Wenn ein unerwarteter Wert zurückgegeben wird, überprüfen Sie die Felddefinition in der Funktionsdefinition.

Ergebnis

Der Funktionsfeldvorgang wird ausgeführt, und die Ergebnisse werden in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigt.

Verwenden Sie Disjunktionen in komplexen Abfragen

ServiceNow Führt Verbindungsanweisungen vor Trennungsanweisungen in einer Abfrage aus.

Wenn Sie eine komplexe Abfrage erstellen, müssen Sie gegebenenfalls Klammern um Disjunktionen verwenden, um eine ordnungsgemäße Gruppierung von Abfrageelementen sicherzustellen. Sie müssen beispielsweise Klammern in der Abfrage verwenden `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. Wenn Sie die Klammer aus dieser Abfrage entfernen, werden alle Datensätze zurückgegeben, bei denen der Wert „md_table“ ist *Incident* .

Datenbankansichten im Basissystem

Bestimmte Ansichten sind im Basissystem mit den Plugins „Datenbankansichten“ und „Datenbankansichten“ für Servicemanagement enthalten.

Datenbankansichten

Name	Beschreibung	Bezeichnung
Change_Request_metric	Verknüpfen Sie Change mit Metrikdefinition in Metrikinstanz, und erstellen Sie eine Ansicht, über die berichtet werden kann, z. B. Changes, die nach Kategorie geschlossen wurden.	Change-Metrik
Change_Request_sla	Verbinden Sie Change_Request mit sla (Task_sla), und erstellen Sie eine Ansicht, über die Berichte für Dinge wie Change-Anforderungen erstellt werden können, die durch sla pro Change-Kategorie gelöst wurden.	SLA der Change-Anforderung

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

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
Change_Task_metric	Verbinden Sie die Change-Aufgabe mit der Metrikdefinition der Metrikinstanz, und erstellen Sie eine Ansicht, über die Berichte erstellt werden können, z. B. für Change-Aufgaben, die nach Change-Status geschlossen wurden	Change-Aufgabenmetrik
Change_Task_sla	Verbinden Sie Change_Task mit sla (Task_sla), und erstellen Sie eine Ansicht, über die Berichte für Dinge wie durch sla gelöste Change-Aufgaben erstellt werden können.	Change-Aufgaben-SLA
Change_Task_time_worked	Verbinden Sie Change-Aufgabe mit Aufgabenarbeitszeit, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Incidents zugeordnet sind.	Arbeitszeit für Change-Aufgaben
Incident_metric	Verbinden Sie Incident mit Metrikdefinition zu Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, die für folgende Dinge gemeldet werden kann: Incidents, die beim ersten Anruf gelöst wurden, nach Kategorie	Incident-Metrik
Incident_sla	Verbinden Sie Incident mit sla (Task_sla), um Dinge wie durch sla gelöste Incidents pro Incident-Kategorie zu melden.	Incident-SLA
Incident_time_worked	Verbinden Sie Incident mit Aufgabenarbeitszeit, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Incidents zugeordnet sind.	Gearbeitete Incident-Zeit
pm_project_metric	Verbinden Sie pm_project mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Projekte, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektmetrik
pm_Project_sla	Verbinden Sie pm_project mit sla (Task_sla), um Berichte zu Themen wie Projektnamen nach sla zu erstellen.	Projekt-SLA
pm_Project_Task_metric	Verbinden Sie pm_project_Task mit der Metrikdefinition für die Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Projektaufgaben, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektaufgabenmetrik

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

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
pm_Project_Task_sla	Verbinden Sie pm_project mit sla (Task_sla), um Berichte zu Themen wie Release-Aufgaben nach sla zu erstellen.	Projektaufgaben-SLA
pm_Project_Task_time_worked	Fügen Sie „pm_project_Task“ zur „Arbeitszeit“ der Aufgabe hinzu, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Projektaufgaben zugeordnet sind.	Arbeitszeit für Projektaufgaben
Problem_metric	Verbinden Sie das Problem mit der Metrikdefinition, um eine Metrikinstanz zu erstellen, die eine Ansicht erstellt, über die berichtet werden kann, z. B. Probleme, die beim ersten Anruf gelöst wurden, nach Kategorie	Problemmetrik
Problem_sla	Verbinden Sie Problem mit sla (Task_sla), um Dinge wie durch sla gelöste Probleme pro Problemstatus zu melden.	Problem-SLA
Release_Feature_metric	Verbinden Sie Release_Feature mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. Release-Funktionen, die nach Produkt geschlossen wurden	Release-Funktionsmetrik
Release_project_metric	Verbinden Sie Release_Project mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Releases, die nach Kategorie geschlossen wurden	Release-Metrik
Release_Task_metric	Verbinden Sie Release_Task mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. Release-Funktionen, die durch Funktion geschlossen wurden	Release-Aufgabenmetrik
Release_Task_sla	Verbinden Sie Release_Task mit sla (Task_sla), um Berichte zu Themen wie Release-Aufgaben nach sla zu erstellen.	Release-Aufgabe-SLA
sc_Request_metric	Verbinden Sie sc_Request mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, die für folgende Dinge gemeldet werden kann: Anforderungen, die nach Kategorie geschlossen wurden	Kataloganforderungsmetrik

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

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
sc_Request_sla	Verbinden Sie sc_Request mit sla (Task_sla), um Berichte zu Dingen wie Anforderungen nach sla zu erstellen.	Kataloganforderungs-SLA
sc_req_item_metric	Verknüpfen Sie sc_Request_item mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, die für Dinge wie Anforderungselemente gemeldet werden kann, die von Element geschlossen wurden	Kataloganforderungselementmetrik
sc_req_item_sla	Verbinden Sie sc_req_item mit sla (Task_sla), um Berichte zu Dingen wie Anforderungselementen nach sla zu erstellen.	Kataloganforderungselement-SLA
sc_Task_metric	Verbinden Sie sc_Task mit der Metrikdefinition zur Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. Katalogaufgaben, die nach Element geschlossen wurden	Katalogaufgabenmetrik
sc_Task_sla	Verbinden Sie sc_Task mit sla (Task_sla), um Berichte zu Aufgaben nach sla zu erstellen.	Katalogaufgaben-SLA

Hierarchische Abfragen werden erstellt

Vereinfachen und erstellen Sie effizientere Abfragen, indem Sie hierarchische Beziehungen im Bedingungsgenerator nutzen.

Hauptvorteile

- Filtern Sie Tabellendaten im Bedingungsgenerator basierend auf einer Datensatzhierarchie.
- Durchsuchen Sie eine ganze Hierarchie mit einer einzigen Bedingung.
- Optimieren Sie die Abfrageerstellung mit weniger laufender Wartung.

Das Erstellen von Abfragen im Bedingungsgenerator kann umständlich werden, wenn Sie jede Ebene einer hierarchischen Beziehung mit mehreren ODER-Bedingungen durchsuchen müssen. Hierarchische Abfragen optimieren diesen Prozess, indem Sie einen einzelnen Knoten angeben und von dort aus die Hierarchie durchsuchen können, was Zeit und Aufwand spart.

Datensatzhierarchien

Standardmäßig sind die folgenden Datensatzhierarchien in Ihrer Instanz enthalten:

- Die Abteilungshierarchie in der Tabelle „Abteilung“ [cmn_Department]
- Die Standorthierarchie in der Tabelle „Standort“ [cmn_location]
- Die Managerhierarchie in der Anwendertabelle [sys_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.

Sie können diese vordefinierten Datensatzhierarchien anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Datensatzhierarchie**an.

Jede Datensatzhierarchie basiert auf einem Referenzfeld, das über- und untergeordnete Beziehungen zwischen Datensätzen in derselben Tabelle enthält.

- Die Abteilungshierarchie basiert auf dem Feld Übergeordnetes Referenzelement in der Tabelle „Abteilung“ [cmn_Department].
- Die Standorthierarchie basiert auf dem Feld Übergeordnetes Referenzelement in der Tabelle „Standort“ [cmn_location].
- Die Managerhierarchie basiert auf dem Feld Manager-Referenz in der Anwendertabelle [sys_user].

Beispielsweise verwendet die Standorthierarchie in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] das übergeordnete Referenzfeld. Jeder Standort hat ein übergeordnetes Element, bei dem es sich um einen anderen Datensatz in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] handelt. Beispielsweise haben die Standortdatensätze Chicago und Springfield den sys_ID-Wert des Illinois-Standortdatensatzes im übergeordneten Feld. Straßenadressen haben sys_ID-Standorte für die Städte, zu denen sie gehören, in ihrem übergeordneten Feld.

Sie können die Standorthierarchie im Bedingungsgenerator verwenden, um gezielte Abfragen zu erstellen. Sie können beispielsweise einen Ausgangspunkt in der Standorthierarchie angeben und die Hierarchie abfragen, um alle Assets abzurufen, die Standorten in diesem Teil der Hierarchie zugeordnet sind.

Hierarchische Pfade

Jeder Datensatz, der zu einer Datensatzhierarchie gehört, speichert seine hierarchischen Informationen in einem Pfadfeld. Das Pfadfeld wird für Suchvorgänge in der gesamten Hierarchie im Bedingungsgenerator verwendet.

Pfade für jede vordefinierte Datensatzhierarchie werden automatisch von generiert ServiceNow AI Platform Und im Pfadfeld in den Tabellen „Abteilung“ [cmn_Department], „Standort“ [cmn_location] und „Anwender“ [sys_user] gespeichert.

- Der Pfad für Abteilungen wird im Feld Übergeordnetes HP1 in der Tabelle „Abteilung“ [cmn_Department] gespeichert.
- Der Pfad für Standorte wird im Feld Übergeordnetes HP1 in der Tabelle Standort [cmn_location] gespeichert.
- Der Verwaltungspfad wird im Feld Manager HP1 in der Anwendertabelle [sys_user] gespeichert.

Zum Beispiel die ServiceNow AI Platform Erstellt automatisch den Hierarchiepfad für jeden Standortdatensatz in der Tabelle „Standort“ [cmn_location]. Dadurch wird eine geschachtelte Struktur erstellt, in der jeder Standort Unterstandorte haben kann, die eine strukturähnliche Hierarchie bilden. Die ServiceNow AI Platform Aktualisiert diese Pfade auch, wenn Datensätze hinzugefügt, geändert oder entfernt werden.

Viele andere Tabellen enthalten selbstreferenzielle Felder, die auf eine über- und untergeordnete Beziehung zwischen Datensätzen hinweisen. Hierarchische Pfade werden jedoch nicht von generiert ServiceNow AI Platform In diesen Tabellen, bis Sie eine Hierarchie in der Tabelle „Datensatzhierarchie“ [sys_Record_hierarchy] 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.

Anwendungsfälle

Die Tabellen „Abteilung“ [cmn_Department], „Standort“ [cmn_location] und „Anwender“ [sys_user] enthalten standardmäßig Referenzfelder mit über- und untergeordneten Beziehungen.

Abteilungshierarchie

Suchen Sie mithilfe von nach Assets, die Abteilungen in Ihrem Unternehmen zugeordnet sind Abteilungshierarchie Datensatzhierarchie.

Jeder Abteilungsdatensatz enthält einen hierarchischen Pfad, mit dem Sie Abfragen im Bedingungsgenerator basierend auf der Abteilungshierarchie erstellen können. Da Asset-Datensätze ein Abteilungsreferenzfeld haben, können Sie Assets abfragen, die zu einer bestimmten Abteilung gehören.

- Suchen Sie alle Assets, die zur IT-Abteilung gehören, mithilfe einer Abfrage wie:

  [Abteilung] [ist in Hierarchie] [Abteilungshierarchie] ab [IT], was [enthalten] ist

  In diesem Beispiel gibt die Suche in der Hierarchie Assets zurück, die der IT-Abteilung zugeordnet sind, einschließlich Assets, die Abteilungen zugeordnet sind, die zur IT-Abteilung gehören usw.

- Suchen Sie alle Abteilungen unter der IT-Abteilung, indem Sie direkt in der Tabelle „Abteilungen“ [cmn_Department] mithilfe einer Abfrage wie folgt filtern:

  [Übergeordnetes Element] [ist in Hierarchie] [Abteilungshierarchie] ab [IT], was [enthalten] ist

Standorthierarchie

Suchen Sie mithilfe von nach Datensätzen gemäß Standort Standorthierarchie Datensatzhierarchie.

Jeder Standortdatensatz enthält einen hierarchischen Pfad, mit dem Sie Abfragen im Bedingungsgenerator basierend auf der Standorthierarchie erstellen können. Da Incident-Datensätze ein Standortreferenzfeld haben, können Sie basierend auf dem Standort eines Anrufers nach Incidents suchen.

- Suchen Sie alle Incidents von Anrufern mit Sitz in Illinois mithilfe einer Abfrage wie:

  [Standort] [ist in Hierarchie] [Standorthierarchie] ab [Illinois], was [enthalten] ist

  Diese Abfrage gibt Incidents zurück, bei denen der Standort des Anrufers Illinois, eine beliebige Stadt in Illinois oder eine Straße in einer beliebigen Stadt in Illinois ist.

- Suchen Sie Incidents für Städte und Straßenadressen in Illinois, aber keine Incidents, bei denen der Anruferstandort einfach Illinois ist, mithilfe einer Abfrage wie:

  [Standort] [ist in Hierarchie] [Standorthierarchie] ab [Illinois], was [ausgeschlossen] 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.

- Suchen Sie alle Incidents basierend auf Ihrem Standort als angemeldeter Anwender mithilfe eines dynamischen Filters in einer Abfrage wie:

  [Standort] [befindet sich in Hierarchie (dynamisch)] [Standorthierarchie] ab [mein Standort], was [enthalten] ist

Managerhierarchie

Suchen Sie mit nach Datensätzen in der gesamten Managementkette in Ihrer Organisation Verwaltungshierarchie Datensatzhierarchie.

Jeder Anwenderdatensatz enthält einen hierarchischen Pfad, mit dem Sie Abfragen im Bedingungsgenerator basierend auf der Verwaltungshierarchie erstellen können. Wenn Sie eine Tabelle abfragen und ein Referenzfeld auswählen, das auf die Tabelle „Anwender“ [sys_user] verweist, können Sie die Verwaltungskette durchsuchen.

- Suchen Sie alle Incidents, die Anwendern zugewiesen sind, die Bud Richman unterstellen, mithilfe einer Abfrage wie:

  [Zugewiesen an] [ist in Hierarchie] [Managerhierarchie] ab [Bud Richman], was [enthalten] ist

  In diesem Beispiel gibt die Suche in der Hierarchie Incidents zurück, die Bud Richman zugewiesen sind, einschließlich Incidents, die Anwendern zugewiesen sind, die Bud und ihren direkt unterstellten Mitarbeitern unterstellt sind usw.

- Suchen Sie mithilfe einer dynamischen Abfrage nach allen Ihnen und Anwendern in Ihrer eigenen Organisation zugewiesenen Incidents, z. B.:

  [Zugewiesen an] [ist in Hierarchie (dynamisch)] [Managerhierarchie] ab [mir], was [enthalten] ist

- Zeigen Sie die Verwaltungskette selbst an, indem Sie direkt in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] mithilfe einer Abfrage wie folgt filtern:

  [Manager] [ist in Hierarchie] [Managerhierarchie] ab [Bud Richman], was [enthalten] ist

- Zeigen Sie die Anwender an, die Ihnen unterstellt sind, indem Sie direkt in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] mithilfe einer dynamischen Abfrage wie folgt filtern:

  [Manager] [ist in Hierarchie (dynamisch)] [Managerhierarchie] ab [ME], was [enthalten] ist

Übersicht über das Erstellen einer Datensatzhierarchie

Zusätzlich zu den vordefinierten Datensatzhierarchien, die in Ihrer Instanz enthalten sind, können Sie eine Datensatzhierarchie in einer Tabelle Ihrer Wahl erstellen.

Das Erstellen einer Hierarchie zwischen zugehörigen Datensätzen in derselben Tabelle erfordert ein selbst referenzierendes Feld. Beim Erstellen der Hierarchie können Sie entweder ein vorhandenes Referenzfeld verwenden, das bereits Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Elementen definiert, oder ein selbst referenzierendes Feld erstellen und es mit den entsprechenden Werten für jeden Datensatz ausfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Identifizieren Sie eine Tabelle, die über- und untergeordnete Datensätze enthält, die Sie zum Erstellen hierarchischer Abfragen verwenden möchten. Um beispielsweise Abfragen basierend auf zugehörigen Assets zu erstellen, können Sie eine Datensatzhierarchie basierend auf der Tabelle „Asset“ [alm_Asset] definieren.
2. Bestimmen Sie, welches Referenzfeld in der Tabelle die Beziehungen zwischen Datensätzen definiert. Beispielsweise beschreibt das Feld Übergeordnet in der Tabelle „Asset“ [alm_Asset] das übergeordnete Asset eines Assets.
3. Erstellen Sie eine Hierarchie in der Tabelle „Datensatzhierarchien“ [sys_Record_hierarchy], und geben Sie die Tabelle und das Referenzfeld an, die Sie verwenden möchten. Die ServiceNow AI Platform Fügt jedem Datensatz in der Tabelle automatisch hierarchische Pfadinformationen hinzu.
4. Erstellen Sie hierarchische Abfragen im Bedingungsgenerator, indem Sie die von Ihnen erstellte Hierarchie auswählen. Verwenden Sie Operatoren, um die Hierarchie zu durchsuchen.

Erstellen Sie eine Datensatzhierarchie

Erstellen Sie eine Datensatzhierarchie zwischen Datensätzen in derselben Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datensatzhierarchie**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datensatzhierarchie“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der Datensatzhierarchie verwendet wird.
Name	Interner Name für die Datensatzhierarchie.
Tabelle	Die Tabelle mit Datensätzen, die Sie in einer Hierarchie organisieren möchten.
Referenzfeld	Das Selbstreferenzfeld, das über- und untergeordnete Beziehungen zwischen Datensätzen in der ausgewählten Tabelle definiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Eine Datensatzhierarchie basierend auf dem angegebenen Referenzfeld wird erstellt. Die ServiceNow AI Platform Erstellt automatisch die Hierarchiepfade, die die Beziehungen zwischen Datensätzen in der Hierarchie definieren.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Abfragen im Bedingungsgenerator mit den Operatoren [ist in Hierarchie] oder [ist in Hierarchie (dynamisch)]. Weitere Informationen finden Sie unter Operatoren, die für Filter und Abfragen verfügbar sind .

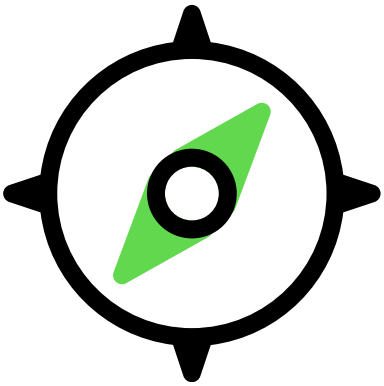
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Datenverwaltung

Verwalten Sie Ihre Instanzdaten, indem Sie Datenverwaltungsrichtlinien konfigurieren, um Daten aus den Tabellen in Ihrer primären Datenbank zu archivieren und zu löschen.

Erste Schritte

Untersuchen

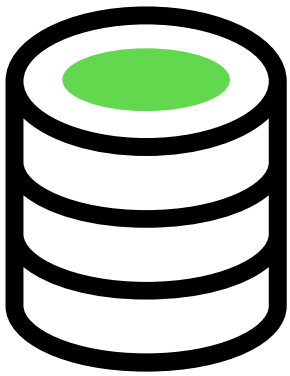


Erfahren Sie mehr über Datenverwaltung Vorteile und Funktionen.

Analysieren Sie die Datennutzung

Analysieren Sie die Datennutzung im Zeitverlauf in Ihrer aktuellen Instanz.

Verwalten Sie das Datenwachstum



Verwalten Sie das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz.

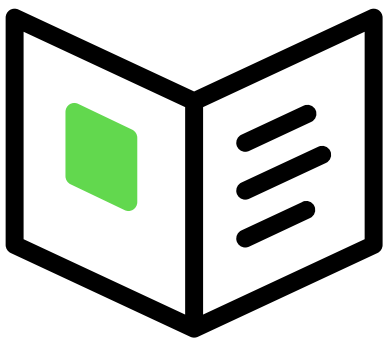
Aktualisieren Sie Datensätze sicher

Zeigen Sie eine Vorschau an, und aktualisieren Sie Datensätze sicher.

Löschen Sie Datensätze sicher

Zeigen Sie eine Vorschau an, und löschen Sie Datensätze sicher.

Referenz



Rufen Sie Details zu ab Datenverwaltung Systemeigenschaften.

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

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

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Datenverwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über Datenverwaltung Fähigkeiten und wie sie Ihnen bei der Verwaltung von Tabellendaten in helfen ServiceNow AI Platform.

Datenverwaltung – Übersicht

Die Datenverwaltung Mit Funktionen können Sie das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz mithilfe von Datenverwaltungsrichtlinien verwalten.

- Definieren Sie einen Satz von Datenverwaltungsregeln für eine Tabelle mit einer Datenverwaltungsrichtlinie, und greifen Sie darauf zu.
- Visualisieren Sie eine Zusammenfassung des Speicherverbrauchs in Ihrer Instanz.
- Verwalten Sie das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz, indem Sie Tabellendaten archivieren und bereinigen.

Datenverwaltung Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Instanzadministrator	Der Instanzadministrator überwacht das Wachstum und die Speicherung von Daten in der Instanz. Der Instanzadministrator konfiguriert Datenverwaltungsrichtlinien, um ältere Datensätze zu archivieren und zu löschen.

Datenverwaltung – Workflow

Diese Infografik zeigt, wie ein Administrator eine Datenverwaltungsrichtlinie verwendet, um Datenverwaltungsregeln für eine Tabelle zu konfigurieren und die Datennutzung in einer Instanz 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.

Verwalten von Daten in Ihrer Instanz

1. Der Instanzadministrator überwacht Cloud-Speicherberechtigungen und die Datennutzung auf Account-Ebene in Abonnement-Management.
2. Der Instanzadministrator stellt fest, dass eine Instanz mehr Speicher verbraucht als erwartet, und entscheidet sich, dies zu untersuchen.
3. Der Instanzadministrator meldet sich bei der Instanz an und analysiert, welche Tabellen die meisten Daten verbrauchen, indem er die Datenverwaltungskonsole anzeigt. Der Instanzadministrator bemerkt, dass zwei Tabellen mehr Daten als erwartet verbrauchen.
4. Der Instanzadministrator überprüft die Datenverwaltungsrichtlinien für die betreffenden Tabellen. Eine der Tabellen wurde noch nie archiviert oder bereinigt, daher erstellt der Instanzadministrator eine Datenverwaltungsrichtlinie für diese Tabelle.
5. Der Instanzadministrator bestimmt, dass ältere Datensätze in einer der Tabellen in eine Archivtabelle verschoben werden können. Der Instanzadministrator erstellt mehrere Archivregeln mit verschiedenen Kriterien, um Daten aus der primären Tabelle in eine Archivtabelle zu verschieben.
6. Der Instanzadministrator entscheidet, dass ältere Datensätze in der anderen Tabelle nach einem bestimmten Datum nicht mehr benötigt werden. Der Administrator fügt der Datenverwaltungsrichtlinie eine Tabellenbereinigungsregel hinzu, die Datensätze regelmäßig aus der Tabelle löscht, wenn die Datensätze ablaufen.
7. Nachdem die Archivierungs- und Tabellenbereinigungsaufträge abgeschlossen sind, überwacht der Instanzadministrator die Datenverwaltungskonsole, um sicherzustellen, dass der Datenverbrauch reduziert wird, und überwacht weiterhin die Top 10 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.

Datenverwaltung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie die Datennutzung in Ihrer Instanz im Zeitverlauf	Die Datennutzung in Ihrer Instanz wird analysiert	Instanzadministrator
Archivieren Sie ältere Datensätze	Datenarchivierung	Instanzadministrator
Löschen Sie ältere oder unerwünschte Datensätze automatisch	Tabellenbereinigung	Instanzadministrator
Zeigen Sie eine Vorschau an, und aktualisieren Sie Datensätze sicher	Datensätze werden sicher aktualisiert	Instanzadministrator
Zeigen Sie eine Vorschau an, und löschen Sie Datensätze sicher	Datensätze werden sicher gelöscht	Instanzadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Datenverwaltung, Siehe:

- Die Datennutzung in Ihrer Instanz wird analysiert
- Verwalten des Datenwachstums in Ihrer Instanz
- Datensätze werden sicher aktualisiert
- Datensätze werden sicher gelöscht
- Datenverwaltung – Referenz

Datenarchivierung

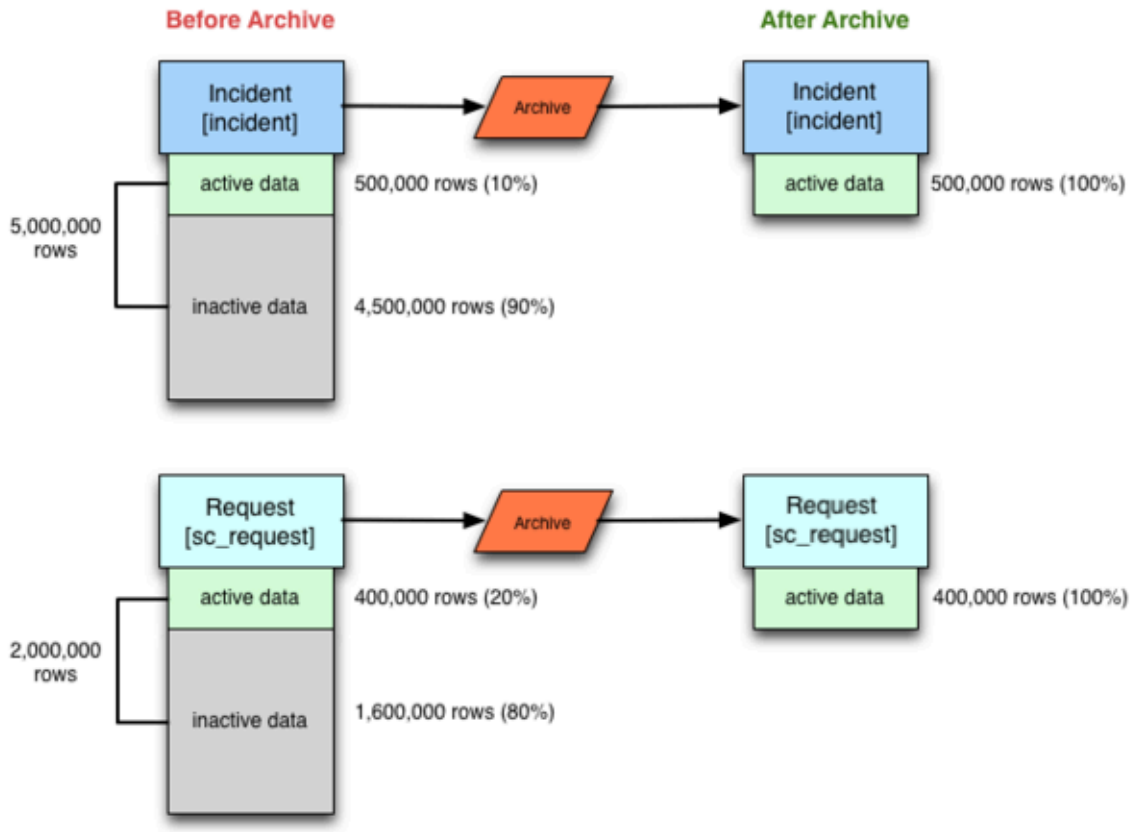
Verschieben Sie Daten, die nicht mehr täglich benötigt werden, aus einer primären Tabelle in eine Archivtabelle.

Hauptvorteile

- Geben Sie Systemressourcen frei, und vermeiden Sie Leistungsprobleme in Abfragen und Berichten, indem Sie ältere Datensätze in eine Archivtabelle verschieben.
- Bewahren Sie Daten für Audits oder Verlaufszwecke auf.
- Löschen Sie archivierte Daten nach einem angegebenen Zeitraum mithilfe einer Vernichtungsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Vorteile der Archivierung von Daten



Zugriff auf Archivregeln

Sie können Archivregeln für eine Tabelle definieren und darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien** Und Auswahl der Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle.

Anwendungsfälle

- Je länger eine Instanz ausgeführt wird, desto wahrscheinlicher ist es, dass Daten gesammelt werden, die nicht mehr relevant sind. Beispielsweise sind Aufgabendatensätze vor zwei Jahren normalerweise weniger relevant als derzeit aktive Aufgaben. Alte Daten können letztendlich zu Leistungsproblemen führen, indem Systemressourcen verbraucht und Abfragen und Berichte verlangsamt werden. Sie können Datensätze in Kerntabellen wie der Aufgabentabelle [Task] und Datensätze in anwenderdefinierten Tabellen archivieren, die Sie in erstellen ServiceNow AI Platform.
- Archivieren Sie Datensätze, wenn Tabellenabfragen langsam sind. Nehmen Sie beispielsweise an, dass die Tabelle „Incident“ [Incident] in Ihrer Instanz gewachsen ist und Anwender melden, dass Abfragen für die Tabelle langsam sind. Sie können eine Archivregel mit Bedingungen wie erstellen **[Geschlossen] [relativ] [am oder vor] [150] [Tage] [vor]** Und **[Aktiv] [ist] [falsch]** Zum Verschieben von Datensätzen in die Tabelle „archivierte Incidents“ [AR_Incident], wenn sie länger als 150 Tage geschlossen wurden.
- Archivieren Sie Datensätze in einer primären Tabelle, einschließlich aller Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Datensätze verweisen. Sie können beispielsweise Datensätze in der Tabelle „Problem“ [Problem] archivieren und alle Incidents, die auf einen Problemdatensatz verweisen, in das Feld Problem in Incident einbeziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Datenarchivierungsfunktion finden Sie unter Datensätze werden archiviert.

Tabellenbereinigung

Verhindern Sie, dass Tabellen eine nicht verwaltbare Größe annehmen, indem Sie Datensätze automatisch löschen.

Hauptvorteile

- Verbessern Sie die Abfrageleistung, indem Sie Datensätze löschen, die Sie nicht mehr benötigen.
- Löschen Sie ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze automatisch aus Tabellen.
- Verhindern Sie, dass Daten exponentiell wachsen.

Zugriff auf Tabellenbereinigungsregeln

Sie können Tabellenbereinigungsregeln für eine Tabelle definieren und darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien** Und Auswahl der Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle.

Anwendungsfälle

- Löschen Sie geschlossene Incidents, die seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurden. In diesem Szenario definieren Sie eine Tabellenbereinigungsregel in der Tabelle „Incident“ [Incident] mit sys_updated_on als Übereinstimmungsfeld Und Sie geben 2.592.000 als Alter in Sekunden an. Sie geben an, dass der Bedingungsstatus „Geschlossen“ lautet, um nur geschlossene Incidents zu löschen.
- Verwalten Sie das Datenwachstum in Tabellen, die von verwendet werden Virtual Agent Und Konversations-Schnittstellen Durch Aktivieren von Tabellenbereinigungsregeln für die folgenden Tabellen:
  - Chatserver [sys_cs_Analytics]
  - Konversationen [sys_cs_Conversation]
  - Zuletzt gelesene Nachricht [sys_cs_message_Last_read]
  - CI-Analytics [sys_ci_Analytics]
- Konversationsbezogene Tabellen können sich vergrößern und die Systemleistung beeinträchtigen. Begrenzen Sie das Datenwachstum, indem Sie Datensätze in Tabellen bereinigen, die sich auf beziehen Erweiterte Arbeitszuweisung. Weitere Informationen finden Sie unter .

Informationen zur Verwendung der Tabellenbereinigung finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Die Datennutzung in Ihrer Instanz wird analysiert

Zeigen Sie in der Datenverwaltungskonsole eine Zusammenfassung des Speicherverbrauchs an, und analysieren Sie die Datennutzung in Ihrer aktuellen Instanz im Zeitverlauf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über die Analyse der Datennutzung

- Überwachen Sie die Cloud-Kapazität in Abonnementmanagement

  Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloud-Speicherberechtigungen an, und verfolgen Sie die Speicherkapazität über alle Instanzen, die Ihrem Account in zugeordnet sind Abonnement-Management.

- Datenverwaltungsübersicht

  Überwachen Sie die aktuelle Größe der Instanz, und verfolgen Sie den Cloud-Speicherverbrauch. Wenn Sie beispielsweise gemeinsam genutzten Speicher für Ihre Instanzen erworben haben, können Sie bestimmen, wie viel Speicher Ihre aktuelle Instanz aus dem Pool verbraucht und welche Tabellen die meisten Daten verbrauchen.

- Alle Tabellen werden angezeigt

  Greifen Sie auf eine Liste der Tabellen in Ihrer Instanz zu, und erhalten Sie Einblicke in das Wachstum dieser Tabellen in den letzten dreißig Tagen. Zeigen Sie die Anzahl der aktiven Datenverwaltungsregeln an, die in diesen Tabellen konfiguriert sind.

- Datennutzung nach Tabelle anzeigen

  Greifen Sie auf eine Zusammenfassung der Datennutzung im Zeitverlauf für eine bestimmte Tabelle zu. Bestimmen Sie, welche Tabellen das Volumen in die aktuelle Tabelle steuern und wie viel Volumen die aktuelle Tabelle zu den zugehörigen Tabellen beiträgt.

- Tabellenregeln werden angezeigt

  Verfolgen Sie den Backlog von Datensätzen in einer Tabelle, die die Anforderungen einer Datenverwaltungsregel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden. Zeigen Sie eine Zusammenfassung des Regelausführungsverlaufs in einer Tabelle an.

- Regelaktivitäten werden angezeigt

  Analysieren Sie eine bestimmte Regel, die in einer Tabelle konfiguriert ist. Verfolgen Sie den Backlog von Datensätzen, die die Bedingungen der Regel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden, und zeigen Sie eine detaillierte Zusammenfassung des Ausführungsverlaufs der Regel an.

Datenverwaltungsübersicht

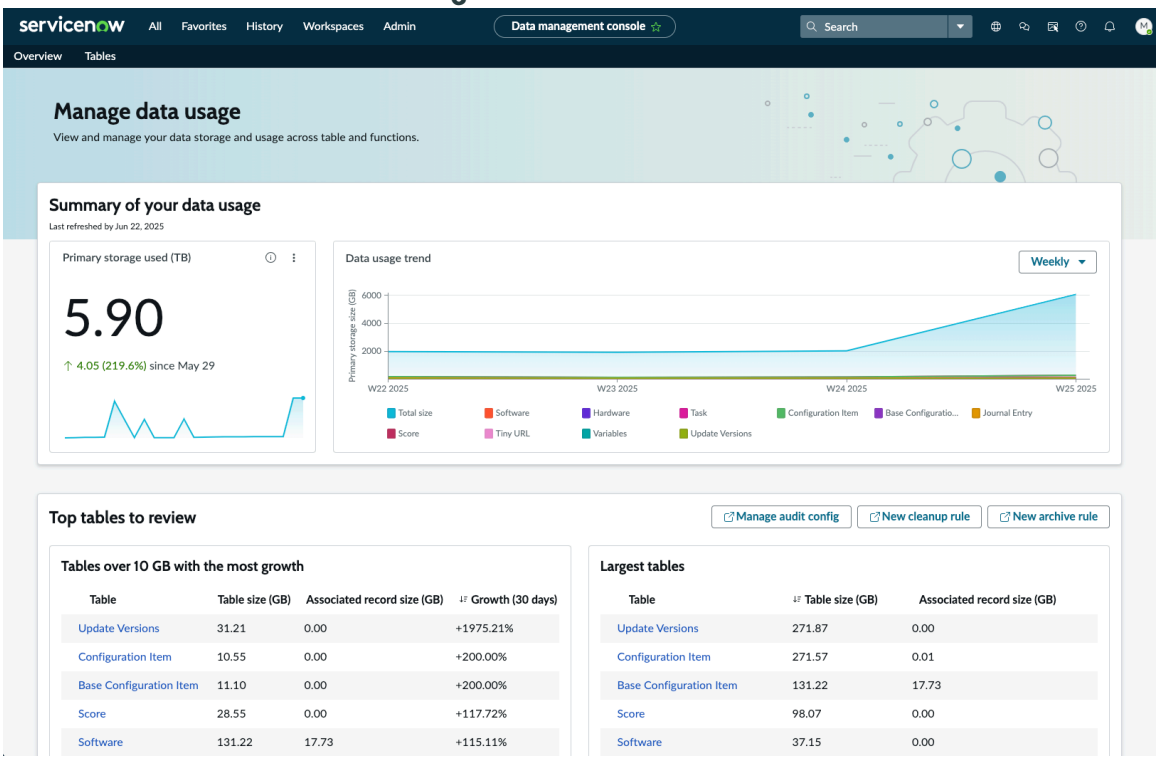
Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Datennutzung an, und verwalten Sie das Wachstum der Daten in Ihrer Instanz.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung des primären Speichers an, der in Ihrer Instanz verwendet wird, und überwachen Sie die Datennutzung im Zeitverlauf.
- Bestimmen Sie, welche Tabellen den meisten Speicher in Ihrer Instanz verbrauchen.
- Verwalten Sie das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz direkt über die Datenverwaltungskonsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über die Datenverwaltung in Ihrer Instanz



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Administratorrolle ist erforderlich, um die Datenverwaltungskonsole anzuzeigen.

Zugriff auf Übersichtsinformationen in der Datenverwaltungskonsole

Greifen Sie auf Übersichtsinformationen im zu **Übersicht** Registerkarte in der Datenverwaltungskonsole, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole**an.

Belegter Primärspeicher

Zeigen Sie eine Zusammenfassung des primären Speichers an, der in Ihrer Instanz verwendet wird. Beachten Sie, dass Maßnahmen zur Reduzierung der Menge des in Ihrer Instanz verwendeten primären Speichers möglicherweise erst berücksichtigt werden, wenn das System die Synchronisierung abgeschlossen hat.

- Zeigen Sie die Gesamtmenge des primären Speichers an, der in Ihrer Instanz verwendet wird.
- Verfolgen Sie die Speichernutzung in Ihrer Instanz im Laufe der Zeit, indem Sie die prozentuale Zunahme oder Abnahme seit einem bestimmten Datum anzeigen.

Datennutzungstrend

Überwachen Sie die zehn Tabellen, die im Laufe der Zeit den größten Speicherplatz auf Ihrer Instanz verbrauchen.

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.

- Bestimmen Sie, ob die Nutzung im Laufe der Zeit in einer wöchentlichen oder monatlichen Ansicht gestiegen oder abgenommen hat.
- Vergleichen Sie die Gesamtmenge des in Ihrer Instanz verwendeten primären Speichers mit der Gesamtmenge des Speichers, der von den größten Tabellen in Ihrer Instanz verwendet wird.
- Vergleichen Sie die Nutzung zwischen den zehn größten Tabellen in Ihrer Instanz im Zeitverlauf.

Wichtigste zu überprüfende Tabellen

Um das Wachstum von Daten in Ihrer Instanz effektiv zu verwalten, überprüfen Sie die Tabellen, die derzeit am stärksten an Größe zunehmen, und überwachen Sie die Größe der größten Tabellen in Ihrer Instanz.

Darüber hinaus können Sie sich ein umfassenderes Verständnis der Auswirkungen einer Tabelle auf die gesamte Speichernutzung Ihrer Instanz verschaffen, indem Sie die Größe der zugehörigen Datensätze überwachen.

- Eine Tabelle, die zur Größe einer zugeordneten Tabelle beiträgt, wird als Treibertabelle betrachtet.
- Zugehörige Tabellen speichern Anhänge, Audit-Datensätze und Journaleinträge, die generiert werden, wenn Datensätze in der Treibertabelle erstellt werden.

Überprüfen Sie die Top-Tabellen in Ihrer Instanz hinsichtlich Wachstum und Tabellengröße, und kombinieren Sie diese Informationen dann mit der zugehörigen Datensatzgröße, um zu bestimmen, wo Sie sich zuerst auf Ihre Datenverwaltungsbemühungen konzentrieren können.

Tabellen mit mehr als 10 GB mit dem größten Wachstum

Zeigen Sie die Tabellen an, deren Größe derzeit am stärksten zunimmt. In der Liste werden nur Tabellen mit mehr als 10 GB angezeigt.

- Zeigen Sie die Größe der Tabellen mit dem größten Wachstum an, indem Sie die Spalte „Tabellengröße“ (GB) überprüfen.
- Überwachen Sie die Größe von Datensätzen aus zugeordneten Tabellen, indem Sie die Spalte der zugeordneten Datensatzgröße (GB) überprüfen. Um die Größe zugeordneter Datensätze zu reduzieren, erwägen Sie die Erstellung von Archivierungs- oder Bereinigungsregeln in der Treibertabelle, die zum Wachstum der zugeordneten Tabellen beitragen.
- Zeigen Sie die Tabellen mit dem stärksten Wachstum in den letzten 30 Tagen an, indem Sie die Spalte Wachstum (30 Tage) überprüfen. Erwägen Sie für Tabellen, die schneller als erwartet wachsen, die Erstellung einer neuen Bereinigungsregel oder einer neuen Archivregel.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Datennutzung auf Tabellenebene an, indem Sie eine Tabelle in der Liste auswählen.

Größte Tabellen

Zeigen Sie eine Liste der größten Tabellen in Ihrer Instanz an.

- Zeigen Sie die größten Tabellen in Ihrer Instanz an, indem Sie die Spalte Tabellengröße (GB) überprüfen.
- Überwachen Sie die Größe von Datensätzen aus zugeordneten Tabellen, indem Sie die Spalte der zugeordneten Datensatzgröße (GB) überprüfen. Um die Größe zugeordneter Datensätze zu reduzieren, erwägen Sie die Erstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Archivierungs- oder Bereinigungsregeln in der Treibertabelle, die zum Wachstum der zugeordneten Tabellen beitragen.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Datennutzung auf Tabellenebene an, indem Sie eine Tabelle in der Liste auswählen.

Nachdem Sie die obersten Tabellen überprüft haben, beginnen Sie mit der Verwaltung des Datenwachstums in Ihrer Instanz.

- Verwalten Sie das Wachstum von Audit-Datensätzen über die Audit-Verwaltungskonsole, indem Sie auswählen **Audit-Konfiguration verwalten** .
- Löschen Sie ältere oder unerwünschte Datensätze, indem Sie auswählen **Neue Bereinigungsregel** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel.
- Verschieben Sie Daten, die nicht mehr benötigt werden, in eine Archivtabelle, indem Sie auswählen **Neue Archivregel** . Weitere Informationen finden Sie unter Archivregel erstellen.

Alle Tabellen werden angezeigt

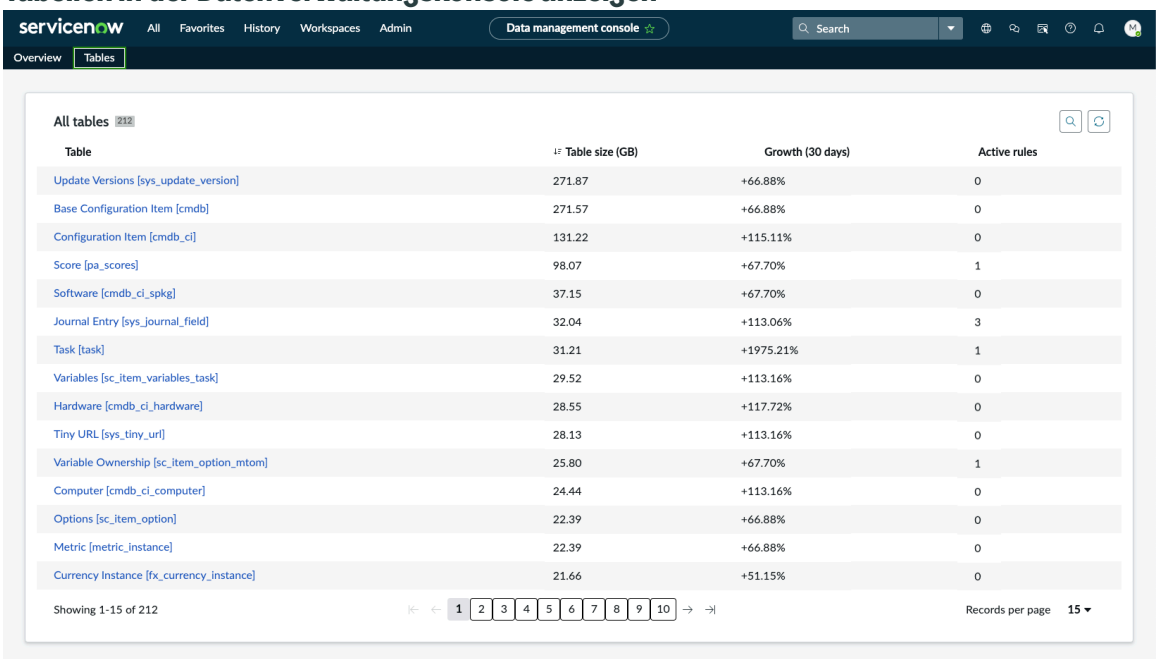
Zeigen Sie eine Liste aller Tabellen in Ihrer Instanz und die Anzahl der aktiven Datenverwaltungsregeln an, die für jede Tabelle konfiguriert sind.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Tabellen in Ihrer Instanz in Bezug auf die Größe an, indem Sie überprüfen **Tabellengröße (GB)** Spalte.
- Bestimmen Sie, welche Tabellen in den letzten dreißig Tagen am meisten an Größe haben, indem Sie überprüfen **Wachstum (30 Tage)** Spalte.
- Bestimmen Sie, wie viele Archivierungs-, Bereinigungs- und einmaliges Löschen-Regeln für jede Tabelle aktiv sind, indem Sie überprüfen **Aktive Regeln** Spalte.

Standardmäßig wird die Liste der Tabellen so gefiltert, dass Tabellen mit einer Größe von mehr als 100 MB angezeigt werden.

Tabellen in der Datenverwaltungskonsole 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.

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Administratorrolle ist erforderlich, um die Datenverwaltungskonsole anzuzeigen.

Zugriff auf die Tabellenansicht in der Datenverwaltungskonsole

Greifen Sie auf Tabelleninformationen in der Datenverwaltungskonsole auf eine der folgenden Arten zu: Sie können auch auf zugreifen **Tabellen** Klicken Sie auf der Registerkarte Übersicht auf zusätzliche Tabellen anzeigen.

- Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** Und wählen Sie aus **Tabellen** Registerkarte.
- Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole**an. Auf der **Übersicht** Wählen Sie die Registerkarte aus **Zeigen Sie zusätzliche Tabellen an** .

Anwendungsfälle

- Überwachen Sie die Datennutzung für physische Tabellen, einschließlich der Aufgabentabelle [Task].
- Überwachen Sie die Datennutzung für logische Tabellen, einschließlich der Tabellen „Incident“ [Incident], „Problem“ [Problem] und „Change-Anforderung“ [Change_Request].
- Greifen Sie auf die Datennutzung und Regeldetails zu, indem Sie eine Tabelle in der Liste auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Datennutzung nach Tabelle anzeigen.

Datennutzung nach Tabelle anzeigen

Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Datennutzung für eine einzelne Tabelle an.

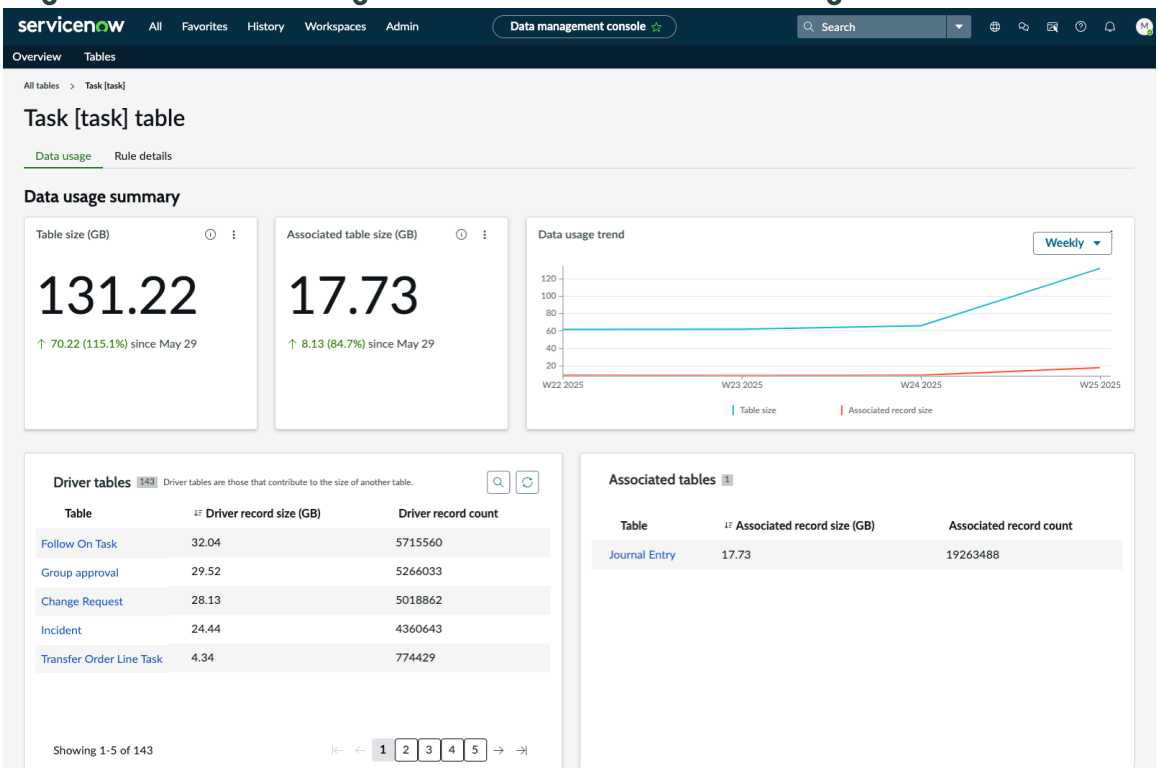
Hauptvorteile

- Analysieren Sie die Datennutzung auf Tabellenebene.
- Überwachen Sie die Datennutzung für eine bestimmte Tabelle im Zeitverlauf.
- Greifen Sie auf eine umfassende Ansicht der Auswirkungen einer Tabelle auf die Speichernutzung zu, indem Sie die Größe und Datensatzanzahl von Treibertabellen und zugehörigen Tabellen überprüfen.

Details auf dieser Seite werden einmal täglich aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Datennutzung nach Tabelle in der Datenverwaltungskonsole an



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Administratorrolle ist erforderlich, um die Datenverwaltungskonsole anzuzeigen.

Zugriff auf die Datennutzung nach Tabelle in der Datenverwaltungskonsole

Greifen Sie auf die Datennutzung für eine bestimmte Tabelle in der Datenverwaltungskonsole zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** > **Tabellen** Und Auswahl der Tabelle.

Tabellengröße (GB)

Zeigen Sie die Gesamtmenge des von der aktuellen Tabelle verwendeten Speichers an. Wenn Sie in letzter Zeit erhebliche Änderungen an Ihren Daten vorgenommen haben, kann es bis zu 24 Stunden dauern, bis Änderungen angezeigt werden.

Verfolgen Sie die Speichernutzung im Zeitverlauf, indem Sie die prozentuale Zunahme oder Abnahme seit einem bestimmten Datum anzeigen.

Zugeordnete Tabellengröße (GB)

Zugeordnete Tabellen enthalten Datensätze, die keine eigene Lebensdauer haben. Beispiele sind Anhänge, Audits und Journale.

- Zeigen Sie die Gesamtmenge des Speichers an, der von zugeordneten Tabellen verwendet wird.
- Verfolgen Sie die Rate der Speichernutzung, indem Sie die prozentuale Änderung seit einem bestimmten Datum anzeigen.
- Beheben Sie das Wachstum in zugeordneten Tabellen, indem Sie Datenverwaltungsregeln für die aktuelle Tabelle 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.

Datennutzungstrend

Überwachen Sie die Datennutzung für die aktuelle Tabelle im Zeitverlauf.

- Verfolgen Sie die Größe der aktuellen Tabelle über Wochen oder Monate nach.
- Vergleichen Sie die Datennutzung zwischen der aktuellen Tabelle und den zugehörigen Tabellen im Zeitverlauf.

Treibertabellen

Treibertabellen sind diejenigen, die zur Größe einer anderen Tabelle beitragen. Beispielsweise tragen die Tabellen „Incident“ [Incident], „Problem“ [Problem] und „Change-Anforderung“ [Change_Request] zum Wachstum der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] bei, wodurch sie zu Treibertabellen werden.

- Legen Sie fest, welche Tabellen das Volumen in die aktuelle Tabelle steuern.
- Zeigen Sie die Größe jeder Treibertabelle und die Gesamtanzahl der Datensätze in jeder Treibertabelle an.
- Beheben Sie das Wachstum in der aktuellen Tabelle, indem Sie Datenverwaltungsregeln in den Treibertabellen erstellen.

Zugehörige Tabellen

Zugehörige Tabellen speichern Datensätze wie Anhänge, Audit-Datensätze und Journaleinträge, die keine eigene Lebensdauer haben. Zum Beispiel sind die Tabellen „SYS-Audit“ [sys_Audit], „Anhang“ [sys_attachment] und „Journaleintrag“ [sys_Journal_field], die der Tabelle „Incidents“ zugeordnet sind, die Volumen zu diesen Tabellen beiträgt.

- Bestimmen Sie, wie viel Volumen die aktuelle Tabelle zu den zugehörigen Tabellen beiträgt.
- Zeigen Sie die Größe der zugeordneten Datensätze und die Gesamtanzahl der Datensätze in jeder zugeordneten Tabelle an.
- Beheben Sie das Wachstum in zugeordneten Tabellen, indem Sie Datenverwaltungsregeln für die aktuelle Tabelle erstellen.

Tabellenregeln werden angezeigt

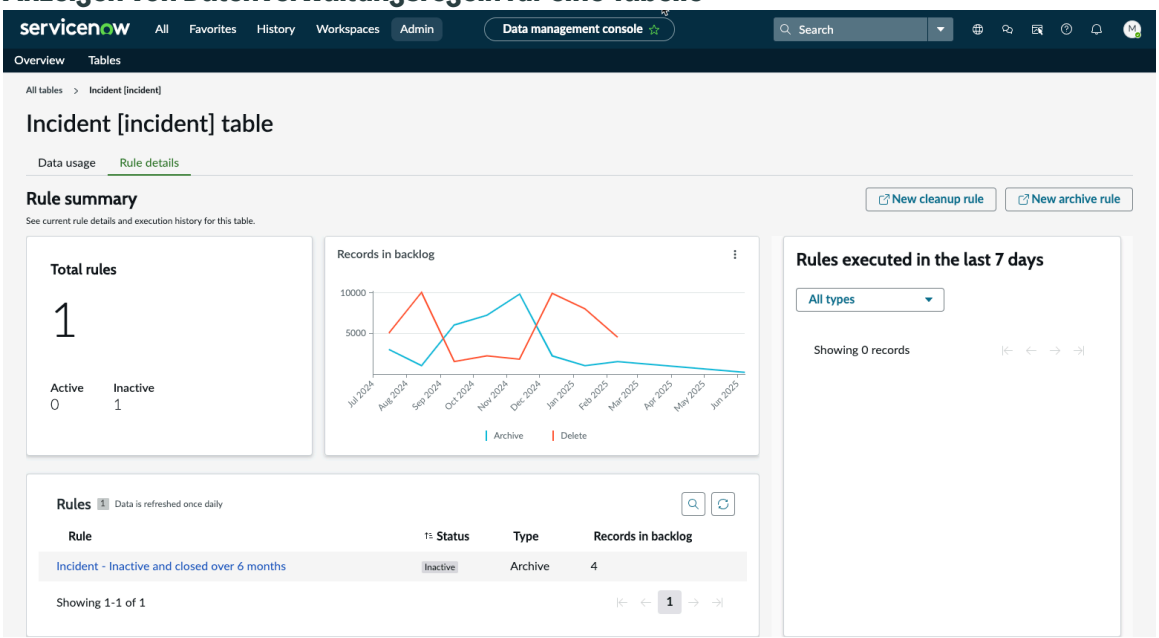
Zeigen Sie eine Zusammenfassung und den Ausführungsverlauf der Datenverwaltungsregeln an, die für eine Tabelle erstellt wurden.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die aktuelle Anzahl der aktiven und inaktiven Datenverwaltungsregeln in der Tabelle an.
- Verfolgen Sie den Backlog von Datensätzen, die die Anforderungen einer Datenverwaltungsregel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden.
- Zeigen Sie den Regelausführungsverlauf für die letzten sieben Tage an.
- Zeigen Sie eine detaillierte Liste der Datenverwaltungsregeln der Tabelle an. Wählen Sie eine Regel aus, um eine detaillierte Zusammenfassung 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.

Anzeigen von Datenverwaltungsregeln für eine Tabelle



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Administratorrolle ist erforderlich, um die Datenverwaltungskonsole anzuzeigen.

Zugriff auf Tabellenregeln in der Datenverwaltungskonsole

Zugriffsregeln für eine bestimmte Tabelle in der Datenverwaltungskonsole, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** > **Tabellen**, Auswahl der Tabelle und dann Auswahl von **Regeldetails** Unterregisterkarte.

Bedingungen

Zeigen Sie eine Liste der Datenverwaltungsregeln in der aktuellen Tabelle an.

- Bestimmen Sie, ob eine Regel aktiv oder inaktiv ist, indem Sie überprüfen **Status** Spalte.
- Zeigen Sie die Arten von Regeln an, die konfiguriert werden, indem Sie überprüfen **Typ** Spalte.
- Überwachen Sie die Anzahl der Datensätze, die die Bedingungen für eine Regel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden, indem Sie überprüfen **Datensätze im Backlog** Spalte. Die Daten in dieser Spalte werden einmal täglich aktualisiert.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Datensätze im Backlog und im Regelausführungsverlauf an, indem Sie eine Regel in der Liste auswählen.

Regeln gesamt

Zeigen Sie die Gesamtzahl der Datenverwaltungsregeln an, die in der aktuellen Tabelle erstellt wurden, einschließlich der Anzahl der aktiven und inaktiven Regeln. Verwalten Sie das Wachstum von Daten in der aktuellen Tabelle, indem Sie Datenverwaltungsregeln erstellen oder aktuelle Regelbedingungen anpassen.

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.

- Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel, um ältere oder unerwünschte Datensätze zu löschen, indem Sie auswählen **Neue Bereinigungsregel** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel.
- Erstellen Sie eine Archivregel, um Daten, die nicht mehr täglich benötigt werden, in eine Archivtabelle zu verschieben, indem Sie auswählen **Neue Archivregel** . Weitere Informationen finden Sie unter Archivregel erstellen.

Datensätze im Backlog

Verfolgen Sie die Anzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle, die die Anforderungen einer Datenverwaltungsregel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden.

- Verfolgen Sie den Fortschritt verschiedener Arten von Datenverwaltungsregeln im Zeitverlauf.
- Überwachen Sie die Effizienz von Datenverwaltungsregeln, und erwägen Sie, die Bedingungen basierend auf dem Trend in der Anzahl der Backlog-Datensätze anzupassen.
- Überprüfen Sie auf Engpässe, die darauf hindeuten, dass eine große Anzahl von Datensätzen im Backlog auf die Verarbeitung warten.
- Suchen Sie nach Spitzen im Backlog für verschiedene Arten von Datenverwaltungsregeln. Erwägen Sie, Regeln zu verschiedenen Zeiten zu planen, um einen Zustrom von Backlog-Datensätzen zu vermeiden.

In den letzten 7 Tagen ausgeführte Regeln

Zeigen Sie eine Liste der letzten Regelaktivitäten in der aktuellen Tabelle an. Filtern Sie die Liste nach Regeltyp, und zeigen Sie die Anzahl der betroffenen Datensätze für jede ausgeführte Regel an.

Regelaktivitäten werden angezeigt

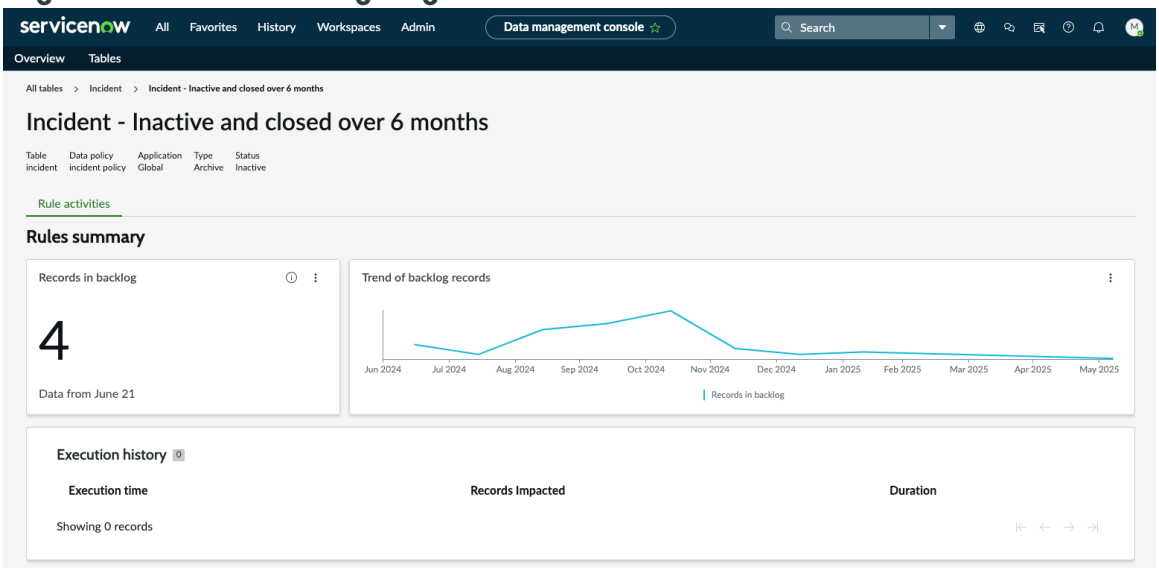
Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Datensätze im Backlog und den Ausführungsverlauf für eine bestimmte Regel in der Tabelle im Kontext an.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Details für eine bestimmte Datenverwaltungsregel an.
- Verfolgen Sie den Backlog von Datensätzen, die die Bedingungen der Regel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden.
- Zeigen Sie eine detaillierte Zusammenfassung des Ausführungsverlaufs der Regel 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.

Regelaktivitäten werden angezeigt



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Administratorrolle ist erforderlich, um die Datenverwaltungskonsole anzuzeigen.

Zugriff auf Regelaktivitäten in der Datenverwaltungskonsole

Greifen Sie auf die letzte Aktivität für eine bestimmte Regel in der Datenverwaltungskonsole zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** > **Tabellen**an. Wählen Sie eine Tabelle aus, und wählen Sie aus **Regeldetails** Unterregisterkarte und wählen Sie dann eine bestimmte Regel aus.

Regeldetails

Zeigen Sie grundlegende Informationen zu einer Datenverwaltungsregel an, einschließlich der folgenden Details:

Tabelle

Die Tabelle, für die die Datenverwaltungsregel gilt.

Datenrichtlinie

Die Datenrichtlinie, zu der die Datenverwaltungsregel gehört.

Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich der Tabelle.

Typ

Der Typ der Datenverwaltungsregel, z. B. Archiv, Bereinigung oder einmalige Löschung.

Status

Der aktuelle Status der Datenverwaltungsregel.

Datensätze im Backlog

Zeigen Sie die Gesamtzahl der Datensätze an, die die Bedingungen für die Regel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden. Die Anzahl wird einmal täglich 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.

Trend der Backlog-Datensätze

Verfolgen Sie den Backlog von Datensätzen, die die Bedingungen für die Regel erfüllen, aber noch nicht verarbeitet wurden.

- Verfolgen Sie den Fortschritt der Regel im Zeitverlauf.
- Überwachen Sie die Effizienz von Datenverwaltungsregeln, und erwägen Sie, die Bedingungen basierend auf dem Trend in der Anzahl der Backlog-Datensätze anzupassen.
- Überprüfen Sie auf Engpässe, die darauf hindeuten, dass eine große Anzahl von Datensätzen im Backlog auf die Verarbeitung warten.

Ausführungsverlauf

Zeigen Sie eine detaillierte Zusammenfassung des Ausführungsverlaufs der Regel an.

- Zeigen Sie das Datum und die Uhrzeit der Ausführung einer Regel an, indem Sie überprüfen **Ausführungszeit** Spalte.
- Bestimmen Sie, wie viele Datensätze archiviert oder gelöscht wurden, indem Sie überprüfen **Betroffene Datensätze** Spalte. Erwägen Sie, die Bedingungen der Regel anzupassen, wenn die Anzahl der Datensätze nicht ausreicht.
- Bestimmen Sie, wie lange die Regel abgeschlossen hat, indem Sie überprüfen **Dauer** Spalte.

Verwalten des Datenwachstums in Ihrer Instanz

Verwalten Sie das Wachstum und die Speicherung von Daten in Ihrer Instanz mithilfe von Datenverwaltungsrichtlinien.

Übersicht über die Verwaltung des Datenwachstums

Datenverwaltungsrichtlinien optimieren die Verwaltung, indem Sie mehrere Archivierungs- und Tabellenbereinigungsregeln für eine Tabelle in einem einzigen Richtliniendatensatz definieren können. Darüber hinaus können Sie alle Regeln einfach gleichzeitig aus dem Datensatz der Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren oder deaktivieren.

- Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie

  Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie für jede Tabelle, die Daten sammelt, die Sie regelmäßig archivieren oder löschen möchten.

- Archivregel erstellen

  Verschieben Sie Datensätze in einer primären Tabelle in eine Archivtabelle, einschließlich aller Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Datensätze verweisen.

- Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel

  Verhindern Sie, dass Daten exponentiell wachsen, indem Sie Tabellenbereinigungsregeln implementieren.

- Aktivieren Sie die Datenbankrotation

  Erhalten Sie die Instanzleistung, und minimieren Sie Risiken im Zusammenhang mit der Abfrage wachsender 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.

Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie

Definieren Sie eine Reihe von Regeln für die Verwaltung von Tabellendaten in Ihrer Instanz.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Upgrade auf Xanadu Oder höher werden Datenverwaltungsrichtlinien automatisch für jede Tabelle mit einer Archivregel oder Tabellenbereinigungsregel erstellt. Wenn für eine Tabelle in Ihrer Instanz keine Datenverwaltungsrichtlinie vorhanden ist, können Sie eine manuell erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an.
2. **Wahlweise:** Bestimmen Sie, ob für die Tabelle, die Sie verwalten möchten, eine Datenverwaltungsrichtlinie vorhanden ist, indem Sie suchen **Tabellenname** Spalte.
   Wenn die Tabelle bereits über einen Datensatz für eine Datenverwaltungsrichtlinie verfügt, verwenden Sie diesen Datensatz, anstatt einen zu erstellen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Datenverwaltungsrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Datenverwaltungsrichtlinie, die normalerweise den Tabellennamen enthält.
Tabellenname	Die Tabelle, die Sie verwalten möchten, um eine Datenverwaltungsrichtlinie zu verwenden.
Beschreibung	Eine optionale Zusammenfassung der Datenverwaltungsrichtlinie und ihrer Regeln.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenverwaltungsrichtlinie. Sie müssen die Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren, damit eine der zugehörigen Regeln aktiviert werden kann. Deaktivieren Sie diese Option, um alle Regeln unter der Datenverwaltungsrichtlinie zu deaktivieren.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Für die angegebene Tabelle wird eine Datenverwaltungsrichtlinie eingerichtet.
Sie können jetzt mehrere Datenverwaltungsregeln für die Tabelle direkt aus dem Datenverwaltungsrichtliniendatensatz erstellen.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Archivierungs- und Bereinigungsregeln für die Tabelle, indem Sie Regeln in der Datenverwaltungsrichtlinie 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.

- Archivregel erstellen
- Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel

Datensätze werden archiviert

Verwalten Sie das Wachstum der Tabellengröße, und verbessern Sie die Abfrageleistung, indem Sie Datensätze archivieren.

Sie können Datensätze in Kerntabellen wie der Aufgabentabelle [Task] und Datensätze in anwenderdefinierten Tabellen archivieren, die Sie in erstellen ServiceNow AI Platform Archivregeln verwenden.

- Zum Archivieren Configuration Management Database (CMDB) CI-Datensätze verwenden CMDB Datenmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit CMDB-Datenmanager .
- Um E-Mails zu archivieren, aktivieren Sie E-Mail-Aufbewahrung Plugin und verwenden Sie die Archiv- und Vernichtungsregeln, die mit dem Plugin enthalten sind. Verwenden Sie die Archivierungsfunktion nicht, um eigene Archivierungsregeln für die E-Mail-Tabelle zu erstellen.

Archivaktivierung

Wenn Sie eine Archivregel aktivieren, führt das System die folgenden Aktionen aus:

- Erstellt die Archivtabelle in der Datenbank. Die Archivtabelle hat denselben Namen wie die primäre Tabelle mit dem Präfix „AR_“. Beispiel: Wenn Sie den Incident archivieren [Incident] Tabelle, die Archivtabelle ist [ar_Incident] .
- Speichert eine XML-Version jedes archivierten Datensatzes in der Tabelle „sys_Archive_log“. Dieses Archivprotokoll ist dieselbe Tabelle für alle Archivregeln, und Sie können dieses Verhalten nicht ändern. Es ist auch der einzige Ort, an dem die sys_ID zusammen mit dem Anzeigewert für Referenzfelder gespeichert wird.

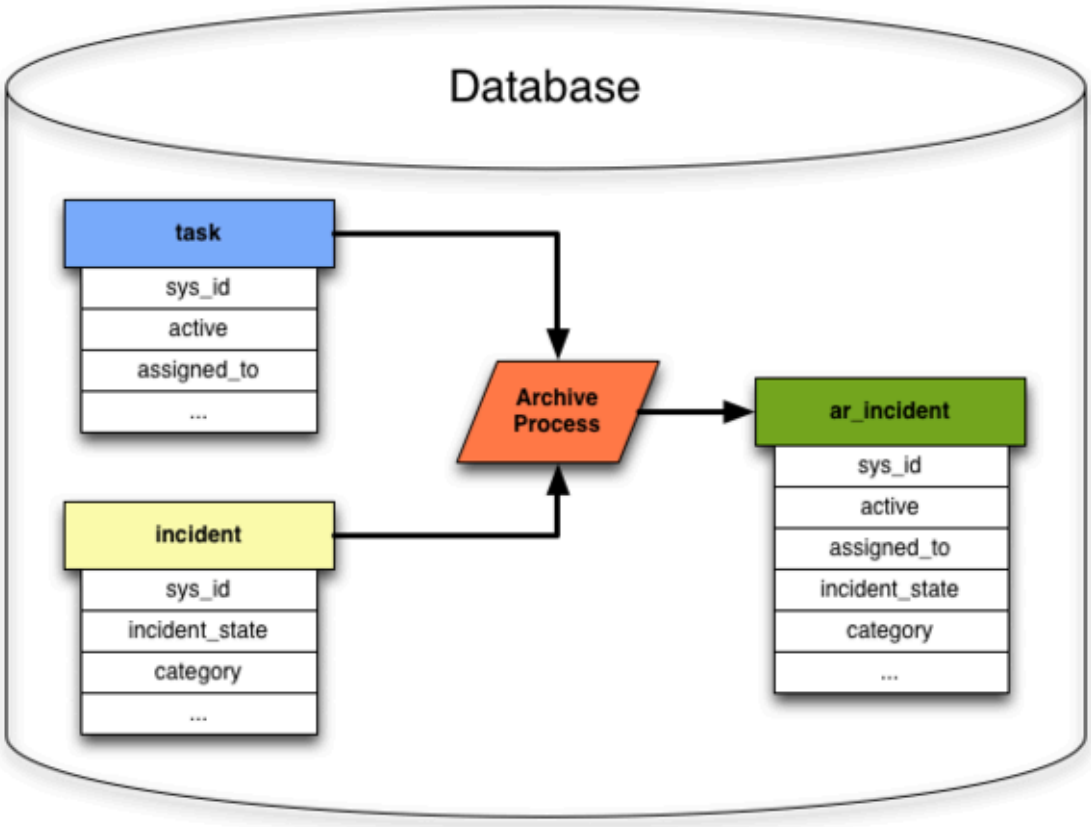
  Beispiel: Für ar_Incident <assigned_to>Fred Luddy</assigned_to> , Der sys_Archive_log-Datensatz lautet wie folgt:

  ```
  <assigned_to display_value="Fred
  Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
  ```

- Konvertiert mehrere verbundene Tabellen in eine einzelne flache Archivtabelle. Die Archivtabelle besteht nicht mehr aus einer Basistabelle und erweiterten 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.

Konvertierung mehrerer verknüpfter Tabellen in eine flache Archivtabelle



- Konvertiert Referenzfeldwerte (Werte, die durch Verweise auf Datensätze in anderen Tabellen festgelegt werden) in Zeichenfolgenwerte. Der Archivdatensatz enthält den Anzeigewert des Referenzfelds zum Zeitpunkt des Archivs.
- Fügt ein Modul zu hinzu **Archivieren Sie Tabellen** Liste in **Systemarchivierung** Anwendung. Der Modulname ist eine Kombination aus dem Wort „Archiv“ und dem Anzeigenamen für die archivierte Tabelle. Zum Beispiel das Archivmodul für den Anhang [sys_Attachments] Tabelle ist **Anhang Archivieren** .
- Erstellt eine Liste der Archivtabelle mithilfe der standardmäßigen Listenansicht.
- Erstellt ein Formular für die Archivtabelle mithilfe der Standardformularansicht. Das Formular schließt alle aus Dot-Walking Felder wie **Anrufer-ID.E-Mail** .

Referenzwerte in Zeichenfolgen konvertiert

Archivierte Daten werden als Flat File ohne Referenzfelder zu anderen Tabellen gespeichert. Der Archivierungsprozess konvertiert alle Verweise auf andere Tabellen in Zeichenfolgenwerte.

Im Falle eines Referenzfelds verwendet die Zeichenfolge Anzeigewert Z. B. der Anwendername des Anrufers. Zum Beispiel die **Anrufer** Das Referenzfeld in einem Incident würde die Zeichenfolge anzeigen *ITIL-Anwender* . Wenn die Referenz eine Dokument-ID war und die Archivregel die Option zum Archivieren zugehöriger Dokument-IDs enthielt, ist die Zeichenfolge die Dokument-ID des zugehörigen Datensatzes.

Zukünftige Änderungen an Referenzwerten werden in archivierten Datensätzen nicht berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise den Anwendernamen für „John Smith“ in „John A

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

Smith“ ändern, wird der Anrufer aufgrund der Referenz zwischen den Tabellen „Incident“ und „Anwender“ automatisch als „John A Smith“ angezeigt. Alle archivierten Incident-Datensätze zeigen jedoch den Anwendernamen an, der zum Zeitpunkt der Archivierung vorhanden war. Wenn Sie einen Anwender aus dem System löschen, wird der gelöschte Anwender bei aktuellen Incidents nicht mehr als Anrufer angezeigt. Archivierte Incidents zeigen jedoch weiterhin die Zeichenfolge „John Smith“ an, da dieser Wert beim Archivieren des Datensatzes verwendet wurde.

Archivierte Daten werden abgefragt

Archivierte Tabellen sind nicht für Ad-hoc-Abfragen optimiert. Sie enthalten nur Indexeinträge für den Anzeigewert, das Erstellungsdatum und den primären Schlüssel „sys_ID“

Vermeiden Sie es, bei Bedarf Abfragen für eine archivierte Tabelle durchzuführen, z. B. nach allen archivierten Incidents mit Priorität 1 zu suchen. Suchen Sie stattdessen nur nach den indizierten Feldern. Suchen Sie beispielsweise nach Incident INC100001 oder Incidents, die an einem bestimmten Datum erstellt wurden.

Archivieren Sie Tabellen und ACLs

Standardmäßig verwenden Archivtabellen die ACLs für die nicht archivierte Tabelle mit demselben Namen. Zum Beispiel der archivierte Incident `[ar_Incident]` Die Tabelle verwendet die für den nicht archivierten Incident definierten ACLs `[Incident]` Tabelle.

Sie können den Zugriff auf Archivtabellen explizit verwalten, indem Sie ACLs für bestimmte Archivtabellen erstellen und festlegen *`glide.security.enable_archive_table_acls`*Eigenschaft bis **Wahr** . Das System folgt dann einem von zwei Pfaden:

1. Wenn mindestens eine aktive ACLs für eine Archivtabelle definiert ist, steuern diese ACLs den Zugriff auf die Archivtabelle.
2. Wenn für eine Archivtabelle keine ACLs definiert sind, kehrt das System zum Standardverhalten zurück und verwendet die ACLs für die nicht archivierte Version der Tabelle.

Hinweis: Die beiden Pfade schließen sich gegenseitig aus: Wenn ACLs der Archivtabelle den Zugriff verweigern, versucht das System nicht, das Standardverhalten wiederherzustellen.

Der Lesevorgang ist der einzige ausgewertete Vorgang, und andere Vorgänge werden verhindert.

Die Ausführungsplan-UI ist sich dieser Logik bewusst und stellt entsprechende Informationen bereit. Das Hinzufügen der ersten ACL zu einer Archivtabelle zeigt beispielsweise, dass die Archivtabellen-ACL ACLs in der nicht archivierten Tabelle (Originaldaten) „maskiert“.

Wenn Sie ACLs in archivierten Tabellen haben, werden sie ignoriert, es sei denn, Sie legen fest *`glide.security.enable_archive_table_acls`*Eigenschaft bis **Wahr** . Diese neu aktivierten ACLs können möglicherweise Zugriffsprobleme verursachen. Um dieses Auftreten zu verhindern, legt das System fest *`glide.security.enable_archive_table_acls`*Eigenschaft wie folgt:

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

- Instanzen ohne `glide.security.enable_archive_table_acls`Eigenschaft verwendet den Standardwert von **Falsch** .
- Aktualisierte Instanzen installieren die Eigenschaft nicht. Die Eigenschaft muss manuell hinzugefügt und auf festgelegt werden **Wahr** Zum Aktivieren des ACL-Verhaltens der Archivtabelle.
- Zbooted-Instanzen installieren die Eigenschaft und legen sie auf fest **Wahr** .

Festlegen der Sprache archivierter Zeichenfolgen

In internationalisierten Instanzen verwendet der Archivierungsprozess die Sprache des SYSTEMANWENDERS, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen.

Wenn kein SYSTEMANWENDER vorhanden ist, verwendet die Instanz die Standardspracheinstellung, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen. Sie können entweder einen SYSTEMANWENDER mit einer bestimmten Spracheinstellung erstellen oder die Standardsprache des Systems auf festlegen Wählen Sie die Sprache der archivierten Zeichenfolgen aus .

Archivregel erstellen

Definieren Sie die Kriterien für die Archivierung von Datensätzen, indem Sie eine Archivierungsregel erstellen.

Vorbereitungen

Da Sie mehrere Archivregeln für eine Tabelle definieren können, überprüfen Sie alle vorhandenen Archivregeln, um potenzielle Konflikte zu vermeiden. Wenn es beispielsweise eine Regel für die Archivierung von Datensätzen gibt, die älter als sechs Monate sind, kann das Erstellen einer anderen Regel zum Archivieren von Datensätzen, die älter als drei Monate sind, zu einem Konflikt führen. In solchen Fällen kann eine der Regeln potenziell ausgeführt werden, wobei jede Regel Datensätze unter verschiedenen Bedingungen archiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das neue Archivregelformular zu.

Option	Schritte
Mit der Datenverwaltungskonsole	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** > an. **b.** Wählen Sie auf der Registerkarte Übersicht die Option aus **Neue Archivregel** .
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle mit Datensätzen aus, die Sie archivieren möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivregeln die Option aus **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.

Option	Schritte
Verwenden des Moduls „Archivregeln“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an. **b.** Wählen Sie **Neu**.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Archivregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die Regel identifiziert. Wird als verwendet Anzeigewert Für Verweise auf diese Archivregel.
Tabelle	Die Tabelle mit Datensätzen, die Sie archivieren möchten. ○ Sie können die Tabelle in einer vorhandenen Archivregel nicht ändern. Um Datensätze in einer anderen Tabelle zu archivieren, erstellen Sie eine neue Archivregel. ○ Sie können keine Tabelle in einem anderen Anwendungsbereich auswählen. ○ Sie können keine Archivregel für eine Tabelle erstellen, in der *update_synch*lst im Wörterbucheintrag für die Tabelle auf „wahr“ festgelegt. ○ Sie können keine Archivregeln für einige interne Systemtabellen oder Peripherietabellen erstellen. Zum Beispiel: ▪ SYS-Audit [sys_Audit] ▪ Audit – gelöschter Datensatz [sys_Audit_delete] ▪ Audit-Beziehungsänderung [sys_Audit_Relation] ▪ Anlage [sys_attachment] ▪ Journaleintrag [sys_Journal_field]
Referenzen beibehalten	Option, die sys_ID für ein Referenzfeld beizubehalten, anstatt den Anzeigenamen als Zeichenfolge in der Archivtabelle zu speichern. **Wichtig:** Die **Referenzen beibehalten** Das Kontrollkästchen wird schreibgeschützt, nachdem Sie es ausgewählt und die Archivregel gespeichert haben. Wenn Sie diese Option für eine Tabelle mit archivierten Datensätzen aktivieren, verarbeitet das System automatisch alle vorhandenen Archivdatensätze neu und aktiviert Referenzen. Dieser Prozess kann bei größeren Archivtabellen einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können den Status nachverfolgen, indem Sie die Tabelle „Archivregel-Referenzmigrationen“ [sys_Archive_ref_Migration] anzeigen. Weitere Informationen zum manuellen Beibehalten von Referenzen finden Sie unter Nicht-Referenzfelder werden zu Referenzfeldern migriert.
Beschreibung	Beschreibung der Archivregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu archivierenden Datensätze definieren. Sie können beispielsweise inaktive Datensätze archivieren, die älter als ein bestimmtes Datum sind. Stellen Sie sicher, dass die richtigen Datensätze ausgewählt werden, indem Sie die Bedingungen in einer Listenansicht testen, bevor Sie die Archivierungsregel aktivieren. Beispiel: ○ Um Datensätze zu archivieren, die vor mehr als zwei Jahren ab heute geschlossen wurden, verwenden Sie den Operator „relative“ in einer Bedingung wie **[Geschlossen] [relativ] [vor] [2] [Jahre] [vor]** . ○ Um Datensätze für das aktuelle Jahr und das Vorjahr und nicht vor zwei Jahren ab dem heutigen Datum zu archivieren, verwenden Sie eine Bedingung wie **[Geschlossen] [vor] [letzte 2 Jahre]** .
Automatische Erneute Archivierung	Option, mit der ein wiederhergestellter Datensatz nach einem festgelegten Zeitraum automatisch erneut archiviert werden kann.
Dauer Der Automatischen Erneuten Archivierung	Das Zeitintervall, bevor der wiederhergestellte Datensatz automatisch archiviert wird.

3. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der zu archivierenden Datensätze, indem Sie auswählen **Berechnen Sie Die Archivschätzung Neu** Zugehöriger Link.
   Die Schätzung enthält nur primäre Datensätze und schließt alle zugehörigen Datensätze aus, die der Archivregel hinzugefügt wurden. Mit der Schätzung können Sie bestimmen, ob sich die Archivregel auf die Anzahl der Datensätze auswirkt, die Sie erwarten. Wenn die Schätzung zu hoch oder niedrig ist, ändern Sie die Archivregelbedingungen entsprechend.
   Die aktualisierte Anzahl wird in angezeigt **Datensatzschätzung** Feld.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie eine Archivregel

Zeigen Sie eine Vorschau der Datensätze an, die Sie archivieren möchten, und aktivieren Sie dann eine Archivierungsregel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Archivregel und die entsprechende Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren, damit die Archivregel ausgeführt werden kann.

Die Beispielarchivregeln sind 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.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie aktivieren möchten.

Option	Schritte
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle mit Datensätzen aus, die Sie archivieren möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivregeln die Archivregel aus, die Sie aktivieren möchten.
Verwenden des Moduls „Archivregeln“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an. **b.** Wählen Sie die Archivregel aus, die Sie aktivieren möchten.

2. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der Archivdatensätze, indem Sie auswählen **Berechnen Sie Die Archivschätzung Neu** Zugehöriger Link.
   Die Schätzung enthält nur primäre Datensätze und schließt alle zugehörigen Datensätze aus, die der Archivregel hinzugefügt wurden. Mit der Schätzung können Sie bestimmen, ob sich die Archivregel auf die Anzahl der erwarteten Datensätze auswirkt. Wenn die Schätzung zu hoch oder niedrig ist, ändern Sie die Archivregelbedingungen entsprechend.
   Die aktualisierte Anzahl wird in angezeigt **Datensatzschätzung** Feld.
3. Aktivieren Sie die Archivregel, indem Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen.
4. **Wahlweise:** Archivieren Sie Datensätze sofort, indem Sie auswählen **Archiv Jetzt Ausführen** Zugehöriger Link.
   Die **Archiv Jetzt Ausführen** Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn die entsprechende Datenverwaltungsrichtlinie aktiviert ist.

Ergebnis

Datensätze, die die Archivregelkriterien erfüllen, werden bei der nächsten Archivausführung archiviert.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie die archivierten Datensätze an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivieren Sie Tabellen** Und Auswahl des Moduls für die archivierte Tabelle, z. B. **Archivieren Sie Incidents** .

Erstellen Sie eine Vernichtungsregel

Löschen Sie archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze nach einem bestimmten Zeitraum.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Vernichtungsregel einer beliebigen Archivregel in einer Datenverwaltungsrichtlinie zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Eigenschaften der Vernichtungsregel ändern müssen, die für Ihre archivierten Daten ausgeführt werden, finden Sie unter Systemeigenschaften.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Archivregel“ die Option aus **Erstellen Sie Eine Vernichtungsregel** .
2. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Vernichtungsregel aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vernichtungsregel.
Zugehörige Datensätze zerstören	Option zum automatischen Löschen zugehöriger Datensätze, die den archivierten Datensätzen zugeordnet sind. **Hinweis:** Periphere Datensätze, die Datensätze in den Tabellen „Journaleintrag“ [sys_Journal_field], „Anhang“ [sys_attachment] und „SYS-Audit“ [sys_Audit] enthalten, werden automatisch gelöscht, auch wenn Sie sich entscheiden, zugehörige Datensätze beizubehalten.
Archivierungsdauer	Geben Sie an, wie lange Datensätze in der Archivtabelle verbleiben, bevor sie vom System gelöscht werden. **Wichtig:** Archivdatensätze werden sofort gelöscht, wenn der **Archivierungsdauer** Feld ist leer oder auf 0 festgelegt.

3. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der archivierten Datensätze, die zum Löschen markiert sind, indem Sie auswählen **Berechnen Sie Die Vernichtungsschätzung Neu** Zugehöriger Link.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Datensätze, die länger als der Wert für die Archivdauer archiviert wurden, werden gelöscht, wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Sie können den Fortschritt überprüfen, indem Sie das Archivlöschprotokoll überprüfen.

Archivieren Sie zugehörige Datensätze

Archivieren, löschen oder löschen Sie zugehörige Datensätze aus einer Archivregel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie konfigurieren möchten.

Option	Schritte
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie aus, die die Archivregel 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.

Option	Schritte
	c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivregeln die Archivregel aus, die Sie konfigurieren möchten. **d.** In **Zugehörige Datensätze Archivieren** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
Verwenden des Moduls „Archivregeln“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an. **b.** Wählen Sie die Archivregel aus, die Sie konfigurieren möchten. **c.** In **Zugehörige Datensätze Archivieren** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .

2. Wählen Sie aus, welche Aktion für zugehörige Datensätze in ausgeführt werden soll **Aktion** Feld.

Aktion	Beschreibung
Archiv	Archivieren Sie Datensätze, die auf den archivierten Datensatz verweisen.
Leeren	Entfernen Sie den Verweis auf den archivierten Datensatz. Der Datensatz verweist nicht mehr auf den archivierten Datensatz und wird in zukünftigen Archiven nicht als zugehöriger Datensatz angezeigt.
Löschen	Löschen Sie Datensätze, die auf den archivierten Datensatz verweisen.

3. Wählen Sie die zugehörigen Datensätze aus, die Sie archivieren, löschen oder löschen möchten, indem Sie eine Beziehung im auswählen **Referenz** Feld.
Die **Referenz** Das Feld listet alle Beziehungen auf, die zur archivierten Tabelle vorhanden sind. Die Liste enthält zwei Arten von Beziehungen.

Referenzfelder

Die Liste enthält Referenzfelder in anderen Tabellen, die auf die archivierte Tabelle verweisen.

Sie erstellen beispielsweise eine Archivregel in der Tabelle „Problem“ [Problem]. Sie können zugehörige Incident-Datensätze einbeziehen, indem Sie auswählen **Problem in Incident** Feldreferenzfeld in der Tabelle „Incident“ [Incident].

- Die **Archivieren** Mit der Aktion werden alle Incident-Datensätze archiviert, die auf ein archiviertes Problem verweisen.
- Die **Löschen** Die Aktion aktualisiert einen Incident-Datensatz mit einem Verweis auf den archivierten Problemdatensatz, indem die Referenz gelöscht wird. Wenn die Referenz ein ist Viele-zu-viele-Beziehung , Die zugehörige Datensatzregel löscht die Referenz, anstatt die Referenz zu löschen.
- Die **Löschen** Mit der Aktion werden alle Incident-Datensätze gelöscht, die auf den archivierten Problemdatensatz verweisen.

Dokument-ID-Felder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Liste enthält Dokument-ID-Felder in anderen Tabellen, die auf die archivierte Tabelle verweisen. Dokument-ID-Beziehungen zeigen ein Sternchen (*) am Ende des Auswahlnamens an.

Sie erstellen beispielsweise eine Archivregel in der Tabelle „Problem“ [Problem]. Sie können zugehörige Anhangsdatensätze einschließen, indem Sie auswählen **SYS-ID-Anhang der Tabelle (sys_attachment)*** Referenz.

- Die **Archivieren** Aktion aktualisiert den Anhangsdatensatz, um zu ändern **Dokument-ID** Um auf den archivierten Tabellendatensatz zu verweisen.
- Die **Löschen** Mit Aktion wird entfernt **Dokument-ID** Verweis auf den archivierten Datensatz. Der Datensatz verweist nicht mehr auf den archivierten Datensatz und wird in zukünftigen Archiven nicht als zugehöriger Datensatz angezeigt.
- Die **Löschen** Mit der Aktion werden alle Anhangsdatensätze gelöscht, die auf den archivierten primären Datensatz verweisen.

Hinweis: Sie können keine Referenzen aus einigen internen Systemtabellen oder aus peripheren Tabellen auswählen. Zum Beispiel:

- SYS-Audit [sys_Audit]
- Audit – gelöschter Datensatz [sys_Audit_delete]
- Audit-Beziehungsänderung [sys_Audit_Relation]
- Anlage [sys_attachment]
- Journaleintrag [sys_Journal_field]

4. **Wahlweise:** Wenden Sie eine Archivregel auf die zugehörigen Datensätze an, die Sie archivieren, indem Sie eine Regel im auswählen **Referenztabellenregel** Feld.
Wenn Sie beispielsweise bereits eine Archivierungsregel für die Tabelle „Incident“ [Incident] haben, wählen Sie die vorhandene Incident-Archivierungsregel aus, wenn Sie Datensätze archivieren, die sich auf Incident-Datensätze beziehen.

   Hinweis: Sie steuern die Kaskadierungstiefe, indem Sie im eine Archivregel angeben **Referenztabellenregel** Feld. Zugehörige Datensätze ohne angegebene Archivregel werden nicht kaskadiert.

   - Vor Washington DC Release: Wenn im System eine Archivregel für die Tabelle eines zugehörigen Datensatzes definiert wurde, kaskadiert und verarbeitet das System diese Archivregel und die zugehörigen Datensätze automatisch.
   - Beginnt in Washington DC Release: Auch wenn für die Tabelle eines zugehörigen Datensatzes eine Archivregel vorhanden ist, müssen Sie diese Regel in deklarieren **Referenztabellenregel** Feld, um dieses kaskadierende Verhalten zu erreichen.
   Wenn Sie mehrere zugehörige Datensätze in mehreren Tabellen haben, können Sie entscheiden, welche dieser Datensätze Sie in die Kaskade aufnehmen möchten, indem Sie die Referenztabellenregel angeben.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Archivierte Daten verwalten

Ändern Sie den Zeitplan für eine Archivregel, stoppen Sie die Ausführung der Archivregel, oder stellen Sie Ihre archivierten Daten wieder her.

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

Ändern Sie einen Archivzeitplan

Ändern Sie die vom System geplante Aufgabe, wenn Sie das Archivintervall ändern müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle aktiven Archivregeln werden von einer vom System geplanten Aufgabe ausgeführt, die alle 60 Minuten ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie **Archivieren** Datensatz.
3. Ändern Sie **Wiederholen** Wert.

Stoppen Sie eine aktive Archivregel

Beenden Sie die Archivierung, indem Sie eine Archivierungsregel deaktivieren, löschen oder abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie stoppen möchten.

Option	Schritte
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie mit der Archivregel aus, die Sie stoppen möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivregeln die Archivregel aus, die Sie stoppen möchten.
Verwenden des Moduls „Archivregeln“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an. **b.** Wählen Sie die Archivregel aus, die Sie stoppen möchten.

2. Stoppen Sie die Ausführung der Archivregel.
   - Deaktivieren Sie die Archivregel, indem Sie löschen **Aktiv** Kontrollkästchen. Die `Archive - Handle archive chunks`Die Business-Regel aktualisiert den Status des entsprechenden Datensatzes in der Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk] aus **Warten** Bis **Nicht erforderlich** .
   - Kontakt Kundenservice und Support Zum Löschen der Archivregel.

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

- Brechen Sie die Archivregel durch Aufrufen ab `GlideArchiver().Cancel()` Von **Systemwartung** > **Skripts – Hintergrund**an. Dadurch werden die Blöcke in der Tabelle „Archivauftragsausführungs-Blöcke“ [sys_Archive_Run_Chunk] automatisch von geändert **Wird ausgeführt** Bis **Abgebrochen** .

Ergebnis
Es werden keine zusätzlichen Blöcke verarbeitet.

Stellen Sie archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze wieder her

Stellen Sie einen Archivdatensatz und optional alle zugehörigen Datensätze wieder in der primären Tabelle wieder her.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zum archivierten Datensatz, den Sie wiederherstellen möchten.

Option	Schritte
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie aus, die die Archivregel enthält. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivregeln die Archivregel aus, die den Datensatz archiviert hat. **d.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivausführung die ausgeführte Archivausführung aus. **e.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Archivprotokoll den archivierten Datensatz aus, den Sie wiederherstellen möchten.
Verwenden des Moduls „Archivprotokoll“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivprotokoll**an. **b.** Wählen Sie den archivierten Datensatz aus, der wiederhergestellt werden soll.

2. Wählen Sie im Formular „Archivprotokoll“ den entsprechenden zugehörigen Link aus:

- **Datensatz wiederherstellen**
- **Datensatz und zugehörige Datensätze wiederherstellen**

⚠ **Warnung:** Löschen Sie keine Archivdatensatzprotokolleinträge. Durch das Löschen eines Archivprotokolleintrags können Sie die Daten für die archivierten Datensätze nicht wiederherstellen.

Ergebnis
Der Datensatz wird in der primären Tabelle wiederhergestellt. Der Archivdatensatz wird aus der Archivtabelle gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Zeigen Sie Datum und Uhrzeit der Wiederherstellung in an **Wiederhergestellt** Spalte in der zugehörigen Liste „Archivprotokoll“.

Nicht-Referenzfelder werden zu Referenzfeldern migriert

Bewahren Sie sys_IDs manuell in Referenzfeldern auf, anstatt den Anzeigenamen als Zeichenfolge zu speichern.

Zu migrierende Tabellen werden bestimmt

Um den Datenmigrationsprozess zu starten, führen Sie das folgende Hintergrundskript aus. Dieses Skript erstellt Migrationsdatensätze für direkte Tabellenerweiterungen und zugehörige archivierte Datensätze in der Tabelle „Archivregelreferenzmigration“ [sys_Archive_ref_Migration], um sicherzustellen, dass nur gültige Tabellen verarbeitet werden.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
         }
      }
   }
   //Also get insert related records tables as well
   var map = new GlideRecord('sys_archive');
   map.addQuery('table', current.table);
   map.query();
   if (map.next()) {
      var id = map.getValue('sys_id');
      if (!(id === undefined)) {
         var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
         related.addQuery('archive_map', id);
         related.addQuery('action', 'archive');
         related.query();
         while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
               gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
               continue;
            }

            var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr3.initialize();
            gr3.setValue('rule', current.sys_id);
            gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
            gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr3.insert();
```


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

```
        }
    }
}
```

Archivreferenzen werden kopiert

Für jede Tabelle, die den Migrationsprozess durchläuft, identifiziert der Auftrag „Referenzkopie archivieren“ (RefCopyJob) die sys_ID der Referenzfelder und aktualisiert den Anzeigewert auf die richtige sys_ID Der Auftrag konfiguriert jeweils 10000 Datensätze, es sei denn, es sind mehr als 10000 Datensätze mit demselben Zeitstempel vorhanden. Der Migrationsfortschritt hängt vom archivierten Zeitstempel ab.

Feldtypen werden von Zeichenfolge zu Referenz geändert

Nachdem die Tabellen, die einer Archivregel zugeordnet sind, vollständig migriert wurden, wird der ArchiveRefJob-Auftrag ausgeführt. Dieser Auftrag ändert die sys_dictionary-Typen der Archivtabelle von Zeichenfolge zu Referenz.

Knotenfehler für RefCopyJob und ArchiveRefJob werden behoben

Wenn ein Knotenfehler auftritt, während diese Aufträge ausgeführt werden, verbleibt der Status der Datenmigration in einem falschen Status. Wenn *`RefCopyJob`*Schlägt fehl, kann eine Tabelle in einem Migrationsstatus belassen. Sie können diese Bedingung verifizieren, indem Sie überprüfen, ob Zeilen in der sys_Archive_ref_Migration feststecken **Wird migriert** Status für einen außergewöhnlichen Zeitraum. Aktualisieren Sie den spezifischen Zeilenstatus von **Wird migriert** Bis **Warten** Und *`RefCopyJob`*Setzt die Datenmigration in der Tabelle fort, wenn der Auftrag erneut ausgeführt wird.

Der Knoten kann auch fehlschlagen, wenn *`ArchiveRefJob`*Wird vorzeitig beendet. Überprüfen Sie, ob Tabellen Felder enthalten, die Referenzfelder sind und einige noch Zeichenfolgenfelder sind. Der Auftrag wurde möglicherweise während der Änderung der Feldtypen angehalten. Sie können diese Bedingung lösen, indem Sie einen Auslöserauftrag einrichten, der in einem Hintergrundskript ausgeführt wird, wodurch der Prozess erneut gestartet wird:

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht

Löschen Sie ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze automatisch aus Tabellen.

Löschen Sie ältere, inaktive Datensätze in Kerntabellen, z. B. die Tabelle „Aufgabe“ [Task] und Datensätze in anwenderdefinierten Tabellen, die Sie auf erstellen ServiceNow AI Platform Mithilfe von Tabellenbereinigungsregeln.

Standardmäßig sind mehrere Tabellenbereinigungsregeln im Basissystem enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Liste aller Tabellenbereinigungsregeln in der Tabelle „Automatische Entleerung“ [sys_Auto_flush] anzeigen, indem Sie eingeben sys_Auto_flush.list Im Filternavigator. Die Tabelle „Automatische Entleerung“ zeigt Regeln für Basissystemtabellen und das entsprechende Alter der Datensätze an.
- Sie können eine Liste der Tabellenbereinigungsregeln anzeigen, die für eine einzelne Tabelle definiert sind, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Datenverwaltungsrichtlinien** Und Auswahl des Datensatzes der Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle, falls vorhanden. Das System erstellt automatisch einen Datenverwaltungsrichtliniendatensatz für jede Tabelle, die über eine Archivregel oder Tabellenbereinigungsregel verfügt.

Langsame Regelverarbeitung

Die geplante Aufgabe „Tabellenbereinigung“ wird einmal pro Stunde ausgeführt (standardmäßig). Wenn der Tabellenbereinigungsauftrag ausgeführt wird, führt jede Tabellenbereinigungsregel mehrere Abfragen als Teil des Prozesses aus. Wenn kein Index im Übereinstimmungsfeld einer Regel oder in wesentlichen Teilen ihrer Bedingung vorhanden ist, kann die Regelverarbeitung langsam sein, da ihre Abfragen für große Datenmengen ineffizient ausgeführt werden.

Wenn eine Tabellenbereinigungsregel über eine Abfrage verfügt, die länger als 30 Sekunden dauert, wird der gesamte Tabellenbereinigungsauftrag angehalten. Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird. Dadurch kann der Tabellenbereinigungsauftrag in der Zwischenzeit ohne Unterbrechung ausgeführt werden. Sie können die Dauer der Wartezeit konfigurieren, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenbereinigungseigenschaften.

Tabellenbereinigung wird deaktiviert

Sie können verhindern, dass Administratoren eine Tabellenbereinigungsregel erstellen oder die Tabellenbereinigung für eine bestimmte Tabelle ausführen, indem Sie dem Wörterbuchdatensatz der Tabelle das Attribut Tabellenbereinigung deaktivieren hinzufügen. Bei einigen internen Systemtabellen wird standardmäßig das Attribut Tabellenbereinigung deaktivieren hinzugefügt.

Einschränkungen der Tabellenbereinigung

- Tabellenbereinigungsregeln werden für Tabellen, die mit Tabellenrotation oder Tabellenerweiterung konfiguriert sind, nicht unterstützt. Einige Tabellen in Ihrer Instanz verfügen möglicherweise über veraltete Tabellenbereinigungsregeln, die vor der Aktivierung der Tabellenrotation oder Tabellenerweiterung eingerichtet wurden. Diese Legacy-Regeln können sicher ignoriert werden.
- Die Leistung hängt von der Größe der Tabelle und den von Ihnen angegebenen Bedingungen ab. Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Spalte ohne Index in einer großen Tabelle verwenden, wird die Leistung erheblich beeinträchtigt. Die Leistung hängt auch von der Anzahl der zu löschenden Zeilen ab.
- Die Tabellenbereinigung verbringt maximal 20 Minuten, um Datensätze aus einer einzelnen Tabelle zu löschen. Wenn Abfragen langsam sind, kann die Menge der Datensätze, die innerhalb von 20 Minuten gelöscht wurden, gering sein.
- Tabellenbereinigung ruft nicht auf DBDelete.setWorkflow() . Das bedeutet DBLöschen Objekte werden mit ausgeführt Workflow=falsch (Falsch ist der Standardwert für einen booleschen Java-Wert). Daher werden Business-Regeln, Workflows und Flows, die Sie beim Löschen von Datensätzen voraussichtlich auslösen, nicht im Kontext der Tabellenbereinigung ausgelöst. Dies ist wichtig, wenn Sie über eine Geschäftslogik verfügen, die von dieser Art von Funktionalität abhängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tabellenbereinigungsregel

Definieren Sie die Kriterien zum Löschen unerwünschter Datensätze in einer Tabellenbereinigungsregel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das neue Formular für automatische Entleerung zu.

Option	Schritte
Mit der Datenverwaltungskonsole	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole** > an. **b.** Wählen Sie auf der Registerkarte Übersicht die Option aus **Neue Bereinigungsregel** .
Verwenden einer Datenverwaltungsrichtlinie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**an. **b.** Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle mit Datensätzen aus, die Sie löschen möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Tabellenbereinigungsregeln die Option aus **Neu** .

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „automatisch leeren“

Feld	Beschreibung“
Tabellenname	Der Name der Zieltabelle.
Feld abgleichen	Das Feld Datum/Uhrzeit in der Zieltabelle, das zur Überwachung der Dauer verwendet wird. Standardmäßig ist sys_created_on festgelegt, wodurch Datensätze basierend auf der Zeit seit ihrem Erstellungsdatum gelöscht werden.
Alter in Sekunden	Die Zeit, die das System wartet, bevor Datensätze gelöscht werden. Wenn **Übereinstimmungsfeld** Wert wird älter als **Alter in Sekunden** , Der Datensatz wird gelöscht.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, für den dieser Tabellenbereinigungsauftrag gilt.
Journale bereinigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in der Tabelle „Journaleintrag“ [sys_Journal_field] ebenfalls gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, aber keine zugehörigen Journaldatensätze in dieser Tabelle.
Bereinigungsaudit	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in diesen Audit-Tabellen ebenfalls gelöscht: ○ SYS-Audit-Tabelle [sys_Audit] ○ Tabelle „Audit-Beziehungsänderung“ [sys_Audit_Relation] Beachten Sie, dass die Audit-Datensätze, die von der Tabellenbereinigung in der Tabelle „gelöschter Audit-Datensatz“ [sys_Audit_delete] erstellt werden, beibehalten werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, aber keine zugehörigen Audit-Datensätze in diesen Tabellen.
Kaskadierendes Löschen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle übereinstimmenden Datensätze sowie alle darauf bezogenen Datensätze gelöscht. Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System übereinstimmende Datensätze, aber keine darauf bezogenen Datensätze.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren. Sie können beispielsweise angeben, dass nur Datensätze gelöscht werden, bei denen „aktiv = falsch UND Status = Geschlossen“ vorliegt.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Tabellenbereinigungsregel wird automatisch ausgeführt und löscht Datensätze, wenn sie das angegebene Datensatzalter und alle von Ihnen festgelegten Bedingungen erfüllen.

Verwalten Sie die Ressourcennutzung der Tabellenbereinigung

Steuern Sie die verwendeten Systemressourcen der Tabellenbereinigung, indem Sie den Tabellenbereinigungsauftrag aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird der Tabellenbereinigungsauftrag asynchron ausgeführt, wobei mehrere Ersteller-Threads Blöcke von Datensätzen zum Löschen erstellen und mehrere Verbraucher-Threads die Blöcke verarbeiten und Datensätze löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Auswirkungen auf die Systemleistung mindern, indem Sie eine Tabellenbereinigung mit einem kleineren Datensatz starten, die Ressourcennutzung während der Ausführung überprüfen und dann die Anzahl der Ersteller- und Verbraucher-Threads nach Bedarf anpassen, um den Auftrag mit minimalen Auswirkungen auf Ihre Anwender abzuschließen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle DMJobs [sys_dm_Job], indem Sie eingeben `sys_dm_Job.list` Im Filternavigator.
2. Wählen Sie den DMTableCleaner-Auftragsdatensatz aus.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Ersteller-Threads, die für die Erstellung von Datensatzblöcken vorgesehen sind, indem Sie den Wert in aktualisieren **Max. Ersteller** Feld.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Verbraucher-Threads, die für das Löschen von Datensatzblöcken vorgesehen sind, indem Sie den Wert in aktualisieren **Max. Verbraucher** Feld.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Tabellenbereinigung beginnt die nächste Ausführung mit der aktualisierten DMTableCleaner-Auftragskonfiguration.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status der nächsten Tabellenbereinigung, indem Sie die Werte in der Spalte „fehlerhafte Blöcke“ in der Tabelle „DMJob-Ausführungen“ [sys_dm_Run] überprüfen. Wenn ein Problem auftritt, bestimmen Sie, ob das Problem in allen Blöcken oder in einem einzelnen Block aufgetreten ist. Zeigen Sie den Status der einzelnen Blöcke in der Tabelle „DMJob-Blöcke“ [sys_dm_Chunk] an, indem Sie die Werte in den Spalten Nachricht und Status überprüfen.

Datenbankrotationstechniken werden angewendet

Verwalten Sie das Wachstum der Tabellengröße, archivieren Sie Daten, und steigern Sie die Abfrageleistung, indem Sie die Datenbankrotation konfigurieren.

Instanzdaten wachsen schnell, und wenn diese Tabellen größer werden, müssen sie verwaltet werden. Die Datenbankrotation behält die Instanzleistung bei und vermeidet Risiken, die mit der Abfrage wachsender Datensätze mit drei Techniken verbunden sind. Diese Techniken basieren auf dem Konzept der Verwaltung großer Datenmengen durch die Trennung ganzer Sätze in einzelne Tabellen. Nachdem diese Aufgabe ausgeführt wurde, verarbeitet jede Technik Daten auf andere Weise:

- Die Tabellenrotation funktioniert, indem sie zwischen einem kleinen Satz von Tabellen rotiert und die alten Tabellen gelöscht und für neue Daten wiederverwendet werden.
- Die Tabellenerweiterung startet regelmäßig eine neue Tabelle und ermöglicht das einfache Archivieren und Entfernen alter Tabellen aus dem System.
- Die Tabellenfreigabe funktioniert, indem es ermöglicht wird, Datensätze in einer einzelnen Tabelle nach Dokument-ID zu gruppieren.

Datenbankrotation

Funktionalität	Tabellen angewendet auf

Tabellenrotation	`syslog`
	
	`sys_querystat`

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

Datenbankrotation (Fortsetzung)

Funktionalität	Tabellen angewendet auf
	ecc_Queue ecc_Event cmdb_metric sysevent
Tabellenerweiterung	sys_email

Aktivieren Sie die Datenbankrotation

Erfahren Sie, wie Sie die Datenbankrotation aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Plugins für Datenbankrotation.

- Das Plugin „Datenbankrotationen“ (com.snc.DB.Rotation) aktiviert Tabellenrotation und Tabellenerweiterung, ohne dass automatisch Tabellen eingeschlossen werden.
- Das Plugin „Datenbankrotationen – Standardtabellen“ (com.snc.DB.Rotation_default_tables) wendet Tabellenrotation und -Erweiterung auf bestimmte Tabellen an.

> **Hinweis:** Die Bereitstellung dieses Plugins muss in Partnerschaft mit ausgeführt werden ServiceNow Vertreter.

Für neue Instanzen ist die Datenbankrotation standardmäßig aktiv. Wenn Sie ein Upgrade von einer vorherigen Version durchführen, können Anwender mit der Administratorrolle das Plugin „Database Rotations“ (com.snc.DB.Rotation) aktivieren, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das Plugin „Datenbankrotationen – Standardtabellen“ (com.snc.DB.Rotation_default_tables) nicht. Geben Sie stattdessen die Tabellen nach Rücksprache mit manuell an ServiceNow Vertreter.

Tabellenrotation

Optimieren Sie die Leistung, und verwalten Sie den Datenlebenszyklus, indem Sie Tabellen rotieren, sodass ältere Daten systematisch archiviert werden können und gleichzeitig die Systemeffizienz aufrechterhalten wird.

Die Tabellenrotation behält die Instanzleistung bei und vermeidet Risiken im Zusammenhang mit der Abfrage wachsender Datensätze. Diese Funktion verwendet das Feld sys_created_on, um Datensätze basierend auf dem Datum in mehrere Tabellen zu trennen.

Funktionalität

Der Administrator gibt den Zeitparameter (Dauer) des Prozesses und die Anzahl der Tabellen (Rotationen) innerhalb des Prozesses an. Nachdem die Rotation die letzte Tabelle in einer Rotation geschrieben hat, überschreibt die Rotation die erste Tabelle in der Rotation. Kontakt ServiceNow Technischer Support, bevor die Tabellenrotation auf eine anwenderdefinierte Tabelle angewendet wird.

Beispiele:

- Die Abfrage `Datensätze, die zwischen 2015/12/10 08:49 und 2015/12/09 07/34 erstellt wurden, wobei „topic=SystemCommand“` Wird in eine SQL-Abfrage in einer einzelnen Tabelle übersetzt, da die Klausel auf lautet **sys_created_on** Zielt auf ein einzelnes Shard ab.
- Die Abfrage `Datensätze, die zwischen 2015/12/10 08:49 und 2015/12/09 07/34 aktualisiert wurden, wobei „topic=SystemCommand“` , Oder ohne Datumsbereich, muss auf alle Shards abzielen und wird daher als vereinigungsabfrage für alle Shards übersetzt.

Vorteile

- Ermöglicht das Löschen alter Daten, ohne die aktuellen Daten zu beeinträchtigen (z. B. zum Verwerfen oder Kürzen einer Tabelle).
- Stellt sicher, dass Tabellen nur auf eine angemessene Größe wachsen.
- Reduziert den Arbeitssatz von Daten, wenn das Datum für die Abfrage bekannt ist.

Nachteile

- Abfragen, die das Tabellenrotationsdatum nicht verwenden (z. B. mithilfe von **sys_created_on** Feld), erzwingen Sie eine ineffiziente vereinigungsabfrage, um Zeitbereiche abzufragen, die sich über mehrere Tabellen erstrecken und extrem langsam sein können, wenn die Anzahl der Untertabellen groß 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.

Zur Verbesserung der Leistung wird empfohlen, dass die Abfrage ein Fenster mit Erstellungsdaten enthält.

- Anwender können nicht DOT-Walk zu einer rotierten Tabelle durchführen.

Sie können die Tabellenrotation für sequenziell geschriebene Tabellen oder für nur-Einfügetabellen verwenden. Sie können keine Tabellenrotation für sys_Import-Tabellen oder Tabellen verwenden, die die Aufgabentabelle [Task] erweitern.

Tabellenrotation anwenden

Erhalten Sie die Instanzleistung, indem Sie die Tabellenrotation anwenden.

Vorbereitungen
Kontakt ServiceNow Technischer Support, bevor die Tabellenrotation auf eine anwenderdefinierte Tabelle angewendet wird.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellenrotationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Tabellenrotationsgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Tabelle.
Typ	Der Typ der Rotation. Wählen Sie *`Rotation`*.
Rotationen	Die Anzahl der Tabellen, die während der Dauer verwaltet werden sollen.
Dauer	Die Tage und Stunden, in denen Daten in die einzelnen Shard geschrieben werden.
Basisrotation bereinigen	Das Datum, an dem die Basistabelle bereinigt (gekürzt) werden soll.

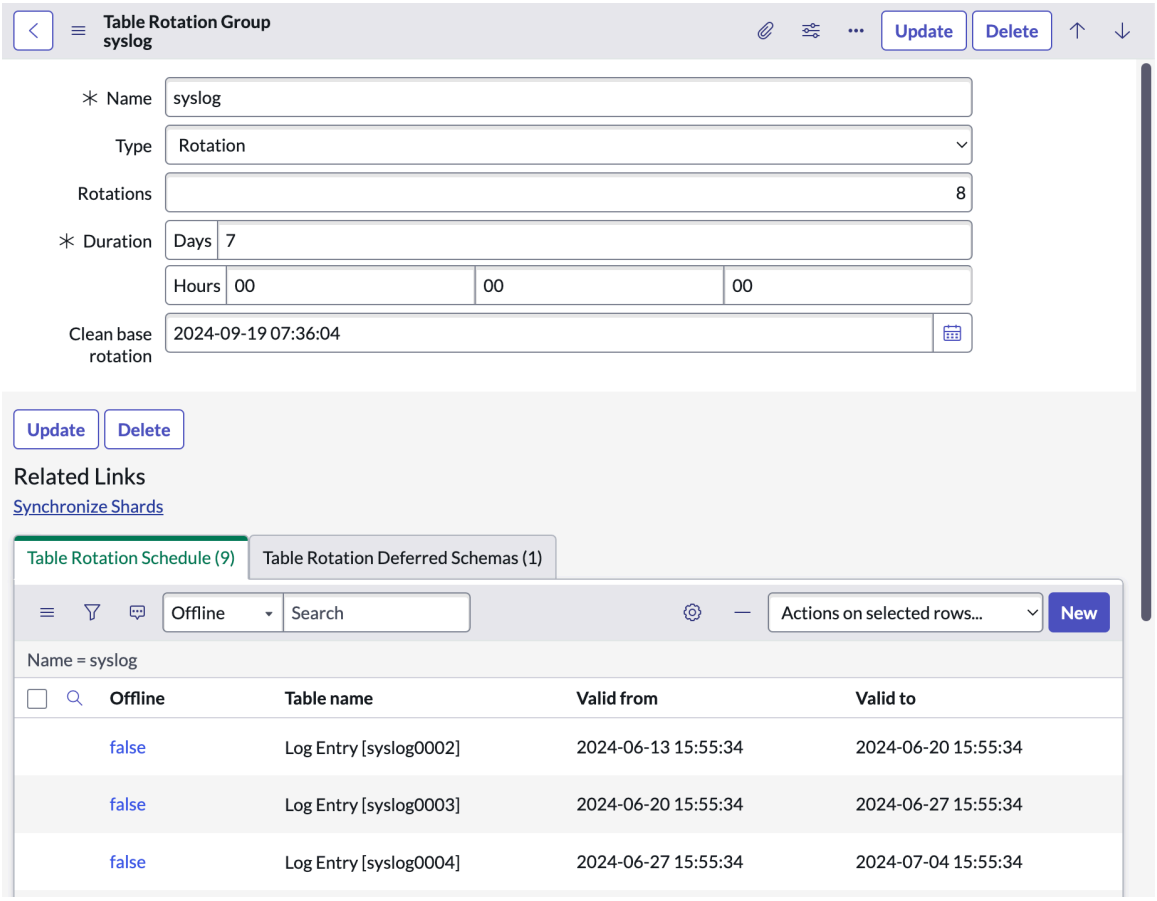
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Ein Zeitplan wird erstellt, und neue Daten werden in eine der Tabellen in der Rotationsgruppe geschrieben. Die Gruppe enthält die ursprüngliche Tabelle sowie mehrere zusätzliche Tabellen.

Hinweis: Durch das Löschen einer Rotation werden die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht. Löschen Sie die Rotation nicht, wenn Sie die Daten noch benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Neue Tabellenrotationsgruppe



Tabellenerweiterung

Partitionieren Sie Datensätze, und bewahren Sie sie für längere Zeiträume auf, ohne zu überschreiben.

Die Tabellenerweiterung basiert auf einer Basistabelle und einer Anzahl von Shards. Die Shards erhalten eine Dauer, die den Zeitraum bestimmt, in dem Daten in die einzelnen Shards geschrieben werden. Shards in einer Tabellenerweiterung werden nicht rotiert. Anstatt das älteste Shard zu kürzen und wiederzuverwenden, erstellt eine Erweiterung unbegrenzt neue Shards. Auf diese Weise bleiben die Daten aufgrund des Erstellungsdatums logisch getrennt, und es werden keine Daten gelöscht.

Ein Vorteil der Tabellenerweiterung besteht darin, Daten tabellenübergreifend zu partitionieren. Außerdem können Sie Daten archivieren und gleichzeitig sicherstellen, dass Tabellen angemessen groß bleiben. Der Arbeitssatz von Daten wird reduziert, wenn für die Abfrage ein Datum bekannt ist.

Der Nachteil besteht darin, dass die Tabellenerweiterung eine vereinigungsabfrage erfordert, wenn Sie einen Zeitbereich abfragen, der mehrere Tabellen umfasst. Vereinigungsabfragen sind weniger effizient als Abfragen für eine einzelne Tabelle.

Erwägen Sie die Verwendung der Tabellenerweiterung, wenn Sie Tabellen vom Typ „nur einfügen“ haben (für diesen Parameter gibt es Ausnahmen). Die Tabellenerweiterung ist auch in Tabellen nützlich, in denen Daten für lange Zeiträume benötigt werden.

Tabellenerweiterung anwenden

Datensätze mithilfe der Tabellenerweiterung beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

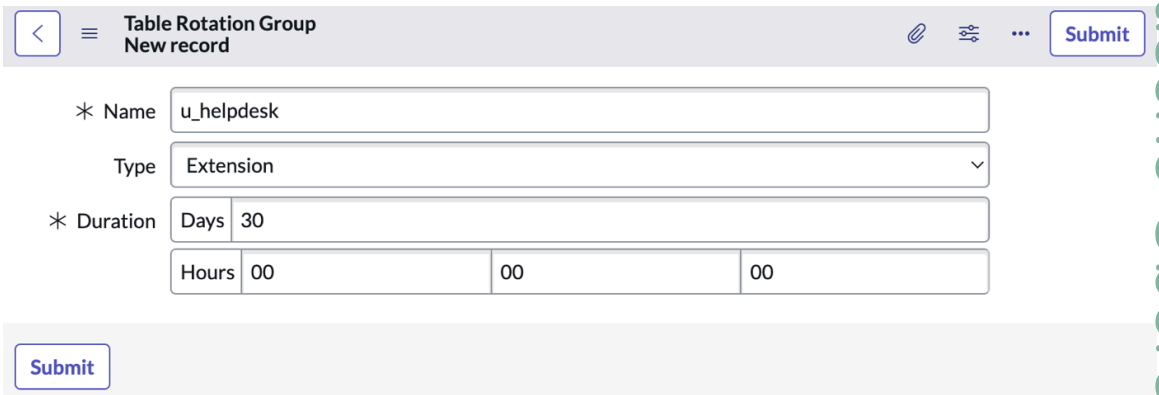
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellenrotationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Tabellenrotationsgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Tabelle.
Typ	Der Typ der Rotation. Wählen Sie *`Extension`*.
Dauer	Die Tage und Stunden, in denen Daten in die einzelnen Shard geschrieben werden.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Ergebnis
Ein Zeitplan wird erstellt, und neue Shards werden unbegrenzt hinzugefügt, um Daten zu erhalten.

Hinweis: Durch das Löschen einer Rotation werden die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht. Löschen Sie die Rotation nicht, wenn Sie die Daten noch benötigen.

Datensätze werden sicher aktualisiert

Aktualisieren Sie mehrere Datensätze gleichzeitig, ohne Skripts zu verwenden, indem Sie einen Batch-Update-Auftrag erstellen und ausführen.

Übersicht über die sichere Aktualisierung von Datensätzen

1. Markieren Sie Datensätze zum Aktualisieren

   Legen Sie fest, welche Datensätze aktualisiert werden sollen, indem Sie einen Aktualisierungsauftrag erstellen. Zeigen Sie eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen. Beispielsweise möchten Sie den Wert Zugewiesen an für mehrere Incidents in einer Testinstanz aktualisieren, ohne ein Skript 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.

2. Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu aktualisieren

   Planen Sie die Ausführung des Auftrags so, dass er später ausgeführt wird, oder führen Sie ihn sofort aus.

3. Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durchführen

   Verwenden Sie die Rollback-Option im Aktualisierungsauftrag, wenn Sie die aktualisierten Datensätze auf ihren vorherigen Status zurücksetzen müssen.

Markieren Sie Datensätze zum Aktualisieren

Markieren Sie Datensätze zum Aktualisieren gemäß einem oder mehreren Kriterien, indem Sie einen Aktualisierungsauftrag erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie entweder aus, bestimmte Datensätze zum Aktualisieren zu markieren, oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste zum Aktualisieren.
   - Um nur bestimmte Datensätze zum Aktualisieren zu markieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aufträge aktualisieren**an.
   - Um alle Datensätze in einer Liste zum Aktualisieren zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie dann aus **Datenverwaltung** > **Alle mit Vorschau aktualisieren**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Beschränken Sie die Anzahl der Datensätze im Aktualisierungsauftrag, indem Sie eine oder mehrere Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.

   a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

      Example
      Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

   b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren ODER UND , um Bedingungen hinzuzufügen.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neue Kriterien** Um einen weiteren Satz von Bedingungen hinzuzufügen.

   Hinweis: Durch die Beschränkung der Anzahl der Datensätze, die dem Aktualisierungsauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.

4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.

   a. Wählen Sie **Vorschau**.

   b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.

5. Wählen Sie in den Listen Felder und Werte das Feld, das Sie aktualisieren möchten, und einen neuen Wert 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. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Felder und Werte aus, um weitere Felder zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Ergebnis
Der Auftrag wird gespeichert, und das Formular bietet Optionen, um den Auftrag zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme
Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu aktualisieren

Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu aktualisieren

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für die Ausführung eines Aktualisierungsauftrags, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erwägen Sie, den Aktualisierungsauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Anwender zu minimieren. Durch das Aktualisieren aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügungen und Aktualisierungen verhindert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aktualisieren Sie Aufträge**an.
2. Wählen Sie einen Aktualisierungsauftragsdatensatz aus.
3. Legen Sie fest, ob der Aktualisierungsauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Option	Beschreibung
Planen Sie den Aktualisierungsauftrag	**a.** Wählen Sie im das Kalendersymbol aus **Ausführen um** Feld. **b.** Geben Sie das Datum und die Uhrzeit ein, zu der der Aktualisierungsauftrag ausge–führt werden soll. **c.** Wählen Sie **Aktualisieren**. Beachten Sie, dass Sie auswählen müssen **Aktualisieren** Um die Aufgabe erfolgreich zu planen.
Führen Sie den Aktualisierungsauftrag jetzt aus	**a.** Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um den Aktualisierungsauftrag sofort auszufüh–ren. **b.** Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** Um die Datensätze jetzt zu 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.

Option	Beschreibung
	c. Wählen Sie auf der Fortschrittsseite die Option aus **Abbrechen** Um zu verhindern, dass der Auftrag fortgesetzt wird. **d.** Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie die Aus führungsergebnisse** Um zum Formular „Auftrag aktualisieren“ zurückzukehren.

Ergebnis
Die Datensätze sind für die Aktualisierung geplant oder werden sofort aktualisiert. Wenn Sie die Aktualisierungen der Datensätze rückgängig machen möchten, finden Sie unter Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durchführen.

Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durchführen

Rollback für einen abgeschlossenen Aktualisierungsauftrag durchführen, um die Aktualisierungen der Datensätze rückgängig zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die über einen Aktualisierungsauftrag vorgenommenen Aktualisierungen an Datensätzen rückgängig machen möchten, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aktualisieren Sie Aufträge**an.
2. Wählen Sie einen ausgeführten Aktualisierungsauftrag aus.
3. Wählen Sie aus **Rollback** Zugehöriger Link zum Wiederherstellen der aktualisierten Datensätze.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, dass Sie den Löschauftrag zurücksetzen möchten.

Ergebnis
Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die aktualisierten Datensätze werden auf ihre vorherigen Versionen zurückgesetzt. Wenn Sie die Datensätze erneut aktualisieren möchten, erstellen Sie einen Aktualisierungsauftrag unter denselben Bedingungen, und planen Sie dann den Aktualisierungsauftrag, oder führen Sie ihn sofort aus.

Datensätze werden sicher gelöscht

Löschen Sie Datensätze sicher aus einer Tabelle, ohne Skripts zu verwenden und ohne die Tabelle zu löschen, indem Sie Löschaufträge erstellen und ausführen.

Übersicht über das sichere Löschen von Datensätzen

1. Markieren Sie Datensätze zum Löschen

   Legen Sie fest, welche Datensätze gelöscht werden sollen, indem Sie einen Löschauftrag erstellen.

2. Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen anzeigen

   Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze an, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen. Sie können beispielsweise eine Vorschau einer Reihe von Incident-Datensätzen anzeigen, die gelöscht werden, bevor Sie sie löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu löschen

   Planen Sie die Ausführung des Auftrags so, dass er später ausgeführt wird, oder führen Sie ihn sofort aus.

4. Rollback eines Löschauftrags durchführen

   Verwenden Sie die Rollback-Option im Löschauftrag, wenn Sie gelöschte Datensätze wiederherstellen müssen, nachdem der Auftrag ausgeführt wurde.

Wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen aus einer Tabelle anstatt aus einer Auswahl von Datensätzen löschen müssen, verwenden Sie die Tabellenbereinigungsoption. Details finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Markieren Sie Datensätze zum Löschen

Markieren Sie Datensätze zum Löschen gemäß einem oder mehreren Kriterien, indem Sie einen Löschauftrag erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie entweder aus, bestimmte Datensätze zum Löschen zu markieren, oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste zum Löschen.
   - Um nur bestimmte Datensätze zum Löschen zu markieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aufträge löschen**an.
   - Um alle Datensätze in einer Liste zum Löschen zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie dann aus **Datenverwaltung** > **Löschen Sie alle mit Vorschau**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie löschen möchten.
3. **Wahlweise:** Beschränken Sie die Anzahl der Datensätze im Löschauftrag, indem Sie eine oder mehrere Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.

   a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

      Example
      Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

   b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren ODER UND , um Bedingungen hinzuzufügen.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neue Kriterien** Um einen weiteren Satz von Bedingungen hinzuzufügen.

   Hinweis: Durch die Beschränkung der Anzahl der Datensätze, die dem Löschauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.

4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.

   a. Wählen Sie **Vorschau**.

   b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.
   Die Liste der Datensätze wird in einer neuen Browserregisterkarte 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. Kehren Sie zur Registerkarte Auftrag löschen zurück.
6. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Zum Speichern der aktuellen Auftragsinformationen.

Ergebnis
Der Auftrag wird gespeichert, und das Formular zeigt Optionen an, um den Auftrag zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme
Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen anzeigen.

Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen anzeigen

Bevor Sie einen Löschauftrag ausführen, zeigen Sie eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, um die Auswirkungen der Ausführung des Löschauftrags anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Löschen von Datensätzen in einer Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Quelltabelle erweitern oder darauf verweisen. Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze an, bevor Sie einen Löschauftrag ausführen, und erfahren Sie mehr über andere betroffene Tabellen.

Bis zu drei Ebenen kaskadierter Datensätze werden gelöscht, wenn der Auftrag ausgeführt wird. Wenn die Vorschau beispielsweise Incidents identifiziert, die den Bedingungen entsprechen, werden auch alle Probleme gelöscht, die auf diese Incidents verweisen, Fehler, die auf diese Probleme verweisen, und Testdatensätze, die auf die Fehler verweisen. Wenn die Tabellendatensätze „sys_attachment“ und „sys_attachment_docs“ den Incidents zugeordnet sind, werden diese Datensätze möglicherweise nicht in der Vorschau angezeigt, aber auch gelöscht.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**an.
2. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz zum Löschen aus.
3. Wählen Sie aus **Vorschau Der Kaskadierung Anzeigen** Zugehöriger Link zum Anzeigen der Anzahl der Datensätze aus der Quelltabelle, die den Bedingungen im Löschauftrag entsprechen.
   Die Datensatzanzahl wird in angezeigt **Vorschau der Datensatzanzahl** Spalte. Anzahlen für Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Quelldatensätze verweisen, werden ebenfalls aufgeführt, obwohl diese Anzahlen nur Abschlussschätzungen sind.
4. Überprüfen Sie die Anzahl der betroffenen Datensätze nach Tabelle, um sicherzustellen, dass die Datensätze sicher gelöscht werden können.

Nächste Maßnahme
Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu löschen

Planen oder führen Sie einen Auftrag aus, um Datensätze zu löschen

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für die Ausführung eines Löschauftrags, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

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

Erwägen Sie, den Löschauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung Ihrer Anwender zu minimieren. Durch das Löschen aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügungen und Aktualisierungen verhindert werden. Wenn Sie alle Datensätze aus einer Tabelle löschen möchten, verwenden Sie stattdessen die Tabellenbereinigungsoption. Weitere Informationen finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**an.
2. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz zum Löschen aus.
3. Legen Sie fest, ob der Löschauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Ergebnis

Die Datensätze sind zum Löschen geplant oder sofort gelöscht. Informationen zum Wiederherstellen der gelöschten Datensätze finden Sie unter Rollback eines Löschauftrags durchführen.

Rollback eines Löschauftrags durchführen

Rollback für einen abgeschlossenen Löschauftrag durchführen, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Datensätze wiederherstellen möchten, die durch einen Löschauftrag gelöscht wurden, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**an.
2. Wählen Sie einen ausgeführten Löschauftrag aus.
3. Wählen Sie aus **Rollback** Zugehöriger Link zum Wiederherstellen der gelöschten Datensätze.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, bestätigen Sie, dass Sie den Löschauftrag zurücksetzen möchten.

Ergebnis

Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die gelöschten Datensätze werden wiederhergestellt. Wenn Sie die wiederhergestellten Datensätze löschen möchten, erstellen Sie einen Löschauftrag unter denselben Bedingungen, und planen Sie dann den Löschauftrag, oder führen Sie ihn sofort aus.

Datenverwaltung – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemeigenschaften und Datengrenzen.

Systemeigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Datenverwaltungsfähigkeiten.

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

Eigenschaften der Archivregel und Vernichtungsregel

Regeln, die verhindern, dass der Archivierungsprozess zu viele Systemressourcen verbraucht, wurden automatisiert. Sie können das Systemverhalten manuell ändern.

Der Archivierungsprozess verwendet ein Ersteller- und Verbrauchermodell. Datensätze werden zur Archivierung in der Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk] in Batches in die Warteschlange gestellt.

- ArchiveProducerJob erstellt Blöcke von sys_IDs-Datensätzen, die archiviert werden müssen. Jeder Block enthält Datensätze, die sich auf eine einzelne Archivregel beziehen. Die maximale Anzahl von Datensätzen in einem Block wird durch die Eigenschaft angegeben `glide.db.archive.chunk_size`. Die maximale Anzahl von Datensätzen für eine einzelne Regel für alle Blöcke wird von angegeben `glide.db.archive.max.rule.records`.
- Der Ersteller startet 4 ArchiverJob-Verbraucher (Standard). Die genaue Anzahl der Verbraucher wird von angegeben `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Verbraucher lesen und verarbeiten Blöcke von sys_IDs. Die Anzahl der Blöcke, die jeder Verbraucher verarbeitet, wird durch angegeben `glide.db.archive.max.batches`. Die von jedem Verbraucher verarbeiteten Blöcke können aus verschiedenen Archivregeln stammen.
- Verbraucher wiederholen das Lesen von Blöcken von sys_IDs, bis keine mehr vorhanden sind oder der Grenzwert von Blöcken, die ein Verbraucher verarbeiten kann (angegeben von) `glide.db.archive.max.batches`) Erreicht ist, danach wird der Kunde heruntergefahren und einen anderen Verbraucher geplant.
- Wenn ein Block länger im Ausführungsstatus bleibt als in angegeben `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, Das System geht davon aus, dass der Verbraucher abrupt beendet wurde, und ändert den Status des Blocks in „Fehler“. Dadurch werden laufende Verbraucher nicht angehalten oder beendet.

Hinweis: Die in der Tabelle aufgeführten Eigenschaften „Archivieren“ und „Vernichten“ werden nicht verwendet, wenn die Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk] gelöscht wird.

Um manuell zu steuern, wie viele Datensätze die Archivierungsregel und die Vernichtung in einem Intervall verarbeiten, können Sie diese Standardeinstellungen nach ändern Die folgenden Systemeigenschaften werden hinzugefügt .

Systemeigenschaften Archivieren

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
glide.db.archive.chunk_size	Anzahl der eindeutigen Bezeichner, die jedem Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk] hinzugefügt wurden. Der Datensatz wird als CSV-Werte im Feld Schlüssel des Formulars „Ausführungsblock für	Ganzzahl	1000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Archivieren (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
	Archivauftrag“ (sys_Archive_Run_Chunk.do) formatiert.		
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Anzahl der Millisekunden, die ein Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk] im Status „aktiv“ verbleiben kann. Die Zeit ist die Differenz zwischen der Systemzeit und dem Wert von **Starten** Feld in der Tabelle „Ausführungsblöcke archivieren“ [sys_Archive_Run_Chunk].	Ganzzahl	600000
glide.db.archive.max.rule.records	Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Verbraucher und pro Regel in Batch-Chargen verwendet werden sollen.	Ganzzahl	10000
glide.db.archive.debug	Option, die eine ausführliche Protokollierung beim Kopieren der Spaltendefinitionen aus der ursprünglichen Tabelle in die Archivtabelle aktiviert.	wahr | falsch	falsch
Glide.DB.Archive.max.Batches	Anzahl der Blöcke, bei denen es sich um Datensätze aus der Tabelle „Archivauftragsausführungs-Blöcke“ [sys_Archive_Run_Chunk] handelt, die von einem Verbraucher verarbeitet werden, bevor er herunterfährt und einen anderen Verbraucher plant.	Ganzzahl	10
Glide.DB.Archiving.max_Consumer_Worker	Maximale Anzahl gleichzeitiger Verbraucher clusterweit.	Ganzzahl	4

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

Tabellenbereinigungseigenschaften

Um die Systemeigenschaften der Tabellenbereinigung festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Anzahl der Tage, die die Tabellenbereinigung warten muss, bevor versucht wird, eine langsame Regel erneut zu verarbeiten. `Glide.DB.Tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt`	Wenn eine Tabellenbereinigungsregel über eine Abfrage verfügt, die länger als 30 Sekunden dauert, wird der gesamte Tabellenbereinigungsauftrag angehalten. Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird. Sie können die Standardwartezeit ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
Konfigurieren Sie eine Zeitgrenze für eine Tabellenbereinigungsregel. `glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent`	Begrenzt, wie lange die Bereinigung versucht, Datensätze pro Regel während einer einzelnen Ausführung im Batch-Modus zu löschen. Der Wert wird in Sekunden angegeben und ist standardmäßig auf 1200 (20 Minuten) festgelegt, was bedeutet, dass die Tabellenbereinigung stündlich für maximal 20 Minuten ausgeführt wird. Sie können die Standardzeitgrenze ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1200

Größenbeschränkungen für Archivtabellen

Es gibt Einschränkungen für die Größe der Tabelle, die Sie zum Archivieren Ihrer Instanzdaten verwenden.

Grenzwerte für Datenarchivierungstabellen

Die Größe einer Archivtabelle, die Sie zum Speichern von Daten erstellen können, ist begrenzt. Der Grenzwert basiert auf der Größe der Daten, nicht auf der Anzahl der Datensätze. Wenn Sie einen Fehler erhalten, dass eine Archivtabelle nicht erstellt werden konnte, hängt sie möglicherweise mit dieser Größenbeschränkung zusammen.

Größenbeschränkungen für Archivtabellen

Tabellenattribut	Größe
Statisches Zeilengrößenlimit	65535 Byte

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

Größenbeschränkungen für Archivtabellen (Fortsetzung)

Tabellenattribut	Größe
Zeilengrößenbeschränkung	8126 Byte
Spalten	1000 für Oracle 1011 für andere

Überprüfen Sie die anwenderdefinierten Spalten in der zu archivierenden Tabelle. Überprüfen Sie auch die anwenderdefinierten Felder in den Tabellen, aus denen die Tabelle erweitert wird. Bestimmen Sie, ob diese Spalten nicht mehr benötigt werden und nicht von aktuellen Anpassungen verwendet werden. Wenn Sie nicht verwendete Spalten identifizieren, können Sie sie entfernen. Dies kann die Zeilengröße der zu archivierenden Tabelle reduzieren. Wenn dies nicht erfolgreich ist, wenden Sie sich an ServiceNow® Kundenservice und Support Um zu sehen, welche anderen Alternativen verfügbar sind.

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID)

Eine eindeutige 32-stellige GUID (global eindeutige ID), die als SYS-ID (sys_ID) bezeichnet wird, identifiziert jeden Datensatz in einer Instanz.

Wenn sie in der Anwendung erstellt werden, sind sys_ID-Werte eindeutig. Die ServiceNow AI Platform Und die Datenbank sollte alle Vorgänge für sys_ID-Werte verwalten. Derselbe sys_ID-Wert wird nie zweimal generiert, was sicherstellt, dass jeder Datensatz, der in jeder Tabelle in jeder Instanz auf der Welt erstellt wird, einen eindeutigen Bezeichner hat. Wenn zwei Datensätze denselben sys_ID-Wert haben, tritt dies aufgrund der folgenden Situationen auf:

- Wenn ein Datensatz mit der sys_ID auf Datenbankebene außerhalb von in den anderen kopiert wurde ServiceNow AI Platform.
- Wenn ein Datensatz mit der sys_ID mit einem Update-Satz oder über XML kopiert wurde, ist seine sys_ID dieselbe.

Hinweis: Ein neuer Datensatz hat eine sys_ID von -1, und nach dem Einfügen wird ihm eine neue sys_ID zugewiesen Die sys_ID soll nicht als Feld in einem Formular oder als Spalte in einer Liste angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwender können das sys_ID-Feld nicht zu einem Formular oder einer Listenansicht hinzufügen [KB0690876] artikel in Now Support Knowledge Base.

Sie können über eine Datensatz-URL oder mithilfe eines Skripts auf die sys_ID zugreifen.

- Um über die URL auf die sys_ID zuzugreifen, navigieren Sie zu einem beliebigen Datensatz, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Headerleiste, und wählen Sie aus **URL kopieren** . Die sys_ID befindet sich innerhalb der URL, nach dem Parameter sys_ID=.
- Um mit einem Skript auf die sys_ID zuzugreifen, verwenden Sie eine der folgenden Optionen.
  - Suchen Sie die sys_ID eines Datensatzes in einer Business-Regel (oder einem anderen serverseitigen JavaScript), indem Sie DOT-Walking aus dem GlideRecord durchführen.

```
var id = current.sys_id;
```

  - Suchen Sie die sys_ID eines Datensatzes im clientseitigen JavaScript mithilfe von g_Form.getUniqueValue().

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
```


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

```
    alert(incSysid);
}
```

Domänentrennung und Datenverwaltung

Domänentrennung wird in Datenverwaltung 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

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Als Service Provider muss der Kunde meine Antwort sehen können, wenn ich den Chat verwende, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten.

Übersicht

Unterstützung der Datenarchivierung Domänentrennung für Service Provider . Beispielsweise behalten Incidents, die zu einer Domäne gehören, ihre Domänenbezeichnung auch nach der Archivierung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Daten exportieren

Daten aus exportieren ServiceNow AI Platform In einer Vielzahl von Formaten.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie einen einzelnen Datensatz direkt aus einem Formular in eine PDF- oder XML-Datei. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze in CSV, Excel, PDF, XML oder Google Blattdatei direkt aus einer Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einer Liste.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle mit dem CSV-, Excel-, PDF- oder XML-Prozessor in einer URL mit optionalen Parametern. Weitere Informationen finden Sie unter Direkt aus einer URL exportieren.

Sie können auch Daten aus Ihrer Instanz mithilfe der folgenden Optionen exportieren:

- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle über eine Webserviceanforderung. Sie können beispielsweise eine externe Anwendung oder einen externen Prozess erstellen, um den Abruf von Daten aus einer Instanz über Webservices wie REST oder SOAP zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Webservices .
- Verschieben Sie alle Daten, die Sie exportieren möchten, in eine externe Datei, indem Sie einen Exportsatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Exportsätze .

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

Zugeordnete Rollen

Je nach Rolle können Sie Formulardaten als PDF oder XML exportieren.

- Die PDF-Optionen sind für alle Anwender verfügbar.
- Die XML-Option ist nur für Anwender mit der Administratorrolle verfügbar.

Sie können Datensätze in einer Liste nach Excel, CSV, XML, JSON, PDF exportieren, oder einen Exportsatz, abhängig von Ihrer Rolle.

- Excel, CSV, JSON, PDF und Google Blattoptionen sind für alle Anwender verfügbar.
- Die XML-Option ist nur für Anwender mit der Administratorrolle verfügbar.
- Die Option „Exportsatz“ ist nur für Anwender mit der Rolle „Export_Set_admin“ oder „admin“ verfügbar.

Exportformate

Verfügbare Exportformate

Exportformat	Beschreibung
CSV	Exportieren Sie Tabellendatensätze als kommagetrennte Werttextdatei. Verwenden Sie diese Option, um die derzeit angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als Textdatei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Beim Export in CSV werden Dot-Walking-Felder mit ihrem vollständigen Feldnamen angezeigt, z. B. u_assignment_Group.parent. **Hinweis:** Standardmäßig ServiceNow Exportiert alle CSV-Dateien in Windows-1252-Codierung. Wenn Sie übersetzte Daten exportieren müssen, legen Sie fest `glide.export.csv.charset` Systemeigenschaft Zu UTF-8.
Excel	Exportieren Sie Tabellendatensätze als Microsoft Excel-Tabelle. Verwenden Sie diese Option, um die derzeit angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als Excel-Tabelle zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
XML	Exportieren Sie Tabellendatensätze als XML-Dokument. Verwenden Sie diese Option, um alle Daten aus einer Tabelle oder alle Daten für einen bestimmten Datensatz zu exportieren. Die XML-Datei enthält ein XML-Element für jede Spalte in der Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Daten werden über XML exportiert und importiert. **Hinweis:** Bildfelddaten werden beim Exportieren in XML nicht beibehalten.
PDF	Exportieren Sie Tabellendatensätze als Portable Document Format-Datei. Verwenden Sie diese Option, um die derzeit angezeigten Felder in der Liste oder im Formular als PDF-Datei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um dem Export Felder hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. **Hinweis:** Der PDF-Exportprozessor druckt Daten von links nach rechts, was bei der Anzeige von rechts nach links Sprachdaten zu Renderingfehlern führen 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.

Verfügbare Exportformate (Fortsetzung)

Exportformat	Beschreibung
JSON	Exportieren Sie die Tabellendatensätze als JSON-Zeichenfolge. Die JSON-Datei enthält ein Element für jede Spalte in der Tabelle.
Google Blätter	Exportieren Sie Tabellendatensätze direkt in cloudbasierte Tabellen in Google Fahren Sie, ohne zusätzliche Schritte zu durchlaufen. Die exportierte Datei behält die Struktur der ursprünglichen Tabelle, einschließlich Zeilen und Spalten. Sie können diese anzeigen, bearbeiten und freigeben Google Blätter in Echtzeit online.

Spaltenüberschriften

Der Dateityp, in den Sie exportieren, z. B. CSV oder PDF, bestimmt, wie Spaltenüberschriften exportiert werden. Im Allgemeinen zeigen Formate für den menschlichen Gebrauch wie PDF die Spaltenbezeichnung an, während Formate, die für die maschinelle Verwendung vorgesehen sind, z. B. CSV, den Datenbanknamen „field_Name“ verwenden.

Headerformat nach Dateityp

Dateityp	Format des Spaltenheaders
Excel	Bezeichnung
PDF	Bezeichnung
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz

Exportieren Sie einen Datensatz als PDF oder XML.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Keine zum Exportieren als PDF. Für den Export in XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Exportieren als PDF werden alle Felder, die durch UI-Skripts ausgeblendet werden (UI-Richtlinien, UI-Aktionen, Client-Skripts), und alle Felder, die in der aktuellen Ansicht sichtbar sind, exportiert. Beim Exportieren in XML werden alle Felder unabhängig von der Ansicht exportiert.

Eine PDF-Datei wird nur generiert, wenn das Formular übermittelt wurde. Ein nicht übermitteltes Formular generiert eine leere Seite.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie exportieren möchten.
2. Wählen Sie das Menü zusätzliche Aktionen ( ).
3. Wählen Sie eine Exportoption 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 die Eigenschaft „Eingabehilfe“ für den PDF-Export aktiviert ist, erhalten Anwender beim Exportieren als PDF ein Popup-Fenster, in dem sie angeben können, ob eine zugängliche PDF erstellt werden soll oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter PDF-Generierung und -Barrierefreiheit .

- Um die Formulardaten im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Hochformat**, Wählen Sie aus **Exportieren** .
- Um die Formulardaten im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Querformat**, Wählen Sie aus **Exportieren** .
- Um alle Felder im Datensatz als XML zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **XML (dieser Datensatz)**an.

Beim Exportieren in XML werden Sie vom System aufgefordert, die Datei zu speichern, oder der Browser speichert die Datei automatisch in dem in den Browsereinstellungen angegebenen Download-Ordner.

Exportieren Sie Daten aus einer Liste

Exportieren Sie eine Liste von Datensätzen in eine Vielzahl von Dateiformaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine Für den Export in XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie die folgenden wichtigen Details:

- Daten, die aus einer Liste exportiert werden, können sich von dem unterscheiden, was ein Anwender in der Listenansicht sieht. Dies geschieht im Allgemeinen, wenn eine Tabelle ACLs enthält, die von der aktuellen Sitzung des Anwenders abhängig sind. Um zu vermeiden, dass Anwenderaktivitäten im Browser blockiert werden, wird der Listenexport über einen Hintergrund-Thread ausgeführt und hat keinen Zugriff auf Anwendersitzungsdaten.
- Dient zum Exportieren von Datensätzen in Eingebettete Liste , Exportieren Sie den Datensatz mit der Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz.
- Um zu steuern, wie Zeilenumbrüche in exportierten CSV-Daten angezeigt werden, verwenden Sie die Systemeigenschaft Glide.csv.Export.line_break. Siehe Glide.csv.Export.line_break .
- Informationen zum Entfernen unerwünschter HTML-Tags aus Listendaten finden Sie im Blog HTML in exportierten Listen wird gerendert Von ServiceNow Mitarbeiter in ServiceNow Community.
- Die Plattform bietet eine standardmäßige Obergrenze für Datenexporte. Weitere Informationen finden Sie unter Exportlimits.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
2. Wählen Sie eine beliebige Spaltenüberschrift in der Liste aus, und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf).
3. Wählen Sie eine Exportoption 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 die Eigenschaft „Eingabehilfe“ für den PDF-Export aktiviert ist, erhalten Anwender beim Exportieren als PDF ein Popup-Fenster, in dem sie angeben können, ob eine zugängliche PDF erstellt werden soll oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter PDF-Generierung und -Barrierefreiheit .

- Um die Liste nach Excel zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **Excel (.xlsx)**an.
- Um die Liste in CSV zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **CSV**an.
- Um die Liste als XML zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **XML**
- Um die Liste in JSON zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **JSON**an.
- Um die Liste im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Hochformat** > **Exportieren**
- Um die Liste im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Querformat** > **Exportieren**
- Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Hochformat zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Details – HochformatExportieren** .
- Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Querformat zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **PDF** > **Details Querformat** > **Exportieren**an.
- Um die Liste mithilfe eines Exportsatzes in eine Datei zu exportieren, wählen Sie aus **Exportieren** > **Satz exportieren**an.
- Zum Exportieren der Liste nach Google Tabelle, wählen Sie aus **Exportieren** > **Google Tabellen**an.

Weitere Informationen zur Verwendung von Exportsätzen finden Sie unter Exportsätze .

4. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Herunterladen** .

Direkt aus einer URL exportieren

Exportieren Sie Daten dynamisch aus einem Skript oder Webservice, indem Sie eine URL-Abfrage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: ServiceNow Erzwingt Standardauthentifizierung Für direkten URL-Zugriff. Die aus der URL extrahierten Daten enthalten nur die Felder, auf die der aktuell authentifizierte Anwender Lesezugriff hat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können URL-Abfragen verwenden, um vor dem Exportieren gefilterte Listen von Datensätzen programmgesteuert zu generieren. URL-Abfragen sind nützlich für Skripts, die eine Liste von Datensätzen generieren, oder wenn kein Anwender den Filter manuell über die Anwenderoberfläche hinzufügen kann.

Sie müssen mit vertraut sein ServiceNow Tabellen- und Spaltennamen, um Daten direkt aus der URL zu exportieren. Siehe Navigieren Sie mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder Modul .

Sie können mithilfe von Abfrageparametern oder Systemeigenschaften steuern, ob der Anzeigewert oder der Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder der Feldname für Header exportiert 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.

- Weitere Informationen zur Verwendung von Abfrageparametern finden Sie unter Abfrageparameter für Anzeigewert und Header.
- Weitere Informationen zur Verwendung von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header.

Abfrageparameter überschreiben, falls vorhanden, Systemeigenschaften.

Prozedur

1. Geben Sie die Instanz-URL an.
   Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Geben Sie das zu exportierende Tabellenformular oder die Liste an.
   Zum Beispiel:

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Geben Sie den Exportformatprozessor an, der für den Export verwendet werden soll.
   Sie können CSV, XLS, JSON, XLSX oder XML angeben. Zum Beispiel:

   ```
   ?CSV
   ```

   Hinweis: Der XML-Prozessor in einem URL-Export exportiert keine Anhänge oder Journalfelder. Zum Exportieren von Anhängen und Journalfeldern wie **Arbeitsnotizen** Oder **Zusätzliche Kommentare** Felder, exportieren Sie die Datensätze aus einer Liste mit **Exportieren** > **XML** Option im Kontextmenü.

4. **Wahlweise:** Fragen Sie bestimmte Datensätze ab, indem Sie hinzufügen *sysparm_query*Parameter.
   Die erforderliche Syntax ist `Sysparm_query=[Spaltenname][Operator][Wert]` . Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   Hinweis: Alle Abfragen verwenden einen Spaltennamen, einen Operator und einen Wert. Siehe Bedingungsgenerator Für eine Liste der verfügbaren Operatoren.

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Datensätze mithilfe von nach Spaltennamen *sysparm_orderby*Parameter.
   Die erforderliche Syntax ist `Sysparm_orderby=[Spaltenname]` . Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   Hinweis: Mit können Sie nur nach einer Spalte sortieren *sysparm_orderby*. Um nach mehreren Spalten zu sortieren, verwenden Sie mehrere sorderby-Einträge. Zum Beispiel:

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```

6. **Wahlweise:** Exportieren Sie Felder mit aus einer bestimmten Ansicht *sysparm_view*Parameter.
   Die erforderliche Syntax ist `Sysparm_View=[Ansichtsname]` . Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
   ```

   Diese URL exportiert Incident-Felder, die in der Self-Service-Ansicht (ess) sichtbar 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.

- Standardmäßig werden beim Exportieren von Daten aus einer Liste nur die Felder exportiert, die in der aktuellen Ansicht sichtbar sind. Wenn Sie Felder aus einer anderen Listenansicht exportieren möchten, können Sie Ansichten über die Anwenderoberfläche wechseln. Siehe Ansichtsverwaltung .
- Wenn Sie CSV- oder Excel-Daten exportieren und keine Ansicht angeben, verwendet der Export die standardmäßige Listenansicht.
- Wenn Sie XML-Daten exportieren, werden standardmäßig alle Felder exportiert, es sei denn, Sie geben eine bestimmte Ansicht an.

7. **Wahlweise:** Exportieren Sie bestimmte Felder aus der Tabelle mit `sysparm_fields`Parameter.
   Die erforderliche Syntax ist `Sysparm_fields=[field1],[field2]` . Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance
   name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
   ```

8. **Wahlweise:** Exportieren Sie alle Felder aus der Tabelle, einschließlich der sys_ID, mit `sysparm_default_export_fields`Parameter.
   Die erforderliche Syntax ist `Sysparm_default_Export_fields=all` . Zum Beispiel:

   ```
   https://<instance
   name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
   ```

   Die `sysparm_default_export_fields`Der Parameter hat keine Auswirkungen auf XML-Exporte, es sei denn, Sie schließen ein `sysparm_view`Parameter zum Angeben einer nicht standardmäßigen Ansicht.

Example: Beispiel-URLs

URL	Beschreibung
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Werttextdatei.
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E%3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exportieren Sie einen bestimmten Incident in eine durch Kommas getrennte Werttextdatei.
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Werttextdatei, und sortieren Sie die Liste nach sys_ID
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exportieren Sie eine Liste aller Incidents mit Priorität 1 in eine XML-Datei, und sortieren Sie die Liste nach **Zugewiesen an** Feld.

URL-Export programmgesteuert aufrufen

Exportieren Sie dynamisch Daten aus einem Skript oder Webservice, indem Sie einen URL-Export aus einer beliebigen Programmiersprache aufrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren enthält Codebeispiele, die den Aufruf eines URL-Exports in C# für einen .Net Framework-Aufruf demonstrieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die folgenden Importe hinzu:

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Rufen Sie die Downloadmethode auf:

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Erstellen Sie eine Downloadmethode wie folgt:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
 "password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
```

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.

```
            byte[] buffer = new byte[1024];
            int bytesRead;
            // Simple do/while loop to read from stream until
            // no bytes are returned
            do
            {
               // Read data (up to 1k) from the stream
               bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
               // Write the data to the local file
               localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
               // Increment total bytes processed
               bytesProcessed += bytesRead;
            } while (bytesRead > 0);
         }
      }
   }
   catch (Exception e)
   {
      Console.WriteLine(e.Message);
   }
   finally
   {
      // Close the response and streams objects here
      // to make sure they're closed even if an exception
      // is thrown at some point
      if (response != null) response.Close();
      if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
      if (localStream != null) localStream.Close();
   }
   // Return total bytes processed to caller.
   return bytesProcessed;
}
```

Einen großen Export aufteilen

Wenn die Anzahl der zu exportierenden Datensätze die tatsächliche Exportgrenze überschreitet, sollten Sie den Export in kleinere Schritte aufteilen, die keine erhebliche Leistungsauslastung auf der Plattform verursachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Erstellen Sie eine gefilterte Liste von Datensätzen, die Sie exportieren möchten, indem Sie die Schritte in ausführen Direkt aus einer URL exportieren.
2. Notieren Sie die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze.
3. Wenn die Datensatznummer höher als der definierte Schwellenwert ist, geben Sie ein Problem aus *Sysparm* Abfrage der ersten 10.000 Datensätze mit der folgenden Syntax:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

Dadurch werden die ersten 10.000 Datensätze in der Reihenfolge exportiert, sortiert nach *sys_ID* 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.

4. Suchen Sie den nächsten Datensatz in der Reihenfolge, z. B. 10.001.
   Sie können den nächsten SYS-ID-Wert finden, indem Sie eine Datenbankansicht in der Tabelle erstellen und der Ansicht die Spalte „sys_ID“ hinzufügen. Sie müssen keine WHERE-Klausel angeben. Nachdem Sie die Datenbankansicht erstellt haben, zeigen Sie die Datensätze und ihre SYS-ID-Werte an, indem Sie auswählen **Versuchen Sie es** . Sie können nach der Spalte „sys_ID“ sortieren und 10.001 eingeben, um zu dieser Zeile zu springen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und kopieren Sie die sys_ID des nächsten Datensatzes, den Sie exportieren möchten.
6. Greifen Sie mit auf die nächste Reihe von Datensätzen zu *Größer als oder gleich* Abfrage für ausgeführt *sys_ID* Von Datensatz 10.001.

   Das folgende Beispiel zeigt eine Abfrage, die die sys_ID b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 verwendet. Verwenden Sie die in dieser Abfrage angezeigte Syntax, um den nächsten Satz von Datensätzen zu exportieren.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   Hinweis: URL-Abfragen verwenden eine typische Prozentcodierung. In diesem Beispiel wird das größer-als-Zeichen (>) als %3E und das Gleichheitszeichen (=) als %3D. codiert

7. **Wahlweise:** Fahren Sie mit der Ausgabe dieser Abfrage fort, indem Sie die Start-sys_ID für den nächsten Satz von Datensätzen verwenden, bis Sie alle erforderlichen Datensätze exportiert haben.

Daten werden über XML exportiert und importiert

Migrieren Sie Daten von einer Instanz zu einer anderen, indem Sie XML-Dateien exportieren und importieren.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie Datensätze direkt als XML aus einer beliebigen Liste oder einem beliebigen Formular.
- Übertragen Sie alle Felder und Werte genau von einer Instanz in eine andere.
- Führen Sie bei Bedarf ungeplante Datenimporte durch.
- Sparen Sie Zeit, indem Sie keine Importsätze oder Transformationszuordnungen erstellen.

Anwendungsfälle

- Exportieren Sie kleinere Batches von Datensätzen in seltenen Abständen, indem Sie Daten über XML exportieren und importieren.
- Exportieren und importieren Sie Daten mithilfe von XML-Dateien für Datensätze, die in einer Entwicklungsinstanz erstellt wurden und im Rahmen eines Migrationsverfahrens mit einem Update-Satz migriert werden müssen. Beispiele für diese Datensätze sind Suchtabellen, Einheitentestdatensätze und andere Informationen, die zur Unterstützung der Produktion erforderlich sind. Normalerweise werden diese Informationen nur einmal migriert, und der Overhead eines Importsatzes ist nicht gerechtfertigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Überlegungen

- Beim XML-Export werden alle Datensatzfeldwerte beibehalten, einschließlich vom System generierter Feldwerte wie:
  - Sys-ID
  - Erstellungsdatum
  - Updatedatum
- Bildfelddaten werden beim Exportieren in XML nicht beibehalten.
- Der XML-Import fügt Datensätze direkt in die Zieltabelle ein. Während des Imports des Systems:
  - Ignoriert alle Business-Regeln, die normalerweise für die Tabelle gelten.
  - Bietet keine Möglichkeit zum Transformieren eingehender Daten.
  - Gleicht den Anzeigewert eines Referenzfelds für einige Tabellen automatisch mit der lokalen SYS-ID ab.
- Der Datenexport und -Import über XML ist hilfreich, um Datensätze von einem System in ein anderes zu kopieren, aber es ist nicht erforderlich, die Beziehungen zwischen Tabellen zu kennen. Wenn Sie Daten validieren oder transformieren oder die SYS-ID-Werte von Referenzfeldern abgleichen müssen, verwenden Sie stattdessen einen XML-Importsatz. Siehe Exportsätze .

Exportieren Sie Daten in XML

Exportieren Sie Daten aus einer Quellinstanz in eine XML-Datei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Quellinstanz an (die Instanz, die die Daten senden soll).
2. Exportieren Sie einen Datensatz oder eine Liste von Datensätzen in 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.

Option	Beschreibung
Exportieren Sie einen Datensatz in XML	**a.** Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie exportieren möchten. **b.** Wählen Sie das Me–nü zusätzliche Aktionen ( ). **c.** Auswahlvorgang **Exportieren** > **XML für diesen Datensatz)**an.
Exportieren Sie eine Liste von Datensätzen in XML	**a.** Navigieren Sie zur Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten. **b.** Wählen Sie eine beliebige Spaltenüber–schrift in der Liste aus, und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rech–ten Maustaste darauf). **c.** Auswahlvorgang **Exportieren** > **XML**an. **d.** Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Herunterladen** .

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Daten aus XML

Importieren Sie Daten aus XML

Nachdem Sie Daten erfolgreich aus der Quellinstanz in XML exportiert haben, importieren Sie die XML-Datei direkt in die Zielinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von XML werden keine Geschäftsregeln ausgelöst oder der Instanzcache aktualisiert.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Zielinstanz an (die Instanz, die die Daten empfangen soll).
2. Navigieren Sie zu einer beliebigen Liste im System.
   Jede Liste kann verwendet werden, da die XML-Datei den Zieltabellennamen für die Datensätze enthält.

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. Wählen Sie einen beliebigen Spaltentitel aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie ihn aus **XML importieren** .
4. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die Option aus **Wählen Sie Datei** Und wählen Sie die zuvor exportierte XML-Datei aus.
5. Wählen Sie **Hochladen** aus.

Ergebnis

Daten werden in die Zielinstanz importiert.

Trouble?

Wenn die Daten nicht importiert werden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten** Und verifiziert, dass die Tabelle, aus der die Daten exportiert wurden, auch in der Zielinstanz vorhanden ist. Wenn die Tabelle nicht vorhanden ist, können Sie sie mit einem Update-Satz verschieben. Weitere Informationen zur Verwendung von Update-Sätzen finden Sie unter Erste Schritte mit Update-Sätzen .

Automatischer Abgleich von Anzeigewerten

Während des Imports von XML-Datensätzen versucht das System, einige Referenzfeld-Anzeigewerte mit einem lokalen sys_ID-Wert abzugleichen.

Wenn das System einen vorhandenen Datensatz mit einem übereinstimmenden Anzeigewert in der lokalen Instanz findet, verwendet der Import die sys_ID des vorhandenen Datensatzes anstelle der sys_ID des importierten Datensatzes.

Angenommen, Sie exportieren einen Incident-Datensatz, der dem Anwender John Smith zugewiesen ist. In der exportierten XML-Datei befindet sich ein Eintrag wie:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Dieser Anwender ist bereits in der Zielinstanz vorhanden, hat jedoch einen anderen sys_ID-Wert, z. B.:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Da der Anzeigewert mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, verwendet das System den vorhandenen sys_ID-Wert der lokalen Instanz für das Referenzfeld, z. B.:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Das System kann Anzeigewerte für die folgenden Tabellen abgleichen.

- Benutzer [sys_user]
- Gruppe [sys_user_group]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 [sys_user_role]
- Gruppenrollen [sys_Group_has_role]

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Beim Exportieren von Währungsfeldern nach Excel wird die Kontoformatierung angewendet und kann so konfiguriert werden, dass alle Werte in US-Dollar konvertiert oder Werte in die Sitzungswährung des Anwenders exportiert werden.

Beim Exportieren von Währungsfeldern nach Microsoft Excel verwenden die Zellen mit Währungsdaten die Buchhaltungsformatierung. Mit dieser Formatierung können Sie numerische Vorgänge für diese Werte ausführen und das Währungssymbol anzeigen, z. B. $ oder €.

Beim Exportieren von Währungsfeldern wird der Währungstyp, z. B. $ oder €, standardmäßig beibehalten. Die Wechselkurse für nicht-USD-Währungen werden in der Tabelle „Wechselkurse“ [fx_rate] gespeichert.

Sie können alle Währungswerte entweder in US-Dollar oder in die Sitzungswährung des Anwenders exportieren.

- Um alle Währungswerte in US-Dollar zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft fest `glide.excel.fixed_currency_usd`Bis **Wahr** .
- Um alle Währungswerte in der Sitzungswährung des Anwenders zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft fest `glide.excel.convert_to_user_currency`Bis **Wahr** .

Wenn beides `glide.excel.fixed_currency_usd`Und `glide.excel.convert_to_user_currency`Sind auf festgelegt **Wahr** , `glide.excel.fixed_currency_usd`Überschreibungen `glide.excel.convert_to_user_currency`.

Verhalten und Symbole für Währungsexporte

Das Verhalten des Währungsfelds in Excel hängt von ab **Symbol** Der Währung.

- Wenn das Währungssymbol $ ist, wird der Excel-Zellentyp auf festgelegt **Währung** .
- Wenn das Währungssymbol 1 Zeichen (z. B. ¥ oder ¢) oder mehr als 1 Zeichen (z. B. KR) enthält, wird der Excel-Zellentyp auf festgelegt **Anwenderdefiniert** .

Zugehörige Informationen

Währungsverwaltung

Einzelwährungsmodus

Steuert die Konfiguration und Verwendung des Standardwährungsfelds in einer Instanz

Aktivieren Sie die Export-Debug-Protokollierung

Wenn die Eigenschaft `glide.export.debug` Ist „wahr“, protokolliert die Instanz die Exportverarbeitung einschließlich Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wird.

Wenn die Eigenschaft `glide.export.debug` Ist *Wahr* , Die Instanz protokolliert die Exportverarbeitung, einschließlich der Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wird. Debug-Protokolle werden durch den Text angezeigt *Export-API* . Die längere Verwendung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Daher ist es am besten, sie beim Debugging der Exportverarbeitung zu verwenden und dann die Eigenschaft wieder auf festzulegen *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.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Datenexportreferenz

Referenzthemen enthalten Details zum Exportieren von Daten.

Standardwerte für Spaltenheader und Spaltenwerte

Standardwerte werden für Spaltenheader und Spaltenwerte verwendet, sofern sie nicht durch Abfrageparameter, Exportsatzfelder oder Systemeigenschaften überschrieben werden.

In der folgenden Tabelle werden die Standardwerte beschrieben, die verwendet werden, wenn Sie keine Abfrageparameter, Exportsatzfelder oder Systemeigenschaften zur Steuerung des Ausgabeformats verwenden.

Ausgabeformat	Spaltenüberschriften	Spaltenwerte
CSV	**Feldname verwenden**	**Rohwert verwenden** Wenn `glide.export.csv.raw.value` Andernfalls festlegen **Anzeigewert verwenden** .
Excel	**Feldbezeichnung verwenden**	**Verwenden Sie die Anzeigebezeichnung**
JSON	N/V	**Rohwert verwenden**
XLSX	**Feldbezeichnung verwenden**	**Anzeigewert verwenden**
XML	N/V	**Rohwert verwenden**

Von Exportsteuerungen betroffene Feldtypen

Verschiedene Feldtypen sind von Exportsteuerungen unterschiedlich betroffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 wird beschrieben, wie verschiedene Feldtypen von Exportsteuerungen betroffen sind.

Feldtyp	Anzeigewert	Rohwert
Datum/ Uhrzeit	CSV: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone im Anwenderformat.	CSV: Datum/Uhrzeit der UTC-Zeitzone im Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: Datum/Uhrzeit der UTC-Zeitzone im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.
Datum	Datum im Anwenderformat.	Datum im Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: Datum im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.
Zeit	CSV: Zeit mit Anwenderformat.	CSV: UTC-Zeit, davon ausgegangen, 01.01. 1970 als Datum im Systemformat.
	Excel/XLSX: Zeitzonenzeit des Anwenders im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: UTC-Zeit, davon ausgegangen, 01.01. 1970 als Datum im Anwenderformat „IF“ `glide.excel.use_user_date_format` Festlegen, andernfalls Systemformat.
Referenzen	Anzeigewert des referenzierten Datensatzes.	SYS_ID des referenzierten Datensatzes.
Auswahl	Bezeichnung der ausgewählten Auswahl.	Wert der ausgewählten Auswahl.
Währung	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (berechnet)	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (fest)	Wert mit dem Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.

Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Header zu exportieren.

Systemeigenschaften steuern die Ausgabe für die Dateiformate CSV, Excel, JSON und XLSX. Systemeigenschaften definieren das Standardverhalten, wenn Überschreibungen wie Abfrageparameter nicht angegeben sind. Systemeigenschaften gelten für exportierte Dateien, die mit URL-Parametern heruntergeladen, aus der Listenansicht exportiert oder von Exportsätzen generiert wurden.

In der folgenden Tabelle werden alle Systemeigenschaften beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

Format	Eigenschaft	Standardwert
CSV	`glide.export.csv.raw.value`	**false**

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.

Format	Eigenschaft	Standardwert
		Hinweis: Wenn Sie die Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, wird auch die Zeichenfolge des Werts auf 32000 Zeichen beschnitten.
	`glide.export.csv.column_header_label`	**false**
Excel	`glide.export.excel.display_value`	**true**
	`glide.export.excel.column_header_label`	**true**
JSON	`glide.json.return_displayValue`	**false**
XLSX	`glide.export.xlsx.display_value`	**true**
	`glide.export.xlsx.column_header_label`	**true**

Example: CSV

Beispiel:

`glide.export.csv.raw.value`= **Falsch** (Standard)

`glide.export.csv.column_header_label`= **Falsch** (Standard)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

`glide.export.csv.raw.value`= **Wahr**

`glide.export.csv.column_header_label`= **Wahr**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Beispiel:

`glide.export.excel.display_value`= **Wahr** (Standard)

`glide.export.excel.column_header_label`= **Wahr** (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

`glide.export.excel.display_value`= **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.

glide.export.excel.column_header_label= **Falsch**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Beispiel:

glide.json.return_displayValue= **Falsch** (Standard)

```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```

Beispiel:

glide.json.return_displayValue= **Wahr**

```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```

Example: XLSX

Beispiel:

glide.export.xlsx.display_value= **Wahr** (Standard)

glide.export.xlsx.column_header_label= **Wahr** (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

glide.export.xlsx.display_value= **Falsch**

glide.export.xlsx.column_header_label= **Falsch**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Abfrageparameter für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Abfrageparameter, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Header zu exportieren.

Abfrageparameter steuern die Ausgabe für CSV-, XLS-, JSON-, XLSX- und XML-Dateiformate. Abfrageparameter überschreiben, falls vorhanden, Systemeigenschaften.

In der folgenden Tabelle werden alle Abfrageparameter beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

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.

Abfrageparameter	Beschreibung
sysparm_display_value	Exportiert den Anzeigewert (**Wahr**) Oder Rohwert (**Falsch**) Für die Dateiformate CSV, XLS, XLSX und XML. Siehe Von Exportsteuerungen betroffene Feldtypen Weitere Informationen finden Sie unter .
displayvalue	Exportiert den Anzeigewert (**Wahr**), Rohwert (**Falsch**), oder beide (**Alle**) Für das JSON-Dateiformat. Weitere Informationen finden Sie unter Von Exportsteuerungen betroffene Feldtypen.
sysparm_export_column_header_label	Exportiert die Dateiformate CSV, XLS und XLSX mit der Feldbezeichnung (**Wahr**) Oder Feldname (**Falsch**).

Example: sysparm_display_value

Beispiel: *sysparm_display_value*= **Wahr**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: *sysparm_display_value*= **Falsch**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: displayvalue

Beispiel: *displayvalue*= **Wahr**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Beispiel: *displayvalue*= **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.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Beispiel: *displayvalue*= **Alle**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: Sysparm_Export_column_Header_label

Beispiel: *sysparm_export_column_header_label*= **Wahr**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: *sysparm_export_column_header_label*= **Falsch**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exportlimits

Die Plattform bietet eine standardmäßige Obergrenze für Datenexporte.

Der Zweck der Obergrenze besteht darin, Leistungsprobleme zu vermeiden, wenn eine Tabelle übermäßig groß ist. Wenn Sie mehr Datensätze exportieren müssen, als der Schwellenwert zulässt, Einen großen Export aufteilen In separate verwaltbare Blöcke.

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

Exportgrenzeigenschaften

Mit können Sie die Anzahl der Datensätze festlegen, die während eines Exports zurückgegeben werden sollen *sysparm_record_count*URL-Parameter.

Das System analysiert jedoch die folgenden Einstellungen, um zu bestimmen, ob ein Exportlimit angewendet werden soll.

1. Zuerst überprüft die Plattform die Eigenschaft, die das formatspezifische Exportlimit definiert. Jedes Format kann einen anderen Grenzwert haben. Obwohl diese Eigenschaft auf einen beliebigen Wert festgelegt werden kann, kann sich das Überschreiten des standardmäßigen Exportlimits auf die Systemleistung auswirken. Sie können die Eigenschaft auf oder unter dem Standardgrenzwert festlegen und Anwender haben Einen großen Export aufteilen Dient zum Exportieren großer Datenmengen.
2. Wenn die formatspezifische Eigenschaft nicht festgelegt ist, überprüft das System die Eigenschaft auf das allgemeine Exportlimit. Diese Eigenschaft kann auch auf einen beliebigen Wert festgelegt werden. Das Überschreiten des standardmäßigen Exportlimits kann sich jedoch auf die Systemleistung auswirken.
3. Wenn sowohl das formatspezifische Exportlimit als auch die allgemeine Exportgrenzeneigenschaft nicht festgelegt sind, erzwingt das System das standardmäßige Exportlimit.

Wichtig: Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Import Export**an.

Standardmäßiges Exportlimit

Format	Formatspezifisches Exportlimit	Allgemeines Exportlimit	Standardmäßiges Exportlimit
XML	Glide.xml.Export.limit	Glide.ui.Export.limit	10.000
CSV	Glide.csv.Export.limit	Glide.ui.Export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	Glide.xlsx.Export.limit	Glide.ui.Export.limit	10.000
EXCEL (XLS)	Glide.Excel.Export.limit	Glide.ui.Export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	Glide.xlsx.max_cells	N/V	500,000
EXCEL (XLS)	glide.excel.max_cells	N/V	500,000
PDF	Glide.pdf.max_Detail_pages **Hinweis:** Die Anzahl der Zeilen kann von 0 bis 250 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, ist der Standardwert 250. Wenn ein Wert größer als 250 angegeben wird, wird der Standardwert 250 verwendet.	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows	N/V	1.000

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

Standardmäßiges Exportlimit (Fortsetzung)

Format	Formatspezifisches Exportlimit	Allgemeines Exportlimit	Standardmäßiges Exportlimit
	Hinweis: Die Anzahl der Zeilen kann von 0 bis 5.000 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, ist der Standardwert 1.000. Wenn ein Wert größer als 5.000 angegeben wird, wird der Standardwert 1.000 verwendet.		
PDF	Glide.pdf.max_columns **Hinweis:** Nur 25 Header-Bezeichnungen passen auf eine Seite.	N/V	25
JSON	Glide.JSON.Export.limit	Glide.ui.Export.limit	10.000

Eine Warnungsschwellenwerteigenschaft wird aufgerufen `glide.ui.export.warn.threshold`Steuert, wie die Datensätze exportiert werden. Wenn Sie genügend Datensätze aus einer Liste exportieren, um den Schwellenwert zu überschreiten, wird ein Auswahldialogfeld angezeigt. Sie können warten, bis der Export abgeschlossen ist, oder die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail senden. Der Warnungsschwellenwert kann in der Systemeigenschaft geändert werden. Der E-Mail-Anhang darf den Höchstwert nicht überschreiten E-Mail-Größenbeschränkungen .

Beispiele für Exportbeschränkungen

Beispiel	Eigenschaft	Exportlimits werden überschritten
Wird in CSV exportiert	• Glide.csv.Export.limit = 20.000 • Glide.ui.Export.limit = 10.000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20.000 • Standard-Exportlimit für CSV = 10.000	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 20.000. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet den in festgelegten Wert `Glide.csv.Export.limit` Eigenschaft.
Exportieren nach Excel (XLSX)	• Glide.xlsx.Export.limit = kein Eintrag • Glide.ui.Export.limit = kein Eintrag • Standard-Exportlimit für Excel (XLSX) = 10.000	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 10.000. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet die Standardexportgrenze für Excel.
Wird als PDF exportiert	• Glide.pdf.max_rows = 1.000 • Standard-Exportlimit für PDF = 1.000 • Maximale Exportgrenze für PDF = 5.000	Wenn Sie 5.000 Datensätze exportieren, beträgt die Anzahl der von der Datenbank zurückgegebenen Datensätze 1.000. Die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze ist begrenzt, da die Anzahl der für den Export angegebenen 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.

Beispiele für Exportbeschränkungen (Fortsetzung)

Beispiel	Eigenschaft	Exportlimits werden überschritten
		den Standardwert in überschreitet `Glide.pdf.max_rows` Eigenschaft.

Excel-Exportschwellenwert

Excel-Exporte sind für relativ kleine Exporte mit weniger als 500.000 Zellen vorgesehen. CSV kann größere Exporte verarbeiten.

Wenn eine exportierte Tabelle mehr als 500.000 Zellen enthält, wird der Exportprozess angehalten. Sie erhalten die Excel-Datei zu diesem Zeitpunkt. Die folgende Meldung wird in der unteren Zeile angezeigt: Export aufgrund von zu großer Größe angehalten. Verwenden Sie CSV für einen vollständigen Export .

Der Excel-Exportzellenschwellenwert kann mit angepasst werden `glide.xlsx.max_cells`Ganzzahleigenschaft (oder `glide.excel.max_cells`Bei Verwendung von XLS).

Hinweis: Das Erhöhen dieses Schwellenwerts kann zu einem Speicherproblem in Ihrer Instanz führen. Der Schwellenwert ist auf eine geeignete Ebene festgelegt, um Ressourcenprobleme zu verhindern.

Beim Export werden die Informationen mit 32.000 Zeilen pro Tabelle in das Excel-Dokument eingefügt.

Ihre Tabellendatensätze werden in exportiert Google Blätter

Integrieren Sie Ihr ServiceNow Instanz und Google Cloud-Konsole, damit Sie Tabellendatensätze direkt in die Cloud-basierte exportieren können Google Blätter in Google Laufwerk. Mit dieser Integration können Sie Daten außerhalb der Plattform mithilfe von Tabellen anzeigen, freigeben und bearbeiten.

In Google Cloud-Konsole aktivieren Google Blätter-API zur Authentifizierung der Anforderungen von Ihrem ServiceNow Instanz über eine OAuth-Anwendung.

Hinweis: Mit OAuth können Sie Drittparteien Zugriff auf Ihre Daten und Dateien gewähren, ohne Anwendernamen oder Passwörter freizugeben.

Bevor Sie die Integration durchführen können, müssen Sie die OAuth-Anwendung einrichten, damit Sie die Anforderungen von authentifizieren können ServiceNow Instanz. Weitere Informationen zum Setup finden Sie unter Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API Um https://console.developers.google.com/ .

Als Nächstes registrieren Sie Google Drive-Anwendung in Ihrem ServiceNow Instanz zum Aktivieren der OAuth-Autorisierung für den direkten Export Ihrer Tabellendatensätze in Google Blätter.

Anschließend konfigurieren Sie die Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um die Integration zwischen zu authentifizieren ServiceNow Instanz und Google Laufwerk.

Hinweis: Aliasse tragen dazu bei, Anmeldeinformationen von der Integrationslogik zu trennen, was die Verwaltung vertraulicher Informationen einfacher und sicherer macht.

Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz enthält die Informationen, die der enthält Google Die Blätter-API muss die Anforderungen von authentifizieren ServiceNow

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

Instanz. Sie enthält die Anwenderanmeldeinformationen und den Verbindungstyp, die für die Kommunikation mit Ihrer Instanz erforderlich sind Google Cloud.

Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API

Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API, damit Sie Anforderungen von authentifizieren können ServiceNow Instanz, auf die zugegriffen werden soll Google Blätter.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie ein Geschäftskonto in https://console.developers.google.com/ .
- Erstellen Sie eine Domäne und eine E-Mail-Adresse, die der Domäne zugeordnet sind. Zum Beispiel www.mydomain.com und jane-admin@mydomain.com.

  Hinweis: Sie können nur eine E-Mail-Adresse pro Domäne in registrieren Google Workspace.

- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

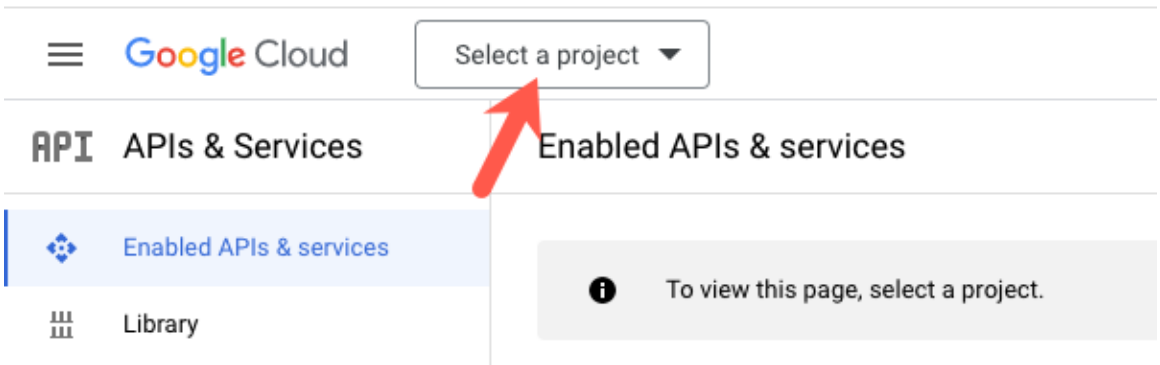
Einrichten der OAuth-Anwendung auf der Google Mit der Blätter-API können Sie von Ihrer Instanz aus sicher auf Tabellen zugreifen und sie aktualisieren. Beispiel: Wenn Sie Incident-Datensätze aus exportieren ServiceNow Instanz zu einem Google Blatt, OAuth stellt sicher, dass das System die Berechtigung zum Erstellen oder Aktualisieren des Blatts in Ihrem Namen hat, ohne dass Sie sich jedes Mal manuell anmelden müssen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Google Workspace Und richten Sie ein Projekt ein.
   Das Projekt enthält die Details der OAuth-Anwendung und die API-Berechtigungen, falls zutreffend.

   a. Melden Sie sich bei an https://console.developers.google.com/ Mit derselben Domänen-E-Mail-ID und demselben Passwort wie in den Voraussetzungen erwähnt.

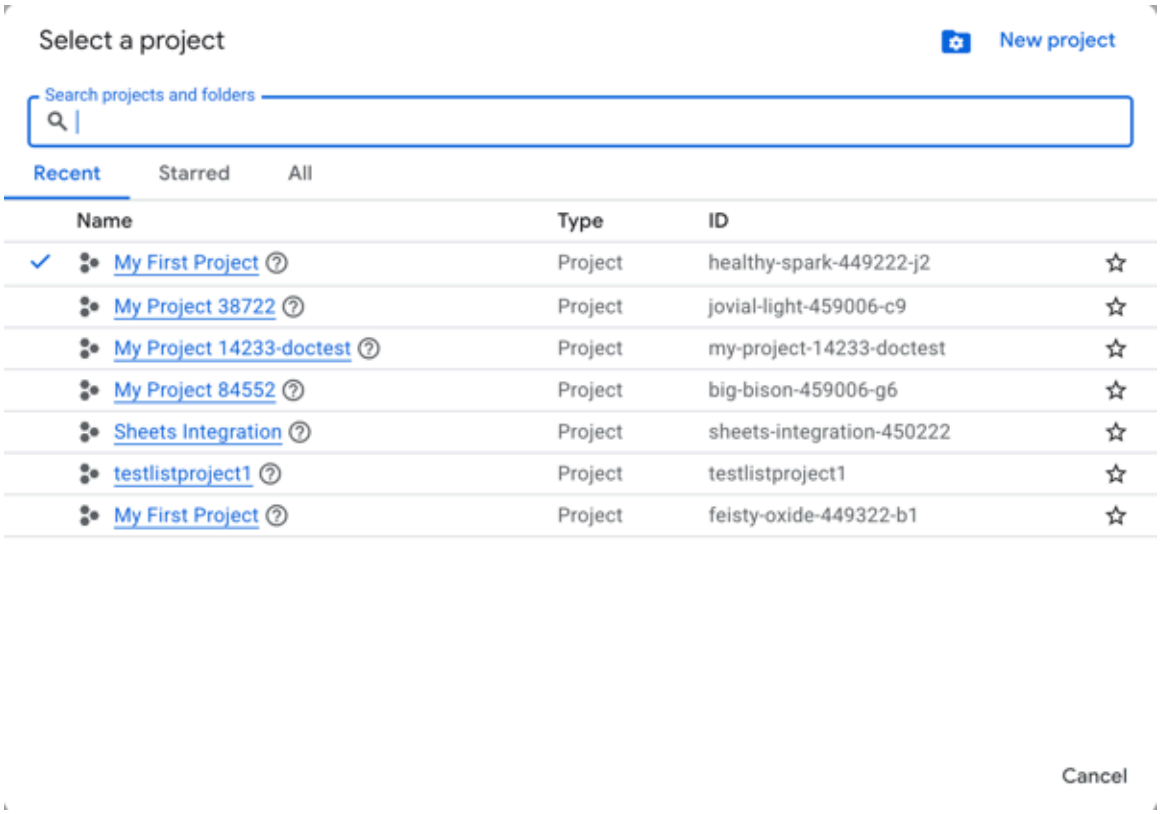
   b. In Google Cloud Konsole, wählen Sie aus **Wählen Sie ein Projekt aus** .



   c. In **Durchsuchen Sie Projekte und Ordner** Feld auswählen **Neues Projekt** .

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. In **Projektname*** Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Projekt ein.

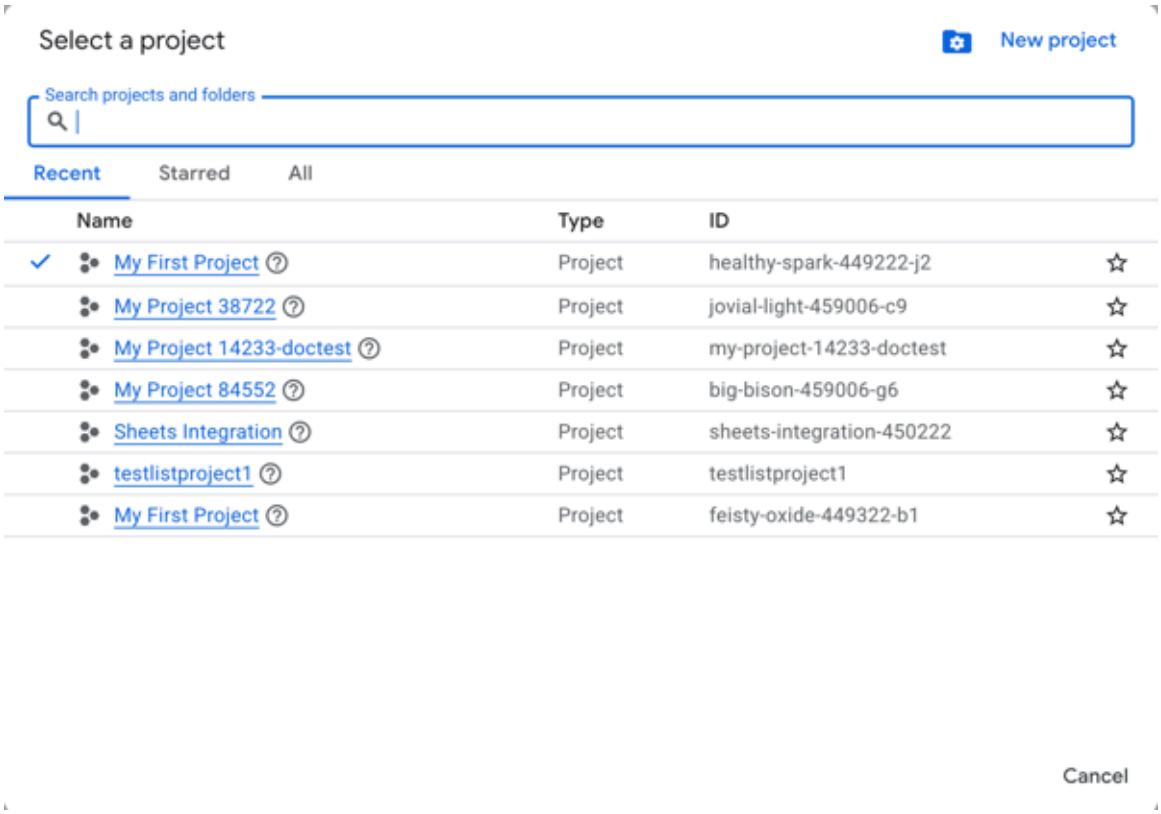
e. In **Standort*** Feld auswählen **Durchsuchen** Und wählen Sie dann eine Organisation aus.

f. Wählen Sie **Erstellen** aus.
Das Projekt wird erstellt und im Feld Benachrichtigungen angezeigt.

2. Aktivieren Sie Google Blätter-API.

Automatische Übersetzung

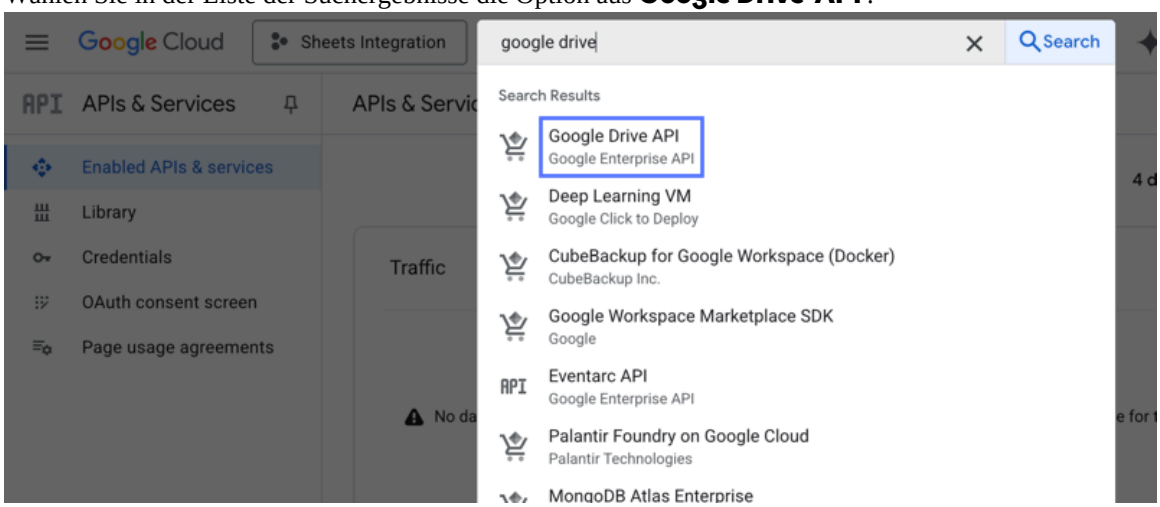
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



a. Öffnen Sie das Projekt, das Sie in Schritt 1 erstellt haben.
Die Dashboard-Seite „API und Services“ wird für das ausgewählte Projekt geöffnet.

b. Geben Sie im Suchfeld ein `Google Drive` .

c. Wählen Sie in der Liste der Suchergebnisse die Option aus **Google Drive-API** .



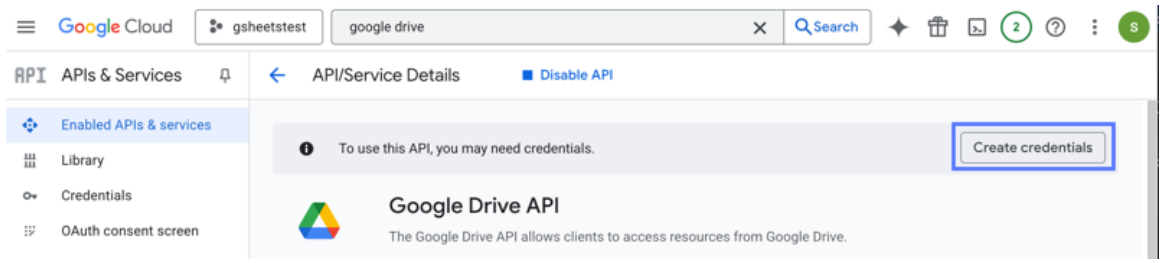
d. Wählen Sie Aus **Aktivieren** .
Die Google Laufwerks-APIs sind in Ihrem Projekt aktiviert.

3. Erstellen Sie die OAuth-App und Anmeldeinformationen.

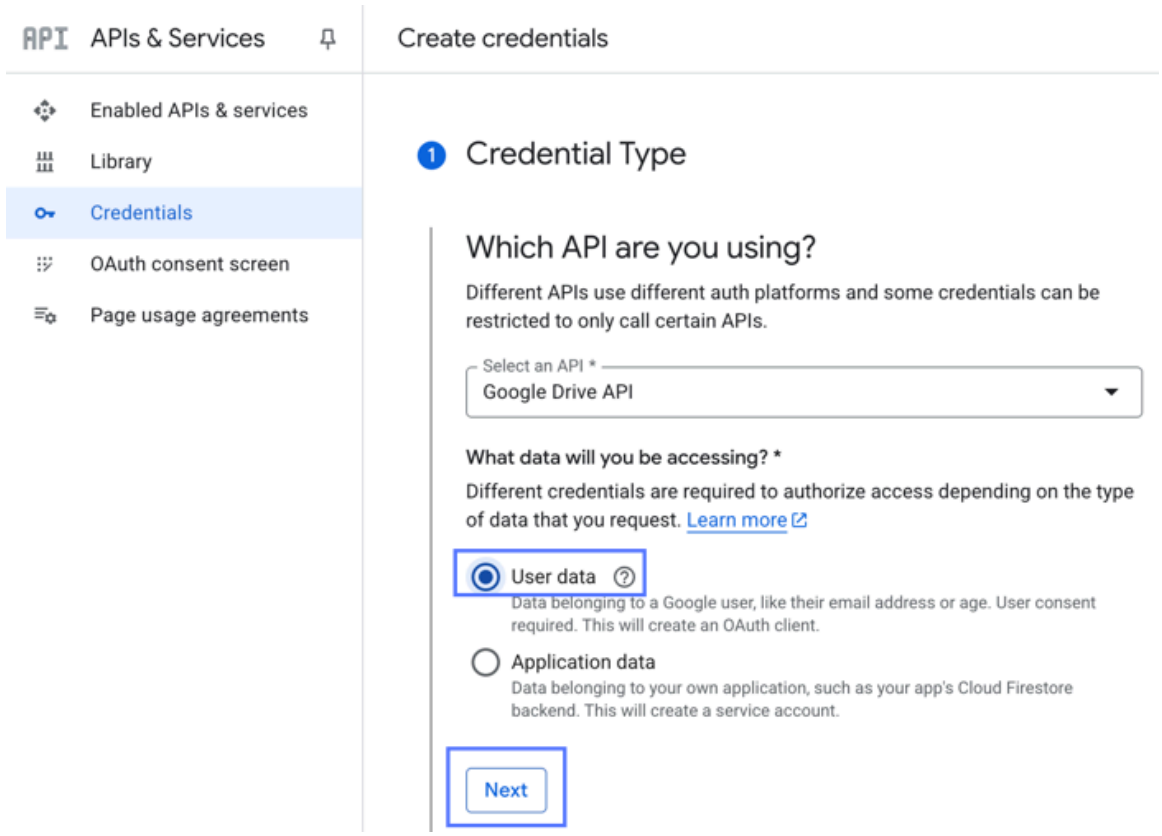
Automatische Übersetzung

© 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 im Dashboard aktivierte APIs und Services die Option aus **Erstellen Sie Anmeldeinformationen** .
Die Seite Anmeldeinformationen erstellen wird angezeigt.



b. Wählen Sie im Abschnitt Anmeldeinformationstyp die Option aus **Anwenderdaten** Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .



c. Füllen Sie die Felder im Formular in der OAuth-Einwilligung aus.

Formular „OAuth-Einwilligungsbildschirm“

Feld	Beschreibung
App-Name	Name der OAuth-App.
Anwendersupport-E-Mail	E-Mail, an die Anwender Abfragen zu ihrer Einwilligung an Sie senden können.
Logodatei zum Hochladen	Logo, das die OAuth-App darstellt.

Automatische Übersetzung

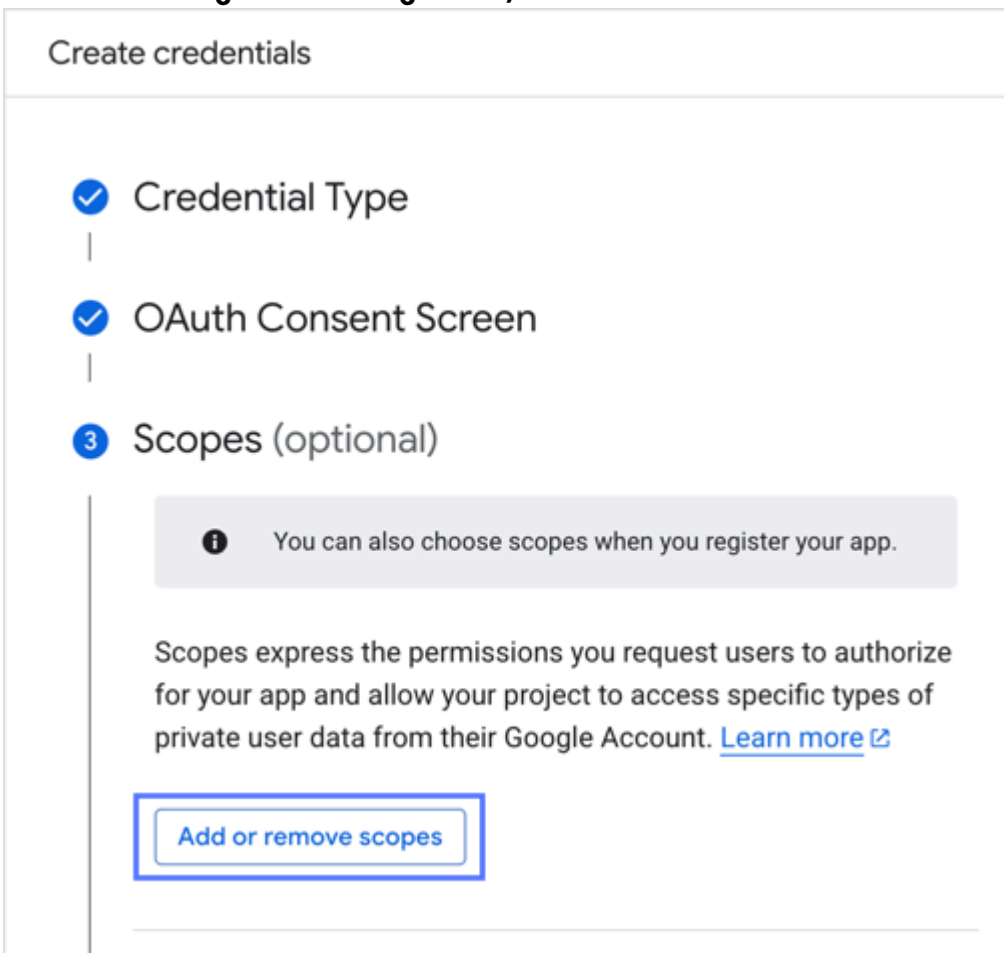
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Kontaktinformationen des Entwicklers	Entwickler, an den Sie sich wenden möchten, wenn Sie Änderungen am Projekt vornehmen möchten.

d. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

4. Definieren Sie im Abschnitt Bereiche die API-Umfänge.
Mit API-Umfängen können Sie bestimmte APIs auswählen. Mit dem Bereich „/auth/Spreadsheets“ können Sie beispielsweise Tabellen erstellen, bearbeiten oder entfernen.

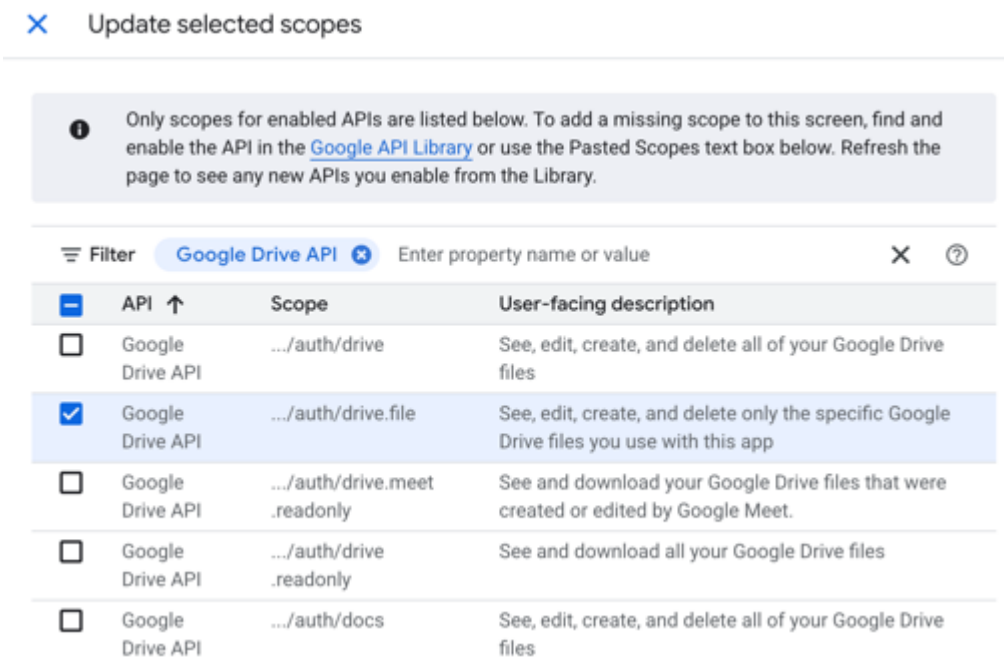
a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Umfänge hinzu, oder entfernen Sie sie** .



b. Suchen Sie in der Liste ausgewählte Bereiche aktualisieren nach Google Laufwerk-API und wählen Sie dann aus `.../auth/Drive.file` Umfang.

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.



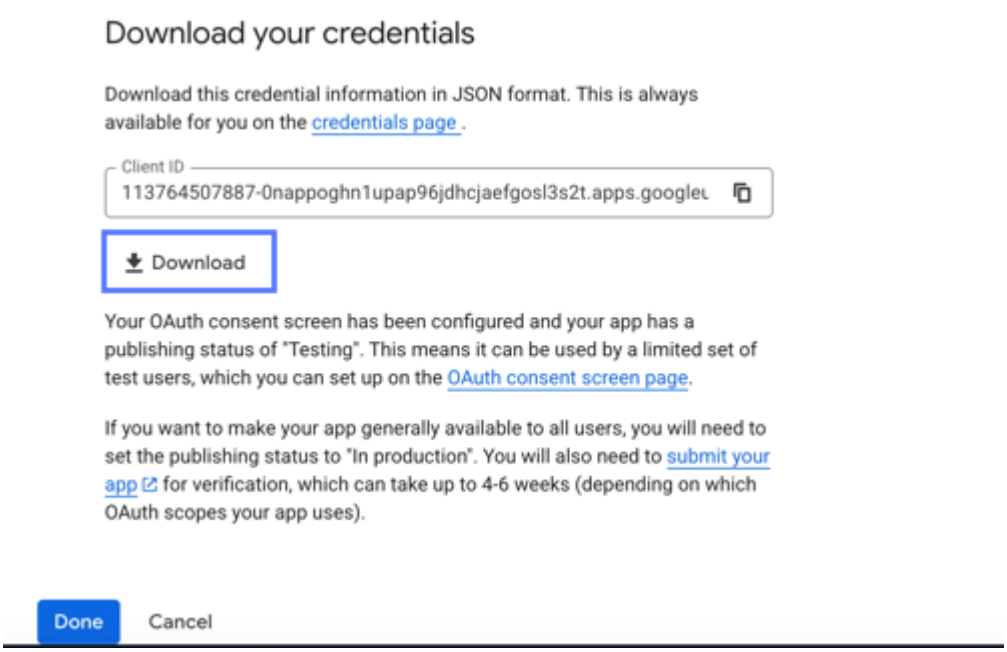
c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .

Der API-Bereich ist ausgewählt.

5. Erstellen Sie im Abschnitt „OAuth-Client-ID“ die OAuth-Client-ID.
   a. Wählen Sie in der Liste Anwendungstyp* die Option aus **Webanwendung** .
   b. In **Name*** Feld einen eindeutigen Namen für den OAuth-Client eingeben.
6. Wählen Sie in der Überschrift autorisierte Umleitungs-URIs die Option aus **+ URI HINZUFÜGEN** .
7. In **URI** Geben Sie den Umleitungs-URI im folgenden Format ein: `https://instance.service-now.com/oauth_redirect.do` .
8. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die OAuth-Details werden in einer JSON-Datei generiert.

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

Tipp: Wählen Sie Aus **HERUNTERLADEN** Zum Herunterladen der JSON-Datei zur späteren Referenz.



9. Wählen Sie **Fertig**.
   Die OAuth-Anwendung auf Google Workspace Wird erstellt.
10. Konfigurieren Sie die Zielgruppe, auf die zugegriffen werden darf Google Blätter-API.
    Beispielsweise ist Ihre Zielgruppe die ServiceNow Instanz.
    a. Wählen Sie im Dashboard-Menü „APIs und Services“ die Option aus **Bildschirm „OAuth-Einwilligung“** Und wählen Sie dann aus **Zielgruppe** .
    b. Wählen Sie im Abschnitt Anwendertyp die Option aus **Extern** Und fügen Sie den Anwender hinzu, dem Sie Zugriff auf die Instanz gewähren möchten.

Ergebnis
Die OAuth-Anwendung ist aktiviert, um den Zugriff von zu authentifizieren Google Blätter aus Ihrer Instanz.

Nächste Maßnahme
Dient zum Aktivieren der OAuth-Autorisierung für den Export von Tabellendatensätzen nach Google Blätter, registrieren Sie Google Führen Sie die Anwendung in Ihrer Instanz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für Google Blätter auf einem ServiceNow Instanz.

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für Google Blätter auf einem ServiceNow Instanz

Registrieren Sie Google Drive-Anwendung in Ihrem ServiceNow Instanz zum Aktivieren der OAuth-Autorisierung für den direkten Export von Tabellendatensätzen in Google Blätter.

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

Eine Anwendungsregistrierung ist ein Datensatz, der definiert, wie Ihr ServiceNow Instanz kann eine Verbindung zu einer externen Anwendung herstellen, z. B. Google Blätter, mit OAuth.

Sie enthält die folgenden Informationen:

- Client-ID und Client-Geheimnis: Anmeldeinformationen für die externe Anwendung.
- Autorisierungs- und Token-URLs: Webadressen, die zum Anmelden und Abrufen des Zugriffs verwendet werden.
- Umleitungs-URL: Wohin der OAuth-Server den Anwender nach der Autorisierung sendet.
- Umfänge und Profile: Definieren Sie, welche Bereiche von ServiceNow Auf die externe Anwendung kann zugegriffen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste der OAuth-Anwendungstypen die Option aus **Stellen Sie eine Verbindung mit einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

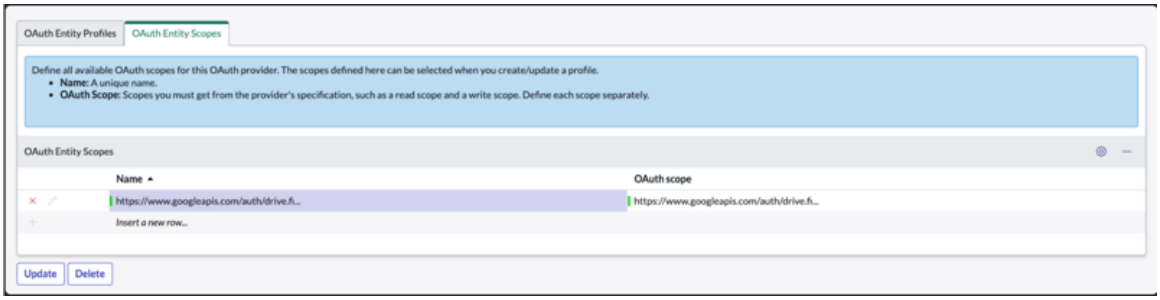
Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Blattintegration.
Client-ID	Client-ID von Google Laufwerksanwendung, in der Sie sich registriert haben Google Workspace. Sie finden Google Client-ID in der heruntergeladenen JSON-Datei für OAuth-Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel, der generiert wurde, als Sie die App in registriert haben Google API-Konsole. Sie finden Google Geheimer Clientschlüssel in der heruntergeladenen JSON-Datei für OAuth-Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API.
OAuth-API-Skript	Skript zum Anpassen der Anforderung und Antwort. Beispiel: OAuthGoogleSheetExport.
Standardgewährungstyp	Gewährungstyp, der zum Erstellen des Tokens verwendet wurde.
Autorisierungs-URL	URL der OAuth-Anwendung unter Google Stellt bereit, um die Autorisierung für den Zugriff auf einzuholen Google Ressourcenserver. Das eingegebene URL-Format enthält 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.

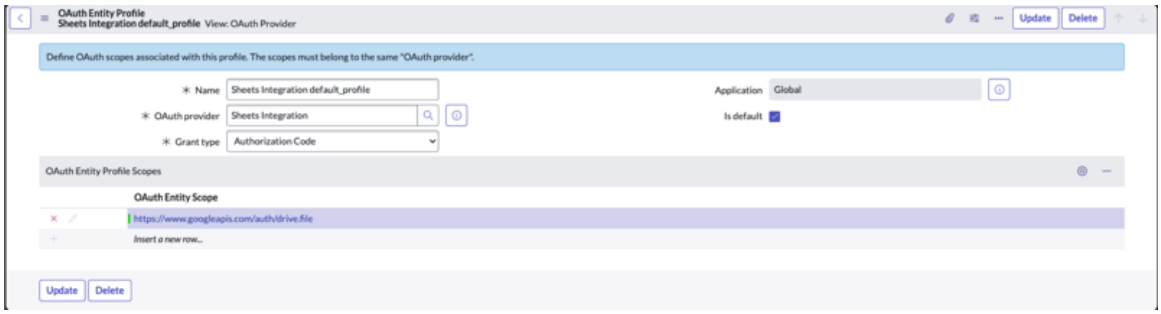
Feld	Beschreibung
	Mandanten-ID Ihrer App: https://accounts.google.com/oauth2/v2.0/{API Version}/Autorisieren . Sie finden die Autorisierungs-URL in der heruntergeladenen JSON-Datei für OAuth-Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die OAuth-Anwendung auf der ein Google Blätter-API.
Token-URL	URL zum Abrufen des Zugriffstoken. Das Format, das Sie für die URL eingeben, ist {Yourgoogleaccount}.com/oauth2/{API-Version}/Token .
Umleitungs-URL	Umleitungs-URL, die die Instanz-URL mit dem Format enthält https://<your-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do . Aktualisieren Sie den Wert <instanceURL> mit Ihrer Instanz-URL.
Token-Sperr-URL	URL, die vom OAuth-Autorisierungsserver bereitgestellt wird, mit der eine Client-Anwendung den Widerruf oder Abbruch von Zugriffstoken und Aktualisierungstoken anfordern kann, die zuvor ausgegeben wurden. Das Format ist https://{yourgoogleaccount}.com/{API Version}/oauth2/Revoke

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Suchen Sie auf der Seite „Anwendungsregistrierungen“ die von Ihnen erstellte Anwendungsregistrierung, und wählen Sie sie aus.
7. Geben Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche den Wert ein https://www.googleapis.com/auth/drive.file In **Name** Und **OAuth-Bereich** Felder.



8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsprofile die Option aus **Blattintegration default_Profile** .
9. Geben Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsprofilbereiche den Wert ein https://www.googleapis.com/auth/drive.file In **OAuth-Entitätsbereich** 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.



10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren ServiceNow Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Google Blätter

Konfigurieren Sie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um eine Integration zwischen zu authentifizieren ServiceNow Instanz und Google Laufwerk.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datensatz für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird verwendet, um die sichere Verbindung von zu verwalten ServiceNow Instanz mit Google Blätter. Ein Verbindungsalias teilt dem System mit, wie eine Verbindung hergestellt werden soll Google Blätter. Definiert die Endpunkt-URL des Google Laufwerk-API und teilt dem System mit, wer eine Verbindung herstellt. Beispielsweise werden die Authentifizierungsdetails gespeichert, z. B. das OAuth-Token und API-Schlüssel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Alias. Ein Alias darf nur alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthalten. Beispiel: Sheets_Alias. Während eines Upgrades wird das Tag im Anmeldeinformationsdatensatz zu einem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen migriert. Wenn das Anmeldeinformations-Tag andere Sonderzeichen als alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthält, wird der Tag-Name nach dem Upgrade beibehalten. Sie können diesen migrierten Alias weiterhin verwenden, aber Sie können den Alias erst 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.

Feld	Beschreibung
	wenn Sie den Namen ändern, um die Benennungsbeschränkungen zu erfüllen.
ID	Eindeutiger Bezeichner für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, basierend auf dem Format `Scope_Name.alias_Name` . ▪ Wenn der Bereich global ist, ist die ID der Aliasname. Wenn Sie beispielsweise einen Blatt-Alias im globalen Bereich erstellen, wird die ID auf festgelegt `Blätter` . ▪ Wenn Sie einen Workday-Alias im Bereich der HR-App erstellen, wird die ID auf festgelegt `X_HR_App.Sheets` .
Übergeordneter Alias	Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen von Google Laufwerk.
Typ	Typ, der entweder Anmeldeinformationen oder Verbindung und Anmeldeinformationen ist. Der Standardwert ist „Verbindung und Anmeldeinformationen“.
Verbindungstyp	Name des Verbindungstyps, entweder Standard, HTTP, JDBC, JMS, oder Kafka. Der Standardwert ist HTTP.
Unterstützt mehrere aktive Verbindungen	Option, die angibt, ob der Alias mehrere aktive Verbindungen unterstützt. Sie können Verbindungen mithilfe der Tabelle „Verbindungen“ [sys_connection] hinzufügen. Sie können die Verbindungen dem Alias zuordnen, indem Sie die zugehörige Liste Verbindungen verwenden.
Standard-Wiederholungsrichtlinie	Wiederholungsrichtlinie für den Alias. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederholungsrichtlinie .
Konfigurationsvorlage	Konfigurationsvorlage, die zum Erstellen eines Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatzes verwendet werden soll.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Ein Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.

2. Erstellen Sie OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die im Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie **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.

c. Wählen Sie in der Liste der Anmeldeinformationstypen die Option aus **OAuth 2,0-Anmeldeinformationen** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Anmeldeinformationen, um sie von den Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden, die von der Anwendung bereitgestellt werden. Zum Beispiel Blatt-Anmeldeinformationen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Standard-OAuth-Entitätsprofil, das bei der Anwendungsregistrierung in generiert wurde Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für Google Blätter auf einem ServiceNow Instanz.
Betrifft	Option, um anzugeben, ob der Anmeldeinformationsdatensatz für alle gilt MID Servers, Oder ein bestimmtes MID-Server. Wenn spezifisch, fügen Sie hinzu MID Servers Nach Bedarf.
Reihenfolge	Reihenfolge (Sequenz), in der die Anmeldeinformationen von Discovery beim Versuch, sich bei Geräten anzumelden, getestet werden. Je kleiner die Zahl bedeutet, dass diese Anmeldeinformationen in der Liste umso höher angezeigt werden.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

f. Öffnen Sie den OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz aus der Liste Anmeldeinformationen.

g. Wählen Sie in der Liste Integrationstyp die Option aus **Persönlich** .

3. Erstellen Sie einen Verbindungsdatensatz für Ihren Alias.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindungen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie in der Liste der Verbindungstypen die Option aus **HTTP(s)-Verbindung** .

d. Füllen Sie im Formular die 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.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung Dieses Feld muss in der Tabelle eindeutig sein. Zum Beispiel Blätter-Anmeldeinformationen.
Anmeldeinformation	Anmeldeinformationen, die für diese Verbindung verwendet werden sollen. Wählen Sie beispielsweise den in Schritt 2 erstellten OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz aus.
Verbindungsalias	Verbindungsalias, der Ihre Verbindung und Anmeldeinformationen zur Laufzeit auflöst. Pro Verbindungsalias ist jeweils nur eine Verbindung aktiv.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.
URL-Builder	Option zur Verwendung des Systems zum Erstellen einer URL, die auf den Eingaben basiert, z. B. Host, Port und Basispfad.
Verbindungs-URL	URL, die die ist MID-Server Verwendet, um eine Verbindung mit dem angegebenen Weblink herzustellen. Wenn der URL-Generator nicht ausgewählt ist, geben Sie die Verbindungs-URL in dieses Feld ein. Beispiel: `https://www.googleapis.com/upload/drive/v3/files?uploadType=multipart&fields=id` .
Gegenseitige Authentifizierung	Option zum Aktivieren der Authentifizierung mithilfe eines Protokollprofils. **Hinweis:** Wenn die gegenseitige Authentifizierung ausgewählt ist, wird eine Verbindungs-URL erstellt: Protokoll + :// + Host:Port +URL. Wenn keine gegenseitige Authentifizierung ausgewählt ist, wird eine Verbindungs-URL erstellt: Protokollprofil + :// + Host:Port +URL. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **URL-Generator** Ist ausgewählt.
MID-Server verwenden	Option zum Definieren der Felder im Abschnitt Erweiterte MID-Serverkonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 während dieser Zeit keine erfolgreiche Verbindung auftritt, tritt eine Zeitüberschreitung der Verbindungsanforderung auf. Lassen Sie dieses Feld leer, um den Standard-Zeitüberschreitungswert für Verbindungen zu verwenden. **Hinweis:** Vermeiden Sie das Festlegen von **Verbindungszeitüberschreitung** Wert auf Null, da dies zu einer veralteten Verbindung führen kann.
Verbindungszeitüberschreitung	Anzahl der Sekunden, die das System auf eine erfolgreiche Hostverbindung wartet.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Der Verbindungsdatensatz wird erstellt.

4. Kopieren Sie die sys_ID des Alias-Datensatzes.

Hinweis: Diese sys_ID ist beim Einrichten von erforderlich **Alias für „in Blätter exportieren“** Systemeigenschaft.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie in der Liste Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen den Alias aus, den Sie in Schritt 1 erstellt haben, und öffnen Sie ihn.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header der Aliasseite, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

5. Konfigurieren Sie **Alias für „in Blätter exportieren“** Systemeigenschaft.

a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list`
Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eigenschaft, die Sie erstellen. In diesem Fall `Glide.oauth.Export.to.sheets.alias` .
Beschreibung	Kurzer, beschreibender Ausdruck, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt.
Typ	Datentyp. In diesem Fall `Zeichenfolge` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Wert	Wert für die Eigenschaft. Fügen Sie in diesem Fall die sys_ID ein, die Sie aus dem Aliasdatensatz in Schritt 4 kopiert haben.

d. Wählen Sie Aus **Übermitteln.**

Hinweis: Wenn **Cache ignorieren** Ist das Kontrollkästchen aktiviert, leert das System den Server-Cache, wenn der Parameter geändert wird.

Ergebnis

Der Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist so konfiguriert, dass eine Verbindung mit hergestellt wird ServiceNow Instanz mit Google Blätter.

Rollback durchführen und Wiederherstellung löschen

Mit Rollback-Kontexten können Sie bestimmte Aktionen zurücksetzen, z. B. ein Patch-Upgrade, die Plugin-Aktivierung und die Hintergrundskriptausführungen, und Sie können Datensatzlöschungen und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen.

Die Rollback- und Löschwiederherstellungsfunktionen sind für Instanzen verfügbar, die MySQL- und MariaDB-Datenbanken verwenden. Instanzen, die Oracle-Datenbanken verwenden, unterstützen nur das Rollback. Instanzen, die SQL Server verwenden, unterstützen kein Rollback oder Löschen der Wiederherstellung.

Setzen Sie die Unterstützung der Wiederherstellungsdatenbank zurück, und löschen Sie sie

Datenbanktyp	Rollback ausführen	Wiederherstellung löschen
MySQL	Ja	Ja
MariaDB	Ja	Ja
Oracle	Ja	nein

Modul „gelöschte Datensätze“

Dieses Modul arbeitet an Datensätzen in geprüften Tabellen. Die Wiederherstellung kaskadierter gelöschter Datensätze muss innerhalb von sieben Tagen nach dem Löschen des Datensatzes erfolgen. Nach sieben Tagen können nur Datendatensätze und Referenzen in Tabellen wiederhergestellt werden, für die Audit-Löschungen durchgeführt werden. Dies ist die gleiche Funktionalität wie frühere Releases.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Gelöschte Datensätze**an.

Löschen Sie das Wiederherstellungsmodul

Dieses Modul funktioniert für jeden gelöschten Datensatz. Diese Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach dem Löschen des Datensatzes erfolgen.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Wiederherstellung löschen**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.

Modul „Skriptausführungsverlauf“

Dieses Modul arbeitet an Skripts, die mit ausgeführt werden **Skripts: Hintergrund** Modul. Dieser Verlauf enthält nur Skriptausführungen für sieben Tage.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Skriptausführungsverlauf**an.

Rollback-Kontexte

Rollback-Kontexte enthalten alles, was zum Rollback eines Software-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung erforderlich ist. Dazu gehören gelöschte Datensätze, Patch-Updates, Skripts-Hintergrundskriptausführungen, Datenbankaktionen und Plugin-Aktivierungen. Für jedes Patch-Upgrade innerhalb einer Familie und jede Plugin-Aktivierung wird ein Rollback-Kontext erstellt, sofern das Plugin Rollback-Kontexte unterstützt.

Um Rollback-Kontexte zu verwenden, aktivieren Sie die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (com.snc.undelete) und „Wiederherstellung löschen“ (com.glide.delete_recovery).

Rollbacks werden normalerweise für Vorproduktionsinstanzen durchgeführt, in denen die Funktionalität wiederhergestellt werden muss, bevor Sie die Ursache eines Problems im Upgrade finden können. Durch das Zurücksetzen werden Daten gelöscht, was es häufig schwierig, wenn nicht unmöglich machen kann, das Problem zu erkennen, das das Rollback erforderlich gemacht hat.

Ein Rollback-Kontext wird erstellt, wenn:

- `GlideRecord.delete()` Oder `GlideRecord.deleteMultiple()` Löschen Sie Datensätze.
- Es gibt ein Patch-Upgrade.
- Sie aktivieren ein Plugin, das Rollback-Kontexte unterstützt.
- Ein Skript wird mit ausgeführt **Skripts-Background** Modul und Rollback wurden aktiviert, indem Sie auswählen **Datensatz für Rollback?** Kontrollkästchen.

Rollbacks wirken sich nicht auf andere Datenbankaktivitäten aus. Wenn eine Datenbankaktivität einen Datensatz ändert, der Teil eines Rollback-Kontexts ist, wirkt sich das Rollback nicht auf diesen Datensatz aus.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge an Daten enthalten, werden Rollback-Kontexte nach 10 Tagen gelöscht. Daher müssen Rollbacks innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollback-Kontexteigenschaften.

Hinweis: Setzen Sie einen Rollback-Kontext erst zurück, wenn Sie mit überprüft haben Kundenservice und Support. Ein Rollback löscht Daten und kann Nachweise für das Upgrade- oder Aktivierungsproblem entfernen, die das Debugging des Problems verhindern.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Rollback-Kontexte**an.

Wenn während eines Rollbacks einer der folgenden Vorgänge auftritt, wird kein Rollback-Kontext 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.

- Tabellen oder Spalten werden aus dem Schema verworfen.

  Hinweis: Indexverwerfungen sind in Ordnung.

- Eine Tabelle wird gekürzt.
- Eine Tabelle oder Spalte wird umbenannt.
- Eine Spalte wird neu übergeordnet oder heraufgestuft.
- Ein Spaltentyp ändert sich.
- Eine Spaltenbreite wird verringert.

Der Rollback-Prozess für Now Support Führt Folgendes aus:

- Aktualisiert den gemeldeten WAR auf die Rollback-Version, und der zugewiesene WAR bleibt auf die Version vor dem Rollback festgelegt.
- Legt die Eigenschaft fest `glide.war.no_upgrade`In der Instanz wird vor dem Rollback auf die Version festgelegt.
- Zeigt die Meldung an, dass der gewünschte war übereinstimmt mit dem von der Eigenschaft [. Angegebenen rückgängig gemachten war übereinstimmt `glide.war.no_upgrade`]. Upgrade-Skript wird NICHT ausgeführt“.
- Ändert den Status in **Abgelaufen** Und das Rollback löscht alle gespeicherten Daten.

Rollback von Patch-Upgrades oder Plugin-Aktivierungen

Verwenden Sie **Rollback-Kontexte** Modul zum Rollback von Patch-Upgrades und Plugin-Aktivierungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Überprüfen Sie diese Informationen und Anforderungen, bevor Sie ein Rollback durchführen:

- Ein Rollback ist nur zwischen Patches im gleichen Software-Release möglich. Beispielsweise ist ein Rollback von möglich Orlando Patch 2 zu Patch 1, aber nicht von Orlando Bis New York.
- Das Rollback muss innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder der letzten Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollback-Kontexteigenschaften.
- Sie können nur auf die vorherige Version zurücksetzen.

  Zum Beispiel erfordert das Rollback von Patch 3 auf Patch 1 zwei Rollbacks.

- Sie müssen die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (com.snc.undelete) und „Wiederherstellung löschen“ (com.glide.delete_recovery) aktiviert haben.
- Sie können jeweils nur eine aktive Instanz zurücksetzen.

  Das Rollback von Kontexten auf mehreren Knoten wird 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.

- Ein Rollback löscht Daten und entfernt möglicherweise Nachweise für einen Upgrade- oder Aktivierungsdatensatz, was das Debuggen des Problems erschwert, das das Rollback erforderlich gemacht hat.
- Um ein Rollback auf eine Patch-Version vor dem zugewiesenen WAR durchzuführen, senden Sie eine Anforderung für Kundenservice und Support Zum Durchführen des Rollbacks.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Rollback-Kontexte**an.
2. Wählen Sie den Kontext aus, für den ein Rollback durchgeführt werden soll.
3. Rollback durchführen, indem Sie auswählen **Rollback** Zugehöriger Link.
4. Bestätigen Sie das Rollback.
   Ein Indikator wird angezeigt, der den Fortschritt des Rollbacks anzeigt. `glide.war`Aktualisiert auf die Rollback-Version. Das Protokoll zeigt die Phasen des Rollback-Prozesses.
5. Nachdem das Rollback abgeschlossen ist, melden Sie sich von Ihrer Instanz ab, und melden Sie sich erneut an.
6. Öffnen Sie eine neue Registerkarte, und überprüfen Sie, ob sich der Kontextstatus in geändert hat **Rollback durchgeführt** .
   Wenn nicht, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Verwenden Sie das Modul „gelöschte Datensätze“, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen

Sie können gelöschte Datensätze wiederherstellen, die sich in geprüften Tabellen befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Instanz kann Löschungen in jeder Tabelle und Verweise auf geprüfte Tabellen mit einigen Ausnahmen nachverfolgen. Datensatzlöschungen werden unter diesen Umständen nicht nachverfolgt:

- Datensatzlöschungen werden in Tabellen mit nicht nachverfolgt `No_Audit_delete=wahr` Wörterbuchattribut .
- Standardmäßig werden nicht alle Tabellen mit einem SYS-Präfix gelöscht. Sie können Aktivieren Sie das Auditing für eine Systemtabelle .
- Referenzen werden nur wiederhergestellt, wenn sich das Referenzfeld in einer auditierten Tabelle befindet und das Plugin „Gelöschten Datensatz wiederherstellen“ aktiviert ist.
- Referenzen, die einen verwenden **Bild** Feldtyp wurde nicht wiederhergestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Gelöschte Datensätze**an.
2. Öffnen Sie den gelöschten Datensatz, den Sie wiederherstellen möchten.

   Hinweis: Sie können jeweils nur einen gelöschten Datensatz und die zugehörigen Referenzen wiederherstellen.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den Datensatz wiederherzustellen.

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
Mit zugehörigen Elementen wiederherstellen	Stellt den Datensatz und alle kaskadierten Löschungen und andere Datenbankaktionen wieder her, die aus dem Löschen resultieren. Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext zum Löschen verfügbar ist.
Gesamten Vorgang wiederherstellen	Wenn dieser Datensatz als Teil eines anderen Löschvorgangs gelöscht wurde, werden alle Datensätze aus dem Löschvorgang des übergeordneten Elements wiederhergestellt, einschließlich aller kaskadierten Löschvorgänge und anderer Datenbankaktionen, die aus der Löschung des übergeordneten Elements resultieren. Wenn dies die Löschung der obersten Ebene ist, ist dies identisch mit **Löschung mit „Zugehörig" rückgängig machen** . Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext zum Löschen verfügbar ist.
Datensatz wiederherstellen	Stellt nur diesen Datensatz wieder her. **Wichtig:** Der Vorgang „Löschen rückgängig machen" führt ein Einfügen durch, das Geschäftsregeln auslösen kann. Dies kann zu zusätzlichen Einfügungen und Aktualisierungen zugehöriger Datensätze in anderen Tabellen führen, was möglicherweise zu unerwarteten Ergebnissen führen kann. Wenden Sie sich an, um Anleitungen zur Vermeidung dieses Verhaltens zu erhalten Kundenservice und Support.

Eine Anweisungsseite wird angezeigt, die den Prozess und seine Einschränkungen erläutert.

4. Klicken Sie Auf **Gelöschten Datensatz wiederherstellen** .
   Eine Fortschrittsseite zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnis

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, werden die Änderungen in einer Wiederherstellungszusammenfassung aufgelistet und Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zur Rückkehr zur Liste der gelöschten Datensätze bereitgestellt.

Verwenden Sie das Modul „Wiederherstellung löschen", um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen

Sie können einen gelöschten Datensatz und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen. Die Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach dem Löschen des Datensatzes erfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Wiederherstellung löschen**an.
2. Klicken Sie in auf das Element **Löschen Sie Wiederherstellungen** Liste, die wiederhergestellt werden soll.
   Die **Löschen Sie Die Wiederherstellung** Formular wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter zugehörige Links auf **Rollback...** .
4. In **Rollback für gesamten Vorgang durchführen** Formular eingeben `ja` , Und klicken Sie auf **OK** .
   Eine Fortschrittsseite zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnis
Wenn der Prozess abgeschlossen ist, A **Zusammenfassung Wiederherstellen** Listet die Änderungen auf und stellt Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zur Rückkehr zu bereit **Löschen Sie Wiederherstellungen** Liste.

Verwenden Sie das Modul Skriptausführungsverlauf, um eine Skripthintergrundausführung rückgängig zu machen

Sie können die Datenbankaktionen eines Skripts zurücksetzen, das mit dem Modul Skripts-background ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie das Skript mithilfe des Moduls Skripts-Hintergrund ausgeführt haben, die **Datensatz für Rollback?** Element muss überprüft worden sein.

Wenn Sie sich noch in befinden **Skripts-Background** Modul nach der Ausführung eines Skripts können Sie verwenden **Skriptausführungsverlauf und -Wiederherstellung sind hier verfügbar** Link, um zu gelangen **Skriptausführungsverlauf** Formular.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Skriptausführungsverlauf**an.
2. Klicken Sie auf die Skriptausführung, die zurückgesetzt werden soll.
3. In **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Rollback-Skriptausführung** .

Rollback-Kontexteigenschaften

Ändern Sie den standardmäßigen Ablaufzeitraum für verschiedene Arten von Rollback-Kontextdatensätzen.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge an Daten enthalten, werden sie standardmäßig nach 10 Tagen gelöscht. Die geplante Aufgabe „Abgelaufene Rollback-Kontexte bereinigen“ wird täglich ausgeführt, um abgelaufene Datensätze in der Tabelle „Rollback-Kontext“ [sys_Rollback_context] zu löschen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dies tun, indem Sie eine Systemeigenschaft 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.

Um eine Systemeigenschaft hinzuzufügen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie eine Eigenschaft für den Typ des Rollback-Kontextdatensatzes hinzu, den Sie beibehalten möchten. Sie können bestimmen, welche Eigenschaft für einen bestimmten Rollback-Kontext hinzugefügt werden soll, indem Sie den Eigenschaftsnamen mit der Spalte Typ in der Tabelle „Rollback-Kontext“ [sys_Rollback_context] abgleichen.

Rollback-Kontexteigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine App-Installation beizubehalten Glide.Rollback.expiration_days_App_install	Standardmäßig haben Sie 15 Tage Zeit, um ein Rollback für eine Anwendung durchzuführen, die über installiert wurde ServiceNow® Store Bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, die der Rollback-Kontext für eine Batch-App-Installation beibehalten werden soll Glide.Rollback.expiration_days_Batch_App_install	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um Apps zurückzusetzen, die mit der Batch-Installationsfunktion installiert wurden, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, die der Rollback-Kontext für Demodaten beibehalten werden soll Glide.Rollback.expiration_clean_Demo_Data	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für aufgezeichnete Löschvorgänge beizubehalten Glide.Rollback.expiration_days_delete	Standardmäßig haben Sie 10 Tage nach Abschluss eines Löschvorgangs Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den für die Validierung erstellten Rollback-Kontext	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum 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.

Rollback-Kontexteigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
beizubehalten Flow Designer Flow-Ausführung vor und nach einem Upgrade Glide.Rollback.expiration_days_Flow	indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für IRE-Changes beizubehalten, die aus CMDB Integration Studio aufgezeichnet wurden. Glide.Rollback.expiration_days_inst_preview	Standardmäßig haben Sie 10 Tage nach der Aufzeichnung von IRE-Changes aus CMDB Integration Studio Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, in denen Rollback-Kontexte beibehalten werden, in denen der Typ auf „Sonstiges“ festgelegt ist. Glide.Rollback.expiration_days_Other	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine Plugin-Aktivierung beizubehalten Glide.Rollback.expiration_days_Plugin	Standardmäßig haben Sie 15 Tage Zeit, um in aktivierte Plugins rückgängig zu machen Anwendungsmanager Bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für einen Anonymisierungsauftrag beizubehalten. Glide.Rollback.expiration_days_redact	Standardmäßig haben Sie 10 Tage nach der Schwärzung von Daten durch einen Datenanonymisierungsauftrag Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für eine Hintergrundskriptausführung beizubehalten	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um die Skriptausführung rückgängig zu machen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Der Rollback-

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

Rollback-Kontexteigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.Rollback.expiration_days_scripts_bg	Kontext verfolgt alle vom Skript ausgeführten Anweisungen ZUM EINFÜGEN, LÖSCHEN und AKTUALISIEREN und stellt die Daten wieder her, indem die SQL-Anweisungen rückgängig gemacht werden. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für Änderungen beizubehalten, die während Testausführungen aufgezeichnet wurden Glide.Rollback.expiration_days_Test_Execution	Standardmäßig haben Sie 10 Tage nach der Testausführung Zeit, um einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, um den Rollback-Kontext für ein Upgrade beizubehalten Glide.Rollback.expiration_days_Upgrade	Standardmäßig haben Sie 10 Tage nach dem letzten Upgrade Zeit, um das Upgrade rückgängig zu machen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Instanzklon

Klon kopiert Daten und Metadaten aus einem ServiceNow Instanz (Quellinstanz) zu einer anderen ServiceNow Instanz (Zielinstanz).

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um einen Überblick über zu erhalten Administratorkonsole für Klone.

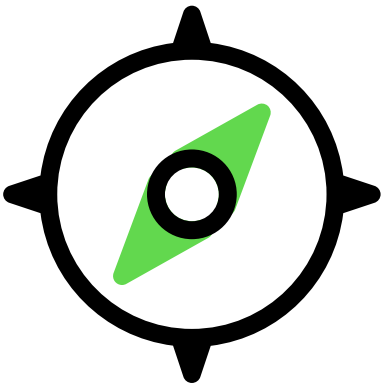
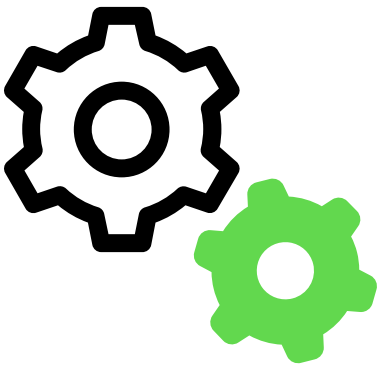
Klonübersicht

Das Klonen ist die einfachste Möglichkeit, Ihre Instanzen zu synchronisieren. Es ist wichtig, über eine repräsentative Umgebung zu verfügen, um Changes zu testen, bevor sie in die Produktion gehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Klonen trägt dazu bei, Divergenzen zwischen den Umgebungen zu reduzieren und repräsentative Tests und reibungslose Bereitstellungen sicherzustellen.
- Das Klonen wird verwendet, um Änderungen wie Upgrades, neue Anwendungen oder neue Fähigkeiten zu testen.
- Das Klonen von Daten stammt aus der letzten täglichen Sicherung.

Erste Schritte

Untersuchen	Verwenden	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über den Instanzklon.	Klone anfordern, abbrechen, planen oder ändern.	Konfigurieren Sie Klonprofile, und registrieren Sie Ihre Zielinstanz.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Instanzklon In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Instanzklon

Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung „Instanzklon“ alles in einer Datenbank von einer Instanz in eine andere kopieren können.

Klon Terminologie

Klonbegriffe

Feld	Beschreibung
Quelleninstanz	Die ursprüngliche Datenbank, aus der Daten kopiert werden.
Zielinstanz	Der neue Speicherort, an den die Daten kopiert werden.
Datenreservierer	Angegebene Daten aus der Zielinstanz, die während des Klons in der Zielinstanz beibehalten werden.

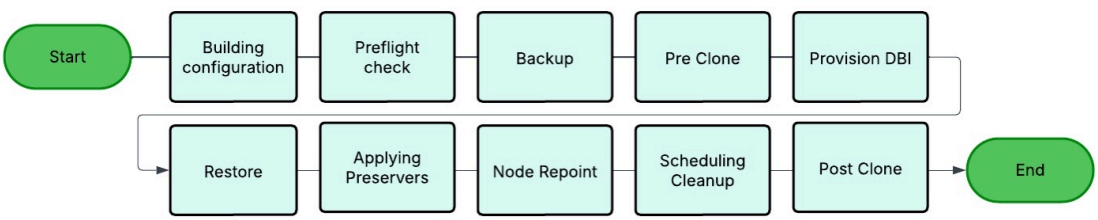
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Klonbegriffe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beibehaltene Elemente werden in der Quellinstanz definiert.
Tabellenausschlüsse	Daten, die nicht in Ihre Zielinstanz geklont wurden.
Bereinigungsskripts	Automatisierte Schritte, die nach dem Klonen ausgeführt werden, z. B. Ändern von Daten oder Einstellungen.
Klonprofile	Wiederverwendbare Vorlage für Kloneinstellungen, Ausschlüsse, Beibehaltene Elemente und Skripts.
Klon-Administratorkonsole	Die Klon-Administratorkonsole ist die Standardanwenderoberfläche, mit der Sie den Klonprozess verwalten und nachverfolgen können.
On-Demand-Sicherung	Wenn die bedarfsgesteuerte Sicherung aktiviert ist, benötigt der Klon eine neue differenzierte Sicherung bei Bedarf zur angegebenen Startzeit des Klons. Klon verwendet diese Sicherung während der Wiederherstellungsphase des Klons.
Klon-Verkettung	Sie können Ihren Klonvorgang in zwei Schritte aufteilen. 1. Klonen aus der Produktion in Ihren Testen Umgebung (nicht in der Produktion). 2. Klonen von „Test“ in alle Ihre anderen Umgebungen. Sie können Zeit sparen, wenn Sie mit mehreren Instanzen arbeiten und lange Klondauern haben. Mit dieser Strategie führen Sie lange Vorgänge wie Bereinigungsskripts nach dem Klonen oder das Ausschließen von Aufgabendaten, die älter als 90 Tage sind, nur einmal aus. Die Klone in Schritt 2 haben einen geringeren Platzbedarf und werden schneller abgeschlossen.

Instanzklon-Workflow

Workflow-Diagramm für Instanzklon



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. Konfiguration des Klon-Builds: Der Klon bereitet die grundlegenden Definitionen, Konfigurationen und Profiloptionen vor. Der Klon überprüft, was aufgenommen, ausgeschlossen oder beibehalten werden soll.
2. Preflight-Prüfungen: Der Klon überprüft die Quell- und Zielinstanzen, um sicherzustellen, dass sie sich in einem fehlerfreien Status befinden, bevor mit dem Klon fortgefahren wird.
3. Sicherung: Verwendet die neueste tägliche Sicherung. Wenn in letzter Zeit schwerwiegende Änderungen aufgetreten sind, wird eine neue Sicherung erstellt. Anwender können eine neue Sicherung auch manuell auslösen, indem sie auswählen Bedarfsgesteuerte Sicherung Über die Administratorkonsole klonen.
4. Vor dem Klonen: Bereitet Speicherplatz für die neue Datenbank vor, bevor sie wiederhergestellt wird.
5. Datenbankschnittstelle bereitstellen (DBI): Eine neue Zielinstanz wird eingerichtet, um die wiederhergestellten Daten zu empfangen.
6. Wiederherstellen: Die Sicherungsdaten werden in der neuen Zielinstanz wiederhergestellt.
7. Ausschlüsse: Zum Ausschluss markierte Tabellen werden gelöscht.
8. Beibehalten: Daten werden aus dem alten Ziel (Instanz vor dem Klonen) beibehalten und in die neue Zielinstanz kopiert.
9. Knotenumbruch: Das System wechselt ohne Anwenderunterbrechung vom alten Ziel zum neuen Klon.
10. Zeitplanungsskripts: Die Ausführung von Bereinigungsskripts und anwenderdefinierten Skripts ist geplant.

    Hinweis: Skripts mit derselben Priorität können gleichzeitig ausgeführt werden.

11. Nach dem Klon: Bereinigungsskripts werden ausgeführt.

    Hinweis: Stellen Sie sicher, dass anwenderdefinierte Skripts über eine ordnungsgemäße Fehlerbehandlung verfügen, um Probleme zu vermeiden. Ohne ordnungsgemäße Fehlerbehandlung können Fehler bei anwenderdefinierten Skripts dazu beitragen, die Ausführung nachfolgender Skripts zu verhindern.

Klon-Administratorkonsole

Die Klon-Administratorkonsole ist die Anwenderoberfläche, auf der Administratoren ihre Instanzklone verwalten, anfordern und überwachen können. Die Klon-Administratorkonsole erleichtert das Nachverfolgen von Klonen zwischen Instanzen.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorteile der Administratorkonsole 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.

- Alle Ihre Ausschlüsse, Beibehaltener Elemente und Skripts finden Sie unter Definitionen.
- Ihre vorhandenen Einstellungen wie Profile und registrierte Instanzen finden Sie unter Konfigurationen.
- Die Klon-Administratorkonsole bietet Anleitungen zur Seite „Klonanforderung“, eine Option für die Sicherung bei Bedarf und ermöglicht mehr Einblick in den Klonfortschritt.
- Sie können auch Klonprofile duplizieren.

Klonen

Klon kopiert Daten und Metadaten von einer ServiceNow-Instanz (Quellinstanz) in eine andere ServiceNow-Instanz (Zielinstanz). Das Klonen ist nützlich, um die Daten und Metadaten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion zu kopieren, um Änderungen zu testen. Klondaten stammen aus der letzten täglichen Sicherung. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter . Siehe Klon (veraltete UI).

Hinweise zur Klon-Administratorkonsole

1. Legacy-Klone und Klone, die in der Klon-Administratorkonsole angefordert werden, werden separat gespeichert. Anforderungen der Administratorkonsole zum Klonen werden in einer neuen Tabelle gespeichert und nur in der neuen Konsole angezeigt. #Legacy-Klone, die auf der Legacy-Anforderungsklonseite angefordert wurden, werden in der Legacy-Klonverlaufstabelle gespeichert. Legacy-Klone werden in der Konsole nicht angezeigt.
2. Da sie separat gespeichert werden, können sich Anforderungsnummern in der Konsole und in Legacy-Systemen überschneiden.
3. Ihre vorhandenen Kloninstanzen, Klonprofile, Ausschlüsse, Beibehaltungsskripts und Bereinigungsskripts sind sowohl in C verfügbar Einsame Administratorkonsole Und die ursprünglichen Listen und Formulare.
4. Um eine Anforderung mit der Administratorkonsole klonen zu stellen, benötigen Sie:
    - Die **Clone_admin** Rolle in der Quellinstanz.
    - Die **Clone_admin** Und **SOAP** Rolle auf der **Ziel** Instanz.
5. Die Klon-Administratorkonsole verwendet dieselbe Klon-Engine wie der Legacy-Klon. #Das Klonverhalten ist mit einer besseren Schnittstelle identisch.

Übersicht über die Klon-Administratorkonsole

Startseite

Hinweis: Auf der Klon-Homepage werden über angeforderte Klone angezeigt **Klonen Sie Die Administratorkonsole** . Sie können keine über angeforderten Klone anzeigen `Legacy-Anforderungsseite (clone_instance.do)` Im Dashboard. Klone werden entweder in einer Raster- oder Listenansicht angezeigt.

Auf der Homepage werden die aktuellen Klone in Ihrer Instanz angezeigt. Verwenden Sie **Suchleiste** Um Ihren Klon zu finden.

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

Filteroptionen sind verfügbar, um die Klone zu identifizieren, die Sie über die Dropdown-Schaltfläche „Filter“ anzeigen möchten. Sie können die folgenden Bedingungen anwenden, um sie im Dashboard anzuzeigen:

- Abgebrochen
- Abgeschlossen
- Fehler
- Angefordert
- Rollback-Fehler
- Rollback angefordert
- Zurückgesetzt
- Rollback wird ausgeführt…
- Wird ausgeführt

Konfigurationen

Die **Übersicht** Registerkarte Zeigt die aktuelle Anzahl von an **Kloninstanzen** Und **Klonprofile** In Ihrer Instanz.

Auf der **Kloninstanzen** Registerkarte können Sie alle derzeit verfügbaren Kloninstanzen anzeigen. Sie können Instanzen, die dieser Liste hinzugefügt wurden, als verwenden **Klonquelle** Oder **Klonziel** Für Ihre Klone. Um Ihre nicht hinzuzufügen -Produktion Instanz in Ihrer Liste der Kloninstanzen wählen Sie aus **Neu** .

Die **Klonprofile** Auf der Registerkarte werden alle verfügbaren angezeigt **Klonprofile** . Klonprofile sind anpassbare Vorlagen für Klone und können gespeichert und wiederverwendet werden, um konsistente Ergebnisse mit jedem Ihrer Klone zu erzielen. Weitere Informationen zu Klonprofilen finden Sie unter Klonprofile für Klonanforderungen.

Hinweis: Das Profil **Systemprofil** Ist sofort einsatzbereit und kann nicht geändert werden.

Anwenderdefinierte Profile verwenden den Standard **Ausschlüsse, Beibehaltener und Skripts** Von **Systemprofil** .

Hinweis: Beim Erstellen eines anwenderdefinierten Profils werden automatisch alle vorhandenen anwenderdefinierten Ausschlüsse und Beibehaltener Elemente hinzugefügt.

Sie können beliebig viele anwenderdefinierte c erstellen Einzelprofile Wie Sie möchten, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf. Um die Definitionen eines Klonprofils zu ändern, z. B. Ausschlüsse, Beibehaltungsskripts oder Bereinigungsskripts, wählen Sie die Zahl unter der Definition aus, und wählen Sie aus **Bearbeiten** Schaltfläche auf der Seite.

Hinweis: Einige sofort einsatzbereite Systemelemente können nicht aus der Liste „Ausschlüsse“, „Beibehaltene Elemente“ oder „Skripts“ entfernt werden.

Sie können externe E-Mail-Adressen hinzufügen, um Klonbenachrichtigungen zu erhalten.

Klon anfordern

Die App verfügt über eine Klonanforderungsseite mit Anleitungen und Erklärungen, wie sich die verschiedenen Kloneinstellungen auf Ihren Klon auswirken. Die neue Anforderungsseite enthält auch einen neuen Planungskalender, um Zeitkonflikte mit zu vermeiden ServiceNow Wartungsfenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 anfordern eines Klons finden Sie unter Klon anfordern.

Klon (veraltete UI)

Klonen Sie in eine Instanz in einer anderen Version, aus einer Sicherung oder über eine Produktionsinstanz mit Instanzklon.

Klonen Sie in eine Instanz in einer anderen Version

Example: Klonen Sie in eine Instanz in einer anderen Version

Sie können zwischen Instanzen klonen, die sich in verschiedenen Familien-Release-Versionen befinden. Während eines Klons ersetzt die Quellversion die Zielversion. Beispiel: Wenn Sie von Quelle (Zürich) nach Ziel (Yokohama) klonen, stimmt das Ziel nach dem Klon mit der Quelle überein und befindet sich im Zurich-Release.

an.

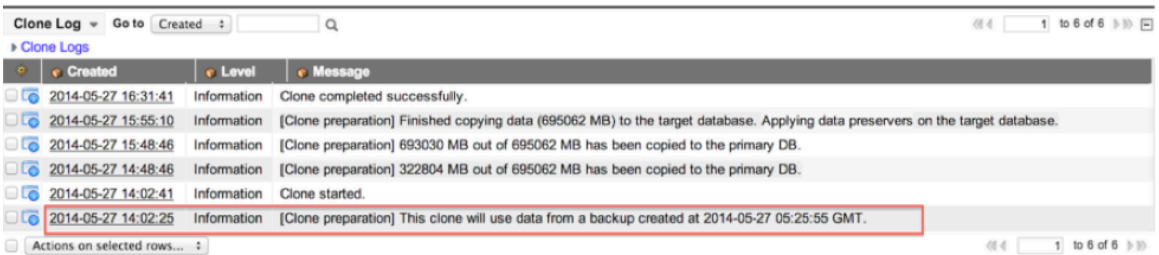
Klon aus einer Sicherung

Der Klon verwendet beim Klonen Daten aus der neuesten, täglichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Instanzklon beginnt die erste Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, nur zu dem Zeitpunkt, an dem die Verarbeitung beginnen soll.

Wenn sich die Quell- und Zielinstanzen in verschiedenen Versionen von befinden ServiceNow AI Platform, Die Zielinstanz wird so geändert, dass sie der Quellinstanzversion während dieser Zeit entspricht.

Beim Starten eines Klons aus einer Sicherung werden Datum und Uhrzeit der Sicherungsaufnahme sowie regelmäßige Fortschrittsmeldungen im angezeigt **Klonprotokoll** Zugehörige Liste.

Protokoll der Instanzklonsicherung



Klonen über Produktionsinstanzen

So lang wie die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target`lst „WAHR“, kann eine Instanz als Klon dienen.

Veraltete Klonoptionen

Das Kontrollkästchen Klonoption **Anwender und zugehörige Tabellen beibehalten** Wurde Aus Klonoptionen im Utah-Release entfernt. In einigen Fällen können frühere Anpassungen der Klonanforderungsseite oder im Zusammenhang mit dem Klon dazu führen, dass dieses Feld in Ihrem Formular verbleibt.

Wichtig: Wird Überprüft Dieses veraltete Feld wirkt sich während des Klons nicht auf den Anwender, die Rolle oder zugehörige Tabellen 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.

an.

Klonausschlussbeibehaltungs- und Bereinigungsskripts

Sie können Klondefinitionen wie Ausschlüsse, Beibehaltene und Bereinigungsskripts in Ihrem Klon verwenden.

Definitionen

Die **Definitionen** Seite zeigt eine Übersicht für an

- **Ausschlüsse**
- **Beibehaltene Elemente**
- **Bereinigungsskripts**

an.

Die **Ausschlüsse** Auf der Registerkarte werden die Tabellen aufgelistet, die während eines Instanzklons nicht kopiert werden. Beim Ausschließen einer Tabelle kürzt die Klonautomatisierung die gesamte Tabelle einschließlich ihrer untergeordneten Tabellen. Der Klonprozess schließt Daten aus der übergeordneten und der untergeordneten Tabelle aus (oder entfernt). Die untergeordneten Tabellen werden jedoch nicht einzeln der Liste der ausgeschlossenen Tabellen hinzugefügt. Nur die übergeordnete Tabelle wird aufgelistet. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Protokollierung, Auditing, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung aus. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Konfigurieren von zusätzlichen **Ausschlüsse** .

Die **Beibehaltener** Auf der Registerkarte wird eine Liste der verfügbaren Datenbewahrer angezeigt, die Daten in der Zielinstanz vor Überschreiben schützen.

Beibehaltener Arbeiten Sie anders als bei Ausschlüssen. Beim Beibehalten einer Tabelle werden die untergeordneten Tabellen durch die Klonautomatisierung nicht automatisch beibehalten. Daher müssen die untergeordneten Tabellen einzeln der Beibehaltungsliste hinzugefügt werden. Beibehaltene Elemente werden in der Quellinstanz definiert. Informationen zum Erstellen eines Beibehaltens finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Klonbeibehaltungsmechanismus.

Um untergeordnete Tabellen einer Tabelle anzuzeigen, können Sie zum folgenden Link wechseln und ihre Tabelle eingeben: `[Instanz].service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/generic_hierarchy_erd.do` .

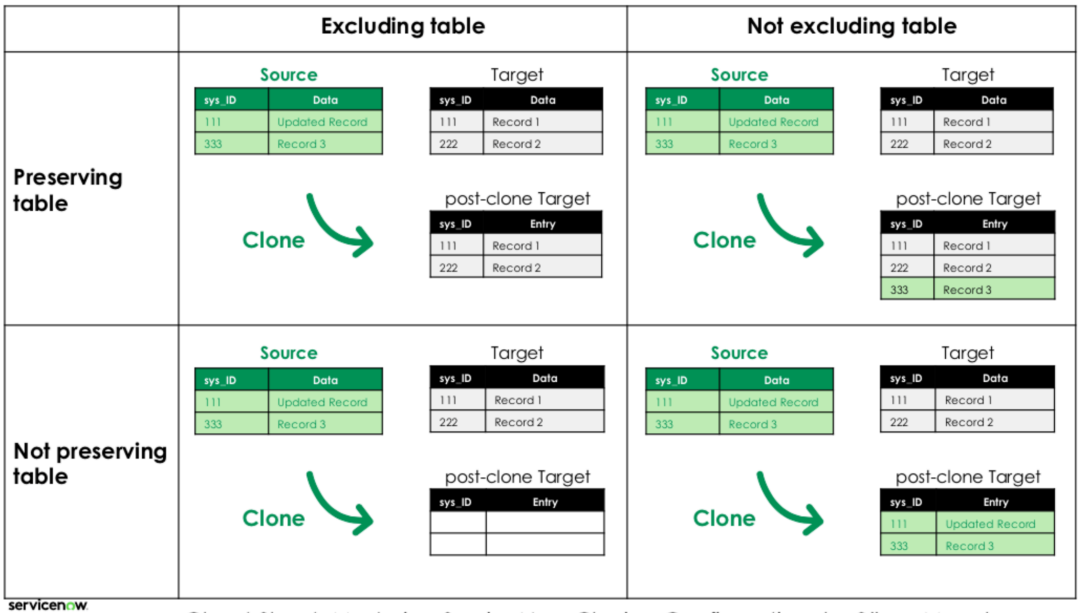
Während eines Klons ersetzen Daten aus den Quellinstanzen Daten aus der Zielinstanz. Daher werden alle laufenden Entwicklungsarbeiten an der Zielinstanz überschrieben. Beispiel: Update-Sätze in Bearbeitung, bereichsbezogene Apps, die nur in der Zielinstanz, aber nicht in der Quellinstanz vorhanden sind. Wenn Sie Update-Sätze in Bearbeitung haben, müssen Sie sie vor dem Klon exportieren und nach Abschluss des Klons erneut importieren. Anwenderdefinierte Anwendungen, die noch nicht in der Quellinstanz bereitgestellt wurden, müssen nach Abschluss des Klons neu installiert werden. Weitere Informationen zu Klonen und Tipps zur App-Entwicklung finden Sie unter Whitepaper Hier .

Die **Bereinigungsskripts** Auf der Registerkarte wird eine Liste aller Ihrer verfügbaren Skripts angezeigt. Sie können Bereinigungsskripts schreiben, um die Schritte nach dem Klonen zu automatisieren. Informationen zum Erstellen eines Bereinigungsskripts finden Sie unter Erstellen Sie Bereinigungsskripts.

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

Klärende Kombinationen von Ausschlüssen und Beibehaltungselementen

Klonausschlüsse und -Beibehaltung sind beide nützlich für die Verwaltung Ihrer Daten. Die Grafiken helfen dabei, das erwartete Ergebnis der folgenden Kombinationen von Beibehaltenen und Ausschlusskombinationen zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter https://www.servicenow.com/community/servicenow-ai-platform-blog/platform-fundamentals-academy-february-20th-2025-clone-admin/ba-p/3170929



- Szenario 1: Tabelle beibehalten und ausschließen. Sie möchten, dass die Datensätze in Ihrer Zielinstanz gleich bleiben.
- Szenario 2: Tabelle wird beibehalten und nicht ausgeschlossen. Sie möchten, dass Datensätze in Ihrer Zielinstanz gleich bleiben und Datensätze für Ihre Quellinstanz kopiert werden.
- Szenario 3: Tabelle wird nicht beibehalten und ausgeschlossen. Sie möchten, dass Datensätze aus Ihrer Quellinstanz nicht kopiert werden und Datensätze aus Ihrer Zielinstanz entfernt werden: Die Tabelle ist leer, aber nach dem Klonen verwendbar.
- Szenario 4: Tabelle wird nicht beibehalten und nicht ausgeschlossen. Sie möchten, dass Datensätze aus Ihrer Quellinstanz Datensätze in Ihrer Zielinstanz ersetzen.

Wird Konfiguriert Instanzklon

Registrieren Sie Ihre Zielinstanzen, und konfigurieren Sie Klonprofile für die Verwendung in Klonen Sie Die Administratorkonsole .

Konfiguration – Übersicht

1. Konfigurieren Sie das Klonprofil

   Sie können mehrere Klonprofile erstellen und eine wiederverwendbare Klonvorlage verwenden. Mit Klonprofilen können Sie die richtigen Ausschlüsse und Beibehaltener Elemente für Ihren Klon auswählen.

2. Registrieren Sie die Zielinstanz

   Registrieren Sie Ihre Zielinstanz, bevor Sie Ihren Klon in der Klon-Administratorkonsole anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Klonprofil

Sie können mehrere Klonprofile erstellen und eine wiederverwendbare Klonvorlage verwenden. Mit Klonprofilen können Sie die richtigen Ausschlüsse und Beibehaltener Elemente für Ihren Klon auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_admin

Klonprofile werden verwendet, um konsistente Klonergebnisse herzustellen, und können als wiederverwendbare Klonvorlagen verwendet werden. Mit Klonprofilen können Sie Ausschlüsse und Beibehaltene Elemente für bestimmte Klonszenarien einrichten. Sie können beispielsweise verschiedene Profile für Upgrades, Entwicklungstests, IT-App-Tests, HR-App-Tests usw. vorbereiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Startseite**an.
2. Navigieren zu **Konfigurationen** > **Klonprofile**
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das neue Klonprofil-Formular aus.
   Anforderungen, die über die klassische Seite initiiert werden `Clone_instance.do` Werden nicht im Dashboard der neuen Klonkonsole angezeigt. Sie können jedoch weiterhin auf der klassischen Klonverlaufsseite gefunden werden `Clone_instance_list.do` .

Registrieren Sie die Zielinstanz

Registrieren Sie Ihre Zielinstanz, bevor Sie Ihren Klon in anfordern Klonen Sie Die Administratorkonsole . Sie können auch eine neue Zielinstanz auf der Seite „Klonanforderung“ registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Startseite**an.
2. Navigieren Sie zu **Konfigurationen** > **Kloninstanzen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Zielinstanz ist konfiguriert.

Mit Instanz Klon

Sie können den Instanzklon verwenden, um Klone anzufordern, abzubrechen, zu planen oder zu ändern.

Hier sind einige Grundlagen zum Klonen:

- Klon anfordern

  Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion zu kopieren oder Daten zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren. Planen Sie Klone (besonders große) 3+ Tage im Voraus

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

(idealerweise 1 Woche). Dadurch wird sichergestellt, dass alle proaktiven Prüfungen ausreichend Zeit zur Ausführung haben.

- Klon abbrechen (veraltet)

  Sie können angeforderte, geplante und aktive Klone abbrechen, ohne die Systemstabilität oder -Verwendbarkeit zu beeinträchtigen. Durch das Abbrechen eines Klons wird die Zielinstanz wieder in den Status vor dem Klonen versetzt, wobei alle ursprünglichen Daten beibehalten werden.

- Planen Sie wiederkehrende Klone

  Sie können den Instanzklon verwenden, um wiederkehrendes Klonen zu planen. Dies ist die einfachste Möglichkeit, Ihre geklonten Instanzen auf dem neuesten Stand zu halten.

- Klonzeitpläne abbrechen

  Sie können vorhandene Klonanforderungen nicht ändern. Sie müssen löschen und eine neue erstellen.

- Klon anzeigen Status

  Sie können den Status eines Klons anzeigen, indem Sie auf der Homepage auf die Klonanforderung klicken. Detaillierte Status und Protokolle werden während des Klons unten auf der Klonstatusseite angezeigt.

- Vergangene anzeigen Aktivität klonen

  Sie können den Status und den Verlauf jeder Systemklonanforderung anzeigen.

- Rollback eines Klons durchführen (Veraltete UI)

- Setzen Sie einen Klon zurück, um das Ziel in den Status zurückzuversetzen, in dem es sich vor dem Klon befand.

- Bereinigungsskripts (Listen und Formulare)

Brechen Sie einen Klon ab

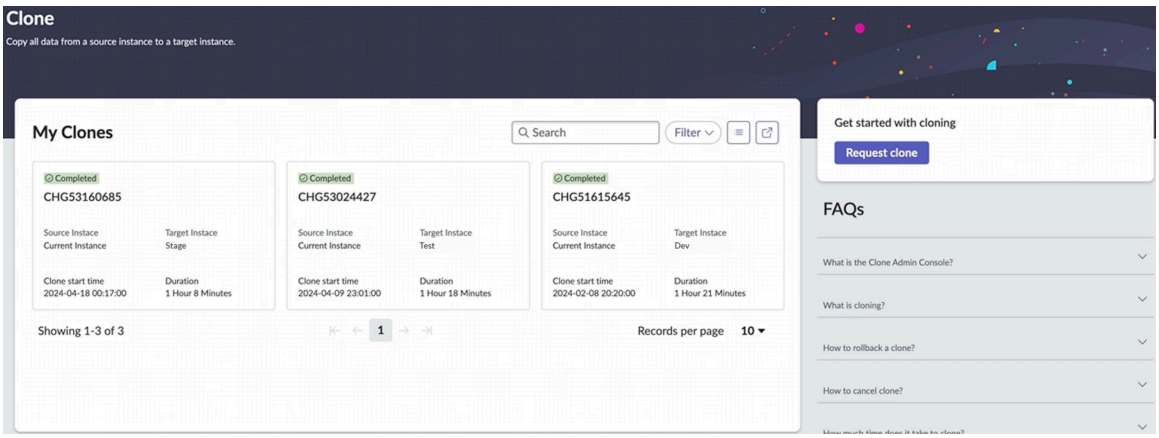
Sie können einen Klon, der geplant, angefordert oder in Bearbeitung ist, bis der Status „Knotenumleitung“ erreicht ist, abbrechen. Durch das Abbrechen eines Klons wird die Zielinstanz unverändert im Status vor dem Klonen mit ihren ursprünglichen Daten beibehalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_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

Dashboard der Administratorkonsole klonen



1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Klon-Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kachel des Klons aus, die Sie abbrechen müssen.
3. Wählen Sie aus **Abbrechen** Option auf der Seite.

Klon abbrechen (veraltet)

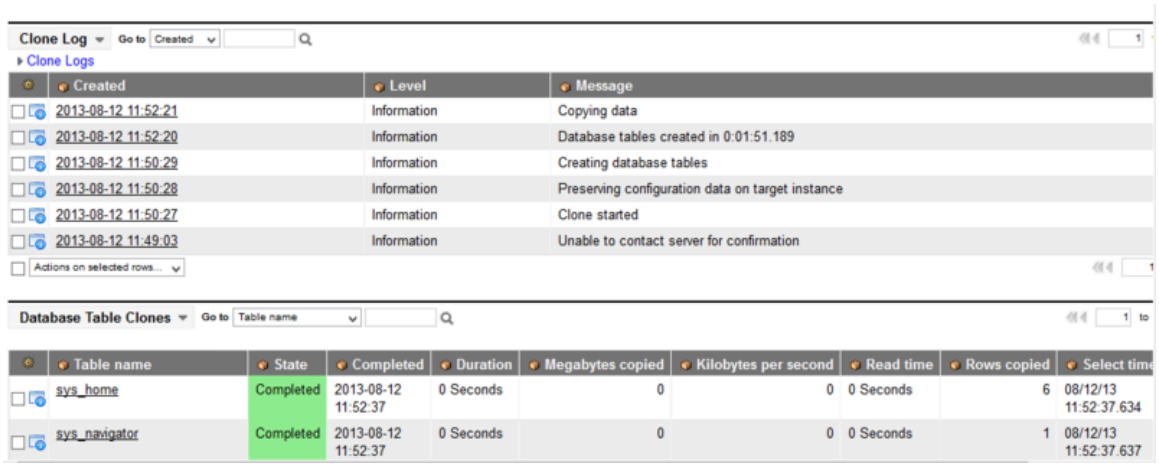
Sie können einen Klon, der geplant, angefordert oder in Bearbeitung ist, bis der Status „Knotenumleitung“ erreicht ist, abbrechen. Durch das Abbrechen eines Klons wird die Zielinstanz unverändert im Status vor dem Klonen mit ihren ursprünglichen Daten beibehalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktive Klone (veraltet)



Nachdem ein Klon gestartet wurde, können Sie Protokollnachrichten in den zugehörigen Listen unten im Klonanforderungsformular anzeigen.

Die Dauer eines Klons hängt von mehreren Faktoren ab. Der primäre Beitragende zur Klondauer ist die Größe des primären DB-Datenträgers Ihrer Quellinstanz (die Datenmenge in Ihrer Quellinstanz). Hier sind einige zusätzliche Tipps zur Optimierung Ihrer Klondauer:

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.

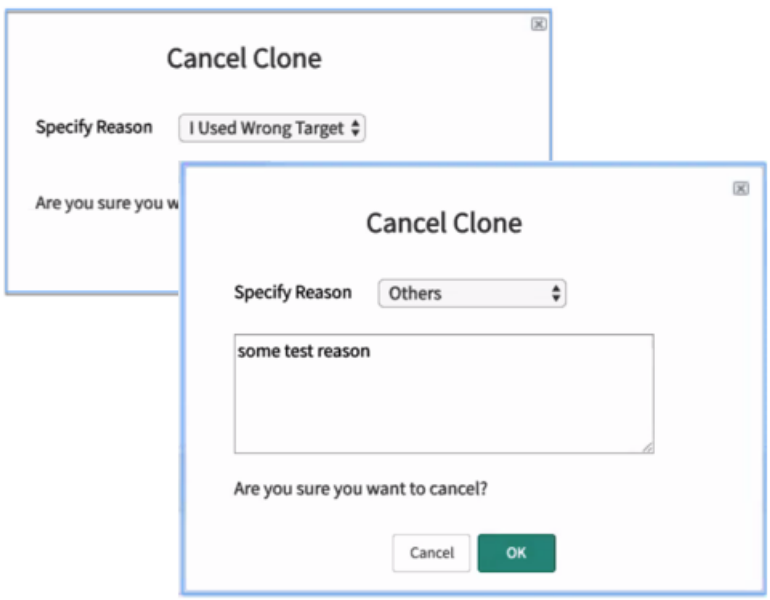
- Legen Sie „Datenmenge aus bestimmten Tabellen (Aufgaben + untergeordnete Tabellen)“ auf „vollständig“ fest
- Alternative: Schließen Sie große Tabellen vollständig aus
- Beispiel: „Aufgabe“ ausschließen (die Option „Letzte 90 Tage“ ist nicht mehr erforderlich)
- DOT-Star-Option: X_abc_scope_0.*

Hinweis: Erfordert den Punkt vor *, um zu funktionieren

- Vermeiden Sie große Konservierungsmittel
- Platzieren Sie Bedingungen für die Beibehaltenen Elemente
- Verkettung klonen, siehe Erkunden Instanzklon Terminologie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanzklon** > **Live-Klone** > **Aktive Klone**an.
   Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.
2. Wählen Sie den Klon aus, den Sie abbrechen möchten.
   Das System zeigt den Instanzklondatensatz an.
3. Von **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Klon Abbrechen** .
   Die **Klon Abbrechen** Modal wird angezeigt.



4. In **Geben Sie Den Grund An** Wählen Sie einen Grund für den Abbruch aus.
5. Wählen Sie Aus **OK** Oder wählen Sie aus **Andere** .
6. Füllen Sie aus, und wählen Sie aus **OK** .
   Das System stoppt alle aktuellen Klonaktivitäten und legt fest **Status** Bis **Abgebrochen** .

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen abgebrochenen Klon neu starten möchten, müssen Sie einen erstellen Neue Klonanforderung .

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

Klonzeitpläne abbrechen

Geplante Klone können nicht geändert werden. Sie müssen geplante Klone abbrechen und einen neuen Klonzeitplan erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Thema setzt voraus, dass Sie über einen verfügen Planen Sie wiederkehrende Klone Die Sie ändern möchten.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Instanzklon** > **Aktive Klone** > **<one-of-your-clones>**an.
2. In **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Klon Abbrechen** .
   Klone können nur bis zur Knotenwiederholungsphase abgebrochen werden. Der Klon kann nach Abschluss zurückgesetzt werden.
   Das System stoppt alle aktuellen Klonaktivitäten und legt fest **Status** Bis **Abgebrochen** .

Erstellen Sie Bereinigungsskripts

Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um Schritte nach dem Klonen zu automatisieren oder Daten nach dem Klonen zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Klon-Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Definitionen** Über die sekundäre Navigation.
3. Wählen Sie aus **Bereinigungsskripts** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Geben Sie einen Namen für Ihr Skript ein.
6. Wählen Sie die Reihenfolgenummer für Ihr Skript aus.
7. Überprüfen **Aktiv** Wenn Ihr Skript bereit ist.
8. Geben Sie Ihr Skript in ein **Skript** Feld, und wählen Sie aus **Speichern** .

Bereinigungsskripts (Listen und Formulare)

Bereinigungsskripts werden nach Abschluss des Klonprozesses automatisch auf der Zielinstanz ausgeführt.

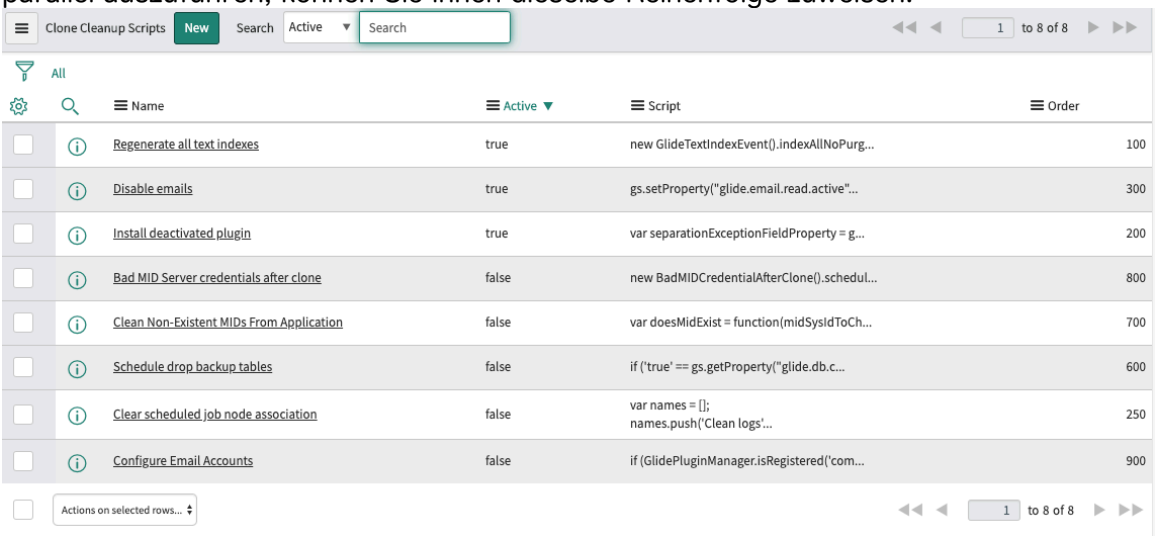
Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um fehlerhafte Daten zu ändern oder zu entfernen. Bereinigungsskripts werden ausgeführt, nachdem die Datenerhaltung und der Klon abgeschlossen sind.

Sie können neue Skripts nach dem Klonen in der Quellinstanz hinzufügen, um jede Aktion auszuführen, die normalerweise über Skripteinbindungen oder Geschäftsregeln ausgeführt werden kann. Navigieren Sie zum Hinzufügen eines Skripts zu **Instanzklon** > **Klondefinition** > **Bereinigungsskripts** Und wählen Sie aus **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: Nach Abschluss des Klons werden alle aktiven Bereinigungsskripts als geplante Aufgabe mit dem Namen kombiniert **Klonbereinigungsskript Ausführen: Bereinigungsskripts Sequenziell Ausführen** Und bis zum Abschluss im globalen Bereich ausführen. Die Bereinigungsskripts werden basierend auf dem Reihenfolgenfeld sortiert. Bereinigungsskripts müssen auf definiert sein **Quelle** Instanz. Stellen Sie sicher, dass anwenderdefinierten Bereinigungsskripts die richtige Fehlerbehandlungslogik hinzugefügt wird. Ohne Fehlerbehandlung kann ein fehlgeschlagenes Skript dazu beitragen, die Ausführung nachfolgender Skripts zu verhindern.

Sie können Post-Klon-Skripts aktivieren oder inaktiv machen, um zu steuern, ob diese Skripts ausgeführt werden oder nicht. Sie können auch eine Reihenfolgennummer für jedes Skript festlegen, mit der Sie die Reihenfolge festlegen können, in der die aktiven Skripts ausgeführt werden, wobei niedrigere Zahlen eine höhere Priorität haben. Um einige Skripts parallel auszuführen, können Sie ihnen dieselbe Reihenfolge zuweisen.



Hinweis: Alle Bereinigungsskripts werden im globalen Bereich ausgeführt, unabhängig vom Umfang, in dem Sie das Bereinigungsskript konfiguriert haben. Ein Beispiel für die Ausführung eines bereichsbezogenen Skripts ist bis

- Erstellen Sie eine Skripteinbindung im gewünschten Umfang mit der darin enthaltenen Bereinigungslogik.
- Haben Sie eine Konfiguration für eingeschränkten Anruferzugriff eingerichtet, um den Zugriff auf Ihr bereichsbezogenes Skript zu ermöglichen. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Umfang der Skripteinbindung befinden, die zum Erstellen der RCA verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Quellbereich	Global
Quelltyp	Bereich
Status	Aktiviert
Zielbereich	Der Umfang der Skripteinbindung.
Zieltyp	Skripteinbindung
Zielvorgabe	Das Skript.
Vorgang	API ausführen

- Rufen Sie die Skripteinbindung aus dem Klonbereinigungsskript auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bereinigungsskripts nach dem Klonen führen verschiedene Aktionen für die Zielinstanz aus.

Bereinigungsskripts nach dem Klonen

Skript	Beschreibung
Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen	Führt eine Skripteinbindung namens aus `BadMIDCredentialAfterClone` In einer geklonten Instanz zu erkennen Ungültige Anmeldeinformationen für MID-Server-Anwender . Diese Skripteinbindung erstellt geplante Aufgaben, die MID-Server in protokollieren **Ausgefallen** status der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_Agent_issue] nach einem Instanzklon.
Löschen Sie die Zuordnung des Knotens der geplanten Aufgabe	Setzt alle geplanten Aufgaben, die in der Quellinstanz aktiv waren, auf zurück **Bereit** status. Dieses Skript löscht auch den Wert von **System-ID** Und **Beansprucht von** Felder für alle geplanten Aufgaben.
Konfigurieren Sie E-Mail-Accounts	Migriert E-Mail-Accounts, die in der Quellinstanz vorhanden waren, zur Zielinstanz, wenn sie dort nicht aktiviert sind. Dieses Skript migriert auch die E-Mail-Eigenschaften zur Zielinstanz.
E-Mails deaktivieren	Deaktiviert E-Mails in der Zielinstanz. Ein standardmäßiger Datenerhaltungssystem verwaltet andere E-Mail-Einstellungen aus der Zielinstanz.
Installieren Sie das deaktivierte Plugin	Aktiviert das Plugin „Domänentrennung“ für Instanzen, die diese Funktion verwenden.
Generieren Sie alle Textindizes erneut	Erstellt Textindizes in der Zielinstanz nach einem Klon neu. Textindizes werden nicht aus der Quelle in die Zielinstanz geklont.
Planen Sie das Verwerfen von Sicherungstabellen	Plant das Löschen der Daten, die in der Zielinstanzdatenbank enthalten sind, vor dem Klon. Diese ursprünglichen Daten werden nach einem Klon 24 Stunden lang aufbewahrt, damit Sie eine Instanz auf den Status vor dem Klonen zurücksetzen können. Wenn die Zielinstanz als Teil des Klons heruntergestuft wird, sind keine Sicherungsdaten verfügbar.

Erstellen Sie einen neuen Klonbeibehaltungsmechanismus

Erstellen Sie Klonbeibehaltene Elemente, um Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben zu schützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Das Beibehalten großer Datenmengen kann Ihre Klondauer erheblich erhöhen. Verwenden Sie beim Erstellen eines Beibehaltens Bedingungen, um nur die Daten zu erhalten, die Sie benötigen.

Die **Beibehaltener** Auf der Registerkarte wird eine Liste aller Ihrer verfügbaren Datenerhaltungssysteme angezeigt. **Beibehaltener** Schützen Sie Daten in der Zielinstanz vor Überschreiben. Wenn Sie anwenderdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie auch Ihre unveröffentlichten Anwendungsinhalte manuell beibehalten. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Beibehaltener zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Klon-Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Definitionen** Über die sekundäre Navigationsleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 aus **Beibehaltener** Registerkarte.
4. Auf der **Beibehaltener** Aufgabenseite auswählen **Neu** .
5. Geben Sie die Tabellenbezeichnung als ein **Name** Für Ihren Beibehalter.

   Hinweis: Für die Datenerhaltung muss eine Tabelle ausgewählt sein, andernfalls kann sie nicht übermittelt werden.

6. Wählen Sie aus **Tabelle** Beizubehaltende Elemente.
7. Wählen Sie aus **Design** Kontrollkästchen, wenn die beibehaltenen Daten eine UI-Eigenschaft sind.
8. Definieren Sie die Daten, die mit aufbewahrt werden sollen **Bedingungsgenerator** , Und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Erfolgsmeldung wird angezeigt.

Verarbeitung einer großen Anzahl von laufenden Update-Sätzen

Sie können eine große Gruppe von Update-Sätzen im Batch-Stapel erstellen Klonen Sie Die Administratorkonsole .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Prozedur

1. Filtern Sie in Ihrer Zielinstanz, die über die Update-Sätze in Arbeit (WIP) verfügt, um eine Listenansicht mit allen Ihren WIP-Update-Sätzen zu erhalten.
2. Erstellen Sie in einem separaten Fenster/einer separaten Registerkarte einen Update-Satz.
3. Massenaktualisierung: Halten Sie die Umschalttaste gedrückt und halten Sie eine linke Auswahl Ihres Mausgeräts gedrückt, während Sie die gesamte Spalte mit Ihrem Mausgerät auswählen.
4. Wählen Sie eines der Felder in der ausgewählten Spalte doppelt aus, und geben Sie den gewünschten Wert ein, um alle auf diesen Wert zu aktualisieren.
5. Legen Sie das übergeordnete Feld in Ihrer Liste der WIP-Update-Sätze auf den neuen Batch-Update-Satz fest.
6. Legen Sie den übergeordneten Update-Satz auf „Abgeschlossen“ fest, und benennen Sie ihn „CLNREQ_DATE“ (Benennungsvorschlag, um die Identifizierung zu erleichtern).
7. Exportieren Sie den übergeordneten Update-Satz.
8. Rufen Sie in Ihrer Quellinstanz den Update-Satz ab **(Wichtig: Nicht Commit durchführen!)** .
   Der übergeordnete Update-Satz wird den abgerufenen Update-Sätzen in Ihrer Quellinstanz hinzugefügt.
9. Vergewissern Sie sich, dass Sie 24 Stunden warten, bis Ihr Update-Satz von der täglichen Sicherung erfasst wird (alternativ können Sie eine bedarfsgesteuerte Sicherung auf der Klon-Administratorkonsole auswählen.)
10. Führen Sie den Klon wie gewohnt von Ihrer Quellinstanz zur Zielinstanz aus.
11. Für Ihre Zielinstanz ist Ihr übergeordnetes Update zusammen mit Ihrer Entwicklungsarbeit festgelegt, die nach dem Klon in Betrieb ist.
    Da Ihr übergeordneter Update-Satz in der Sicherung abgerufen wurde.
12. Legen Sie in der Zielinstanz das übergeordnete Update auf „in Bearbeitung“ und fest Übergeordnetes Element IT.
13. In der Quellinstanz : Der abgerufene übergeordnete Update-Satz kann jetzt bereinigt oder gelöscht 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.

Schließen Sie eine Tabelle vom Klonen aus

Schließen Sie eine Tabelle aus, um eine leere, aber verwendbare Tabelle in der Zielinstanz zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn die Daten mithilfe von Ausschlüssen (Ausschlusstabellen) während unserer Ausschlussunterphase entfernt werden, bevor der Knotenumbruch erneut ausgeführt wird. Die Daten werden entfernt, bevor die Instanz für Anwender verfügbar wird.

Die zugehörigen Listen namens **Systemklon** > **Ausschlusstabellen** Modul listet die Tabellen auf, die während eines Systemklons nicht kopiert werden. Im Formular „Klonanforderung“ ist die Option „in der Ausschlussliste angegebene Tabellen ausschließen“ standardmäßig aktiviert. Überprüft, ob die Ausschlüsse während eines Klons verarbeitet werden. Standardmäßig schließt das System bestimmte erforderliche Tabellen aus, z. B. Protokollierung, Auditing, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung.

Hinweis: Ausgeschlossene Workflow-Kontextdaten enthalten Datensätze, die in der Tabelle wf_context und in zugehörigen Tabellen gespeichert sind, deren Namen mit dem Präfix wf_ beginnen. Dies umfasst auch die Workflow-Planer-Tabelle. Dies trägt dazu bei, das Auftreten von Problemen bei der Synchronisierung des Workflow-Timers zu verhindern, die aufgrund der Länge des Klonprozesses auftreten können, wenn Workflow-Kontexte einbezogen wurden.

`sys_DB_object` Und `sys_DB_object.*` Kann den Ausschlüssen nicht hinzugefügt werden.

Beim Ausschließen untergeordneter Tabellen der Aufgabentabelle, die verwenden Tabelle pro Hierarchieerweiterungsmodell , Untergeordnete Tabellen sind ausgeschlossen. Sie müssen die übergeordnete Aufgabentabelle nicht zusammen mit der untergeordneten Tabelle ausschließen.

Sie können Platzhalter verwenden, um mehrere Tabellen vom Klonen mit einem Eintrag auszuschließen. Beispiel: `sys_script.*` Schließt alle Tabellen aus, die mit sys_script beginnen.

Hinweis: Der Platzhalter muss den Punkt „.“ enthalten. Vor dem Sternchen.

Informationen zum Beibehalten der vorhandenen Daten in der Zielinstanz finden Sie unter Erstellen Sie eine Datenerhaltung. Daten in Tabellen, die auf die Tabelle verweisen, z. B. Business-Regeln, werden nicht ausgeschlossen. Um unerwartete Ergebnisse zu vermeiden, raten wir (dringend) davon ab, sofort einsatzbereite Beibehaltungsfunktionen zu ändern.

Um zugehörige Tabellen beizubehalten oder auszuschließen, müssen Sie alle der folgenden Tabellen beibehalten und ausschließen. Wenn eine der Tabellen verfehlt wird, kann sich der Kunde nach einem Klon möglicherweise nicht bei der Instanz anmelden.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_Group_has_role
- sys_user_role_contains
- Customer_contact (wenn das Customer Service Management-Plugin aktiv 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon** > **Ausschlusstabellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Tabelle ein **Name** .
   Wenn Sie eine übergeordnete Tabelle eingeben, wird der Klonprozess auch ohne die untergeordneten Tabellen ausgeführt. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle ausschließen, werden auch die Tabellen „Change“, „Incident“ und „Problem“ ausgeschlossen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Klon anfordern

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion zu kopieren oder Daten zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Hinweis: Wenn der Zweck der Quellinstanz DART (Datenzugriff für verantwortliches Training) ist, ist der Klon nicht aktiviert, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Klon-Startseite**an.
2. Wählen Sie Aus **Klon Anfordern** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anforderungsformular für Klonen

Feld	Beschreibung
Quellinstanz	Die ursprüngliche Datenbank, aus der Daten kopiert werden.
Zielinstanz	Der neue Speicherort, an den die Daten kopiert werden. **Hinweis:** Sie können eine Instanz hinzufügen oder eine vorhandene Instanz auswählen, ohne die Seite zu verlassen.
Klonprofil	Wenden Sie ein Klonprofil an, das Sie zuvor erstellt haben. Alle Ausschlüsse, Beibehaltener Elemente und Skripts, die Sie dem Profil hinzugefügt haben, werden auf die Klonanforderung 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn **Standard** Ist im Klonprofil aktiviert, lädt die Klonanforderung dieses Profil jedes Mal, wenn Sie die Klonanforderungsseite öffnen (Klonadministratorkonsole v.1.0.18 oder höher).
Geplante Startzeit des Klons	Die Startzeit, um mit dem Klonen Ihrer Instanz zu beginnen.
E-Mail nach Abschluss	Die E-Mail, die über den Abschluss des Klons benachrichtigt werden soll.
Externe E-Mail-Adresse	Externe E-Mails, an die Klonbenachrichtigungen während des Klonprozesses gesendet werden sollen.

4. Wählen Sie die folgenden Optionen aus, die Sie für Ihren Klon konfigurieren möchten.

Hinweis: Zusätzliche Einstellungen können für Ihre Klonanforderung konfiguriert werden, einige Optionen können jedoch die Abschlusszeit des Klons erheblich erhöhen.

Klonoptionen

Feld	Beschreibung
Tabellen in der Ausschlussliste ausschließen	Verhindert das Klonen von Datensätzen aus Tabellen in der Quellinstanz, die unter aufgeführt sind #**Instanzklon** > **Ausschlusstabellen**an. Wenn sich eine Tabelle in der Ausschlussliste befindet, schließt der Klon die Datensätze in der Tabelle sowie Datensätze in den untergeordneten Tabellen aus. Beim Ausschließen von Tabellen werden ihr Tabellenschema und ihre Hierarchie weiterhin in Ihre Zielinstanz geklont. Daher verfügt Ihre Zielinstanz nach dem Klonen über leere, aber nutzbare Tabellen. **Hinweis:** Sofort einsatzbereite ServiceNow-Tabellenausschlüsse werden weiterhin ausgeschlossen und sind von dieser Einstellung nicht betroffen. Dazu gehören Tabellen mit Auditing, Lizenznutzung, Protokollierung und Benachrichtigungen. Sie können diese Einstellung deaktivieren, wenn Sie die Daten aus Ihren ausgeschlossenen Tabellen benötigen. Die Legacy-Klon-Engine unterstützt diese Option nicht. Die Standardeinstellung ist, dass in der Ausschlussliste angegebene Tabellen von einem Klon ausgeschlossen werden.
Audit- und Protokolldaten ausschließen	Verhindert das Klonen von Audit- und Protokolldatensätzen aus der Quellinstanz. Dadurch werden leere, aber nutzbare Audit- und Protokolltabellen in der Zielinstanz erstellt. **Hinweis:** Wenn Sie Audit- und Protokolldaten aus Ihrem Klon ausschließen, stimmt der Aktivitätenstrom für Datensätze nicht mit der Quellinstanz überein. Dies liegt daran, dass der Aktivitätenstrom zur Generierung des Verlaufs auf der Audit-Tabelle basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Standardeinstellung ist, dass Audit- und Protokolldaten von einem Klon ausgeschlossen werden.
Anhangsdaten ausschließen	Verhindert das Klonen bestimmter Dateien wie ○ Videodateien ○ Image-Dateien ○ Andere große Binärdateien Aus der Tabelle „sys_attachment“. **Hinweis:** Sofort einsatzbereite ServiceNow-Anhänge und andere systemrelevante Dateien (z. B. Katalogelementbilder, Designbilder und Symbole) sind von dieser Einstellung nicht betroffen. Die folgenden sofort einsatzbereiten ServiceNow-Anhänge und andere systemrelevante Dateien sind von dieser Einstellung nicht betroffen und werden nicht von einem Klon ausgeschlossen: ○ Tabellennamenwerte, die mit ZZ_ beginnen. ○ Tabellennamen: sys_certificate, sc_Cat_item,sys_Upgrade_manifest, ecc_Agent_jar, ecc_Agent_mib, sys_Store_App, oder Invisible.sys_Store_App. Die Standardeinstellung ist, Anhangsdaten auszuschließen.
Design erhalten	Behält das Design und die CSS-Elemente in der Zielinstanz bei. Daher behält Ihre Zielinstanz ihr Design und ihr Erscheinungsbild nach einem Klon bei. Die Standardeinstellung besteht darin, das Design in der Zielinstanz beizubehalten.
Einstellungen für diese Klonanforderung sperren	Wenn Sie ein Klonprofil verwenden, sperrt diese Option die Einstellungen und Optionen zum Zeitpunkt der Klonanforderung. Alle nachfolgenden Änderungen am Klonprofil wirken sich unabhängig davon, wann der Klon ausgeführt wird, nicht auf die Klonanforderung aus. Diese Option ist standardmäßig nicht ausgewählt.
Menge der aus bestimmten Tabellen kopierten Daten	Beschränkt die Anzahl der Tage der Verlaufsdaten für die Aufgabentabelle und ihre untergeordneten Tabellen (z. B. Incident-, Problem- und Change-Tabellen) auf 90 Tage. Um die Klonzeit zu reduzieren, sollten Sie große Tabellen vollständig ausschließen. Beim Ausschließen von Tabellen hat Ihre Zielinstanz dasselbe Tabellenschema und dieselbe Hierarchie (d. h. leere nutzbare Tabellen) wie die Quellinstanz. Die Standardeinstellung besteht darin, alle Daten aus der Aufgabentabelle und ihren untergeordneten Tabellen in die Zielinstanz zu klonen.
Laufende Update-Sätze beibehalten	Behält die letzten 90 Tage der in Bearbeitung befindlichen Update-Sätze im globalen Anwendungsbereich bei. Mit dieser Option können Sie globale Update-Sätze, die in den letzten 90 Tagen in Ihrer Zielinstanz erstellt wurden, in Bearbeitung behalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Diese Option behält Ihre in Bearbeitung befindlichen bereichsbezogenen Update-Sätze nicht bei. Update-Sätze, die älter als 90 Tage sind, werden nicht gespeichert. Es wird empfohlen, Ihre Update-Sätze vor dem Klonen zu überprüfen und zu bestätigen. Standardmäßig werden keine Update-Sätze beibehalten.
Klonhäufigkeit	Mit dieser Option können Sie wiederkehrende Klone aus Ihrer Quelle in Ihre Zielinstanz planen. Damit können Sie die Klonhäufigkeit und die maximale Anzahl von Vorkommen definieren. Standardmäßig ist die Klonhäufigkeit auf keine festgelegt. Weitere Informationen zum Planen des Klonens finden Sie unter Planen Sie wiederkehrende Klone .

5. Wählen Sie **Fortsetzen**.
6. Überprüfen Sie die Zusammenfassung Ihrer Klonanforderung, und wählen Sie sie aus **Klonanforderung bestätigen und übermitteln** .

Klon anfordern (Veraltete UI)

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion zu kopieren oder Daten zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Ab Release Australien werden Klonanforderungen auf der Legacy-Seite nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt.

Hinweis: Anforderungen, die über die Legacy-Seite initiiert werden `Clone_instance.do` Wird nicht auf der Homepage der neuen Klonkonsole angezeigt. Sie können jedoch weiterhin auf der Legacy-Klonverlaufsseite gefunden werden `Clone_instance_list.do` .

- Informationen zu Instanzen, die eine Oracle-Datenbank verwenden, finden Sie unter KB0538884: Unterstützung des Instanzklons für Oracle-Kunden .
- Sie können wiederkehrende Klone einrichten, indem Sie sie im Bereich „Optionen“ planen.

Konfigurieren Sie Ihre Zielinstanz, bevor Sie Ihren Klon anfordern. Führen Sie die aus Folgen :

- Navigieren Sie zu **Konfigurationen** > **Kloninstanzen**an.
- Wählen Sie **Neu**.
- Füllen Sie das Formular „neue Kloninstanz“ aus.

Konfigurieren Sie ein Klonprofil. Führen Sie die aus Folgen :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu **Konfigurationen** > **Klonprofile**an.
- Füllen Sie das neue Klonprofil-Formular aus.

Hinweis: Sie können mehrere Klonprofile erstellen und eine wiederverwendbare Klonvorlage verwenden. Mit Klonprofilen können Sie die richtigen Ausschlüsse und Beibehaltener Elemente für Ihren Klon auswählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow AI Platform Verwendet beim Klonen Daten aus der neuesten, täglichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Instanzklon beginnt die erste Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, nur zu dem Zeitpunkt, an dem die Verarbeitung beginnen soll.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die Sie klonen möchten.
   Diese Instanz wird zur Quellinstanz der Klonanforderung.
2. Konfigurieren Sie ein Klonziel (Registrierung und Authentifizierung)Datensatz für jede Zielinstanz, die Sie Klondaten erhalten möchten.
3. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen, die vom Klonen und ausgeschlossen sind Fügen Sie Tabellen hinzu, die ausgeschlossen werden sollen, oder entfernen Sie sie Aus der Zielinstanz.
4. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen und Systemeigenschaften, die Sie in der Zielinstanz speichern möchten, wie folgt.

   Sie können verwenden Datenbewahrer . Sie können auch Erstellen oder ändern Sie Datenerhaltungssysteme , Nach Bedarf.
5. Bewahren Sie alle unveröffentlichten Anwendungen auf In der Zielinstanz.
6. Navigieren zu **Instanzklon** > **Klon anfordern**an.
7. **Wahlweise:** Geben Sie ein vordefiniertes Klonprofil an.
   Ein Klonprofil speichert Ziel- und Klonoptionen. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit Ihren ausgewählten Profileinstellungen aus. Siehe Klonprofile für Klonanforderungen .
8. In **Zielinstanz** Feld wählen Sie die Zielinstanz aus, die Sie die geklonten Daten erhalten möchten.
   Erstellen Sie eine separate Klonanforderung für jede Zielinstanz, die Sie Klondaten erhalten möchten.
9. In **Geplante Startzeit Des Klons** Wählen Sie die Zeit aus, zu der das Klonen beginnen soll.
   Sie können mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz planen. Erstellen Sie beispielsweise eine Klonanforderung zum Kopieren von Daten in eine Instanz außerhalb der Produktion A und eine andere Klonanforderung zum Kopieren von Daten in eine Instanz außerhalb der Produktion B. die Zeitplanungs-Engine bestimmt, ob mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz gleichzeitig auftreten können oder ob sie sequenziell erfolgen müssen. Wenn Ihre Quellinstanz sehr groß ist, empfehlen wir die Klonverkettung. Weitere Informationen finden Sie unter Klonverkettung auf Erkunden Instanzklon.
   Das System überprüft die geplante Startzeit und akzeptiert entweder den von Ihnen ausgewählten Datums-/Uhrzeitwert oder schlägt einen verfügbaren Datums-/Uhrzeitwert vor. Der Validierungsprozess verhindert Planungskonflikte mit anderen Automatisierungen, die dieselbe Zielinstanz verwenden.
10. In **E-Mail nach Abschluss** Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, damit Sie Warnungen erhalten können, nachdem das Klonen abgeschlossen ist, abgebrochen wurde oder ein Fehler aufgetreten ist.
11. Klicken Sie auf **Optionen** pfeilspitze, damit sie nach unten gedreht wird.
12. Geben Sie Ihre Optionen 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.

13. Wählen Sie **Absenden**.
    Wenn bei der Klonanforderung keine Probleme auftreten, zeigt das System das Dialogfeld „Ziel authentifizieren“ an.
14. In **Anwendername** Und **Passwort** Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort für einen Administrator-Account in der Zielinstanz ein, und klicken Sie dann auf **Authentifizieren** .
15. Überprüfen Sie die Kloneinstellungen, und klicken Sie auf **OK** .
    Eine E-Mail wird an die angegebene Adresse gesendet, nachdem der Klon abgeschlossen ist, abgebrochen wurde oder ein Fehler aufgetreten ist.

Nächste Maßnahme

Sie können:

- Planen Sie wiederkehrende Klone .
- Brechen Sie Ihre Klonanforderung ab .
- Zeigen Sie den Klonverlauf an Von abgeschlossenen Klonen.

Klonziel (Registrierung und Authentifizierung)

Ein Klonzieldatensatz gibt die Instanz-URL und die Anmeldeinformationen an, die zum Klonen verwendet werden.

Vorbereitungen

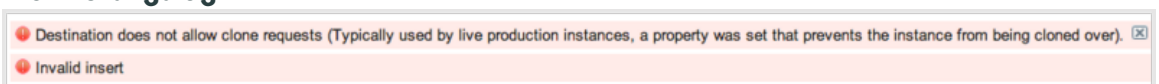
- Geben Sie Anmeldeinformationen für die Zielinstanz für einen Anwender mit der Administratorrolle an. Verwenden Sie einen lokalen Anwenderaccount, keinen LDAP- oder SSO-Anwenderaccount. Die Anmeldeinformationen der Zielinstanz müssen in der Anwendertabelle [sys_user] als Anwenderdatensatz oder als Teil einer LDAP-Integration vorhanden sein. Klonanforderungen können keine Authentifizierungsanforderungen an einen Single Sign-on-Identitätsanbieter weiterleiten.
- Überprüfen Sie die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target`Ist auf festgelegt **Wahr** . Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Instanzen aktiviert, deren Name auf „Dev“, „Test“, „Stage“, „UAT“ oder „QA“ endet.
- Wenn die Zielinstanz verwendet IP-bereichsbasierte Authentifizierung , Muss der IP-Bereich 10.0,0.0/10.255.255.255 aktivieren, um in einem lokalen Netzwerk zu kommunizieren.
- Erforderliche Rolle: Clone_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Klonziele**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die URL für die empfangende Instanz (Ziel) ein.

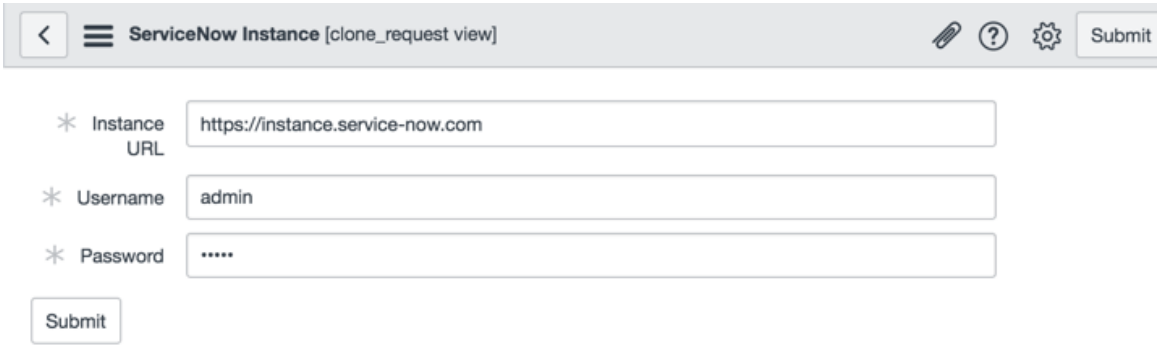
   Das System validiert, dass die Instanz Klonziele aktiviert und Hochverfügbarkeits-Klonen aktiv ist. Produktions- und Demonstrationsinstanzen schlagen diese Validierungsprüfungen fehl.

   Klonziel ungültig

4. Geben Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für einen Anwenderaccount mit der Administratorrolle in der Zielinstanz 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.



Hinweis: Um mehrere Ziele aus einer Quelle zu klonen, müssen Sie für jedes Ziel separate Klonanforderungen stellen.

Das System validiert die Anwenderanmeldeinformationen Clone_admin und SOAP Zugriff auf die Zielinstanz.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das System überprüft die Konnektivität und validiert die Anwenderanmeldeinformationen für die Zielinstanz.

Daten aus Zielinstanzen werden während Klonen beibehalten

Sie können Datenerhaltungsfunktionen verwenden, um Daten in der Zielinstanz vor Überschreiben zu schützen. Wenn Sie anwenderdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie auch unveröffentlichte Anwendungsinhalte manuell beibehalten.

Datenbewahrer

Manchmal müssen einige Daten in einer Instanz, die zum Klonen bestimmt ist, aufbewahrt werden. Wenn das Ziel beispielsweise ein MID-Server ist, dürfen Sie die Tabelle „MID-Server“ [ecc_Agent] nicht überschreiben. Beibehaltene Daten werden erneut auf die Zielinstanz angewendet, nachdem Ausschlüsse abgeschlossen wurden.

Warnung: Sie müssen Datenbewahrer in der Quellinstanz definieren. Wenn Sie sie in der Zielinstanz definieren, werden die Daten nicht beibehalten.

Datenerhaltungssysteme behalten normalerweise Systemeinstellungen und -Designs bei, z. B.:

- Instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen
- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Letzte Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Anwendereinstellung [sys_user_preferences]

Hinweis: Ein Klon unterstützt die Beibehaltung von Daten aus einer Datenbankansicht nicht.

Verwenden Sie keine Datenaufbewahrungselemente, um große Datensätze wie Anwendergruppen zu übertragen. Wenn Sie Tabellendaten wie Anwender, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze nach dem Klonen in eine Datei exportieren und importieren.

Datenerhaltungssysteme für Multi-SSO

Das System erstellt automatisch die erforderlichen Datenerhaltungsfunktionen für das Klonen, wenn Sie die Single Sign-on-Integration mehrerer Anbieter 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.

Name	Tabelle	Bedingungen
Zertifikat	X.509-Zertifikate [sys_certificate]	Keine
Kerninstanzeigenschaften	Systemeigenschaft [sys_properties]	• [ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig] • [ODER] [Name] [ist einer von] [Glide.smtp.Port, glide.smtp.auth, Glide.smtp.Encryption] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.multisso] • [ODER] [Name] [ist] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Hinweis:** Die Eigenschaften `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`, Und `glide.smtp.encryption`Sind veraltet.
Digest-Eigenschaften	Digest-Eigenschaften [Digest_properties]	Keine
Identity Provider	Identitätsanbieter [sso_properties]	Keine
SAML2 Update1-Eigenschaften	SAML2 Update1-Eigenschaften [saml2_update1_properties]	Keine

Hinweis: Sie können diese Datenerhaltungssysteme zwar ändern, es ist jedoch empfehlenswert, dies nicht zu tun. Die Tabellen „Digest-Eigenschaften“ [Digest_properties], „Identitätsanbieter“ [sso_properties] und „SAML2 Update1 Properties“ [saml2_update1_properties] sind erforderlich, damit SSO (Single Sign-on) mit mehreren Quellen ordnungsgemäß funktioniert. Wenn Single Sign-on für mehrere Quellen in der Zielinstanz deaktiviert ist, können Sie alle drei Datenerhaltungssysteme sicher entfernen. Entfernen Sie sie gleichzeitig, da das System den Klon mit einer Fehlermeldung beendet, wenn Sie versuchen, zu klonen, wobei eine oder zwei dieser Tabellen beibehalten werden.

Datenbewahrer für SAML

Das Beibehalten von SAML SSO-bezogenen Einstellungen kann verhindern, dass die Zielinstanz die falschen Aussteller- und Zielgruppenparameter verwendet, wenn Authentifizierungsanforderungen an Ihren IdP stellt. Um SAML-Einstellungen beizubehalten, erstellen Sie Datenerhaltungssysteme für die folgenden Tabellen:

- Systemeigenschaft [sys_properties]: Zum Beibehalten von SAML-Eigenschaften.
- X.509-Zertifikate [sys_certificate]: Zum Beibehalten von SAML-Zertifikaten.
- Anwender [sys_user]: Zum Beibehalten von SAML-Anwendern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 müssen auch beibehalten Eigenschaften Und -Anwender, die an SAML beteiligt sind.

Erhaltung nicht veröffentlichter Anwendungen

Sie können keine Datenerhaltungsfunktionen zum Speichern unveröffentlichter Anwendungen verwenden. Stattdessen müssen Anwendungsentwickler auswählen, wie sie möchten Unveröffentlichte Anwendungen beibehalten .

Der Klonvorgang behält für Anwendungen in der Entwicklung keine Versionsunterschiede bei. Stattdessen kopiert der Systemklon nur die auf der Quellinstanz installierte Anwendungsversion auf die Zielinstanz. Wenn die Zielinstanz über eine Entwicklungsversion derselben Anwendung verfügte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden. Es handelt sich jedoch um die Version, die auf der Quellinstanz installiert war. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

Erstellen Sie eine Datenerhaltung

Datenbewahrer verwalten angegebene Daten in einer Zielinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manchmal ist es wünschenswert, bestimmte Daten in einer Zielinstanz beizubehalten. Wenn Sie beispielsweise einen MID-Server verwenden, können Sie vermeiden, dass die Tabelle „MID-Server“ [ecc_Agent] überschrieben wird. Beibehaltene Daten werden vor dem Klon in einer dynamisch generierten Liste in der Zielinstanz gespeichert und in der Zielinstanz wiederhergestellt, nachdem der Klon abgeschlossen ist. Sie definieren Datenbewahrer in der Quellinstanz.

Datenerhaltungssysteme dienen in erster Linie dazu, Systemeinstellungen und -Designs beizubehalten, z. B. instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen. Verwenden Sie keine Datenaufbewahrungselemente, um große Datensätze wie Anwendergruppen zu übertragen. Wenn Sie Tabellendaten wie Anwender, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze in eine Datei exportieren und nach Abschluss des Klons importieren.

Überlegen Sie, ob die Daten in den folgenden Tabellen beibehalten werden sollen.

- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Letzte Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Anwendereinstellung [sys_user_preferences]

Wenn Sie eine Datenerhaltung für eine Tabelle festlegen, in der die Quellinstanz mehr Datensätze als die Zielinstanz enthält, enthalten die in der Zielinstanz aufbewahrten Daten auch die zusätzlichen Datensätze aus der Quellinstanz.

Nehmen Sie beispielsweise an, dass die Datenaufbewahrung bereits vorhanden ist.

- In der Quellinstanz enthält die Tabelle „sys_temp“ 100 Datensätze.
- In der Zielinstanz enthält die Tabelle „sys_temp“ 20 Datensätze.

Nach dem Klon enthält die Tabelle „sys_temp“ in der Zielinstanz 100 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.

- Die 20 Datensätze in der Zieltabelle „sys_temp“ werden erfolgreich beibehalten (gemäß der Spezifikation für Datenerhaltung). Diese Datensätze waren Teil der 100 Datensätze in der Tabelle „sys_temp“ der Quelle.
- Die Tabelle „sys_temp“ der Quelle bringt die verbleibenden 80 Datensätze in die Tabelle „sys_temp“ des Ziels.

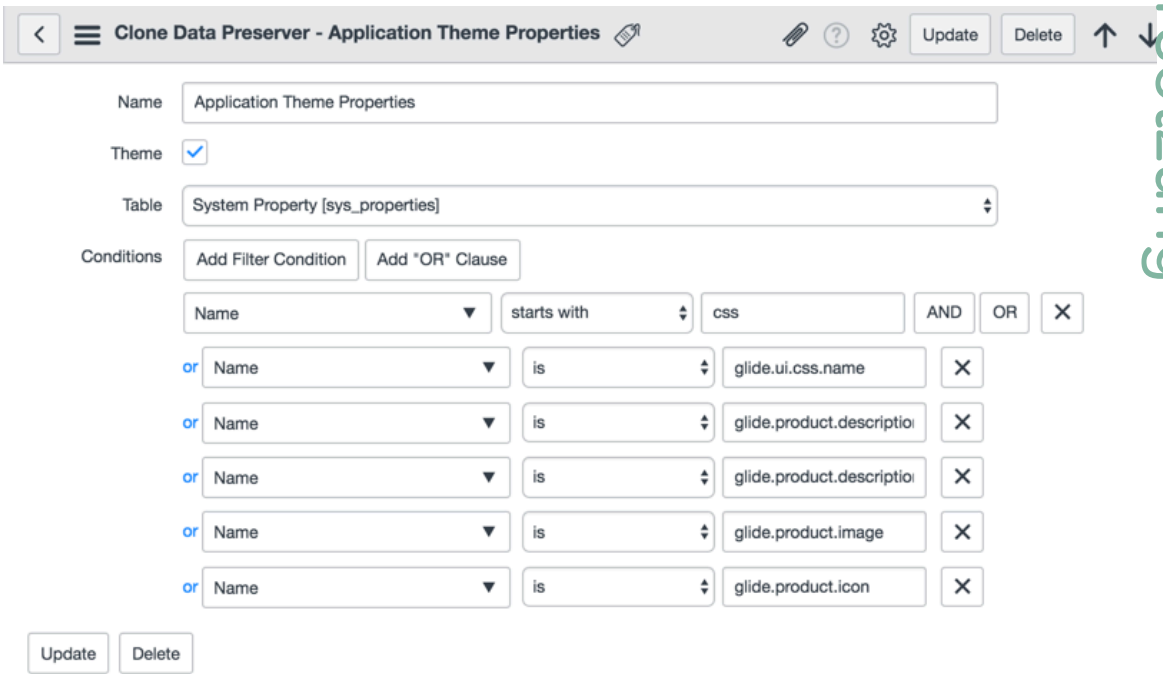
Um dieses Problem zu beheben und nur die Datensätze in der Zieltabelle beizubehalten, Erstellen Sie einen Ausschlusstabellendatensatz Für die Zieltabelle zusätzlich zum Festlegen des Datenerhaltungssystems in der Quelltabelle.

Wichtig: Konfigurieren Sie Beibehaltene Elemente in der Quellinstanz.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon** > **Daten erhalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Tabellenbezeichnung als ein **Name** , Zum Beispiel Anwendereinstellung für die Tabelle [sys_user_preferences].
   Die Datenerhaltung muss einen Tabellennamen haben, oder sie kann nicht übermittelt werden.
4. Wählen Sie aus **Tabelle** Beizubehaltende Elemente.
   Für die Datenerhaltung muss eine Tabelle ausgewählt sein, andernfalls kann sie nicht übermittelt werden.
5. Wählen Sie aus **Design** Kontrollkästchen, wenn die beibehaltenen Daten eine UI-Eigenschaft sind.
6. Definieren Sie die Daten, die mit aufbewahrt werden sollen Bedingungsgenerator .
   Sie können Bedingungen verwenden, um bestimmte Datensätze zu definieren, die Sie während eines Klons beibehalten möchten. Um beispielsweise nur bestimmte Systemeigenschaften beizubehalten, können Sie Bedingungen für jeden Eigenschaftsnamen hinzufügen, den Sie beibehalten möchten.

   Hinweis: Die Bedingung zum Abgleichen regulärer Ausdrücke [Übereinstimmung mit regulärem Ausdruck] wird nicht mehr unterstützt.



7. Wählen Sie **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.

Wenn Sie die Datenerhaltung später löschen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Datenerhaltungsdatensätze nicht ändern oder löschen:

- Kerninstanzeigenschaften
- Semaphore
- E-Mail-Accounts

Hinweis: DB-Ansichten können nicht beibehalten werden.

Beibehaltene Elemente dürfen nicht leer sein, und Anwender können den Klon nicht übermitteln, wenn Beibehaltene Elemente leer sind.

SAML-Eigenschaften beibehalten

Wenn eine Klonzielinstanz ihre vorhandene SAML-Integration beibehalten soll, müssen Sie bearbeiten **Kerninstanzeigenschaften** Datenerhaltung zum Einbeziehen der SAML-Eigenschaften.

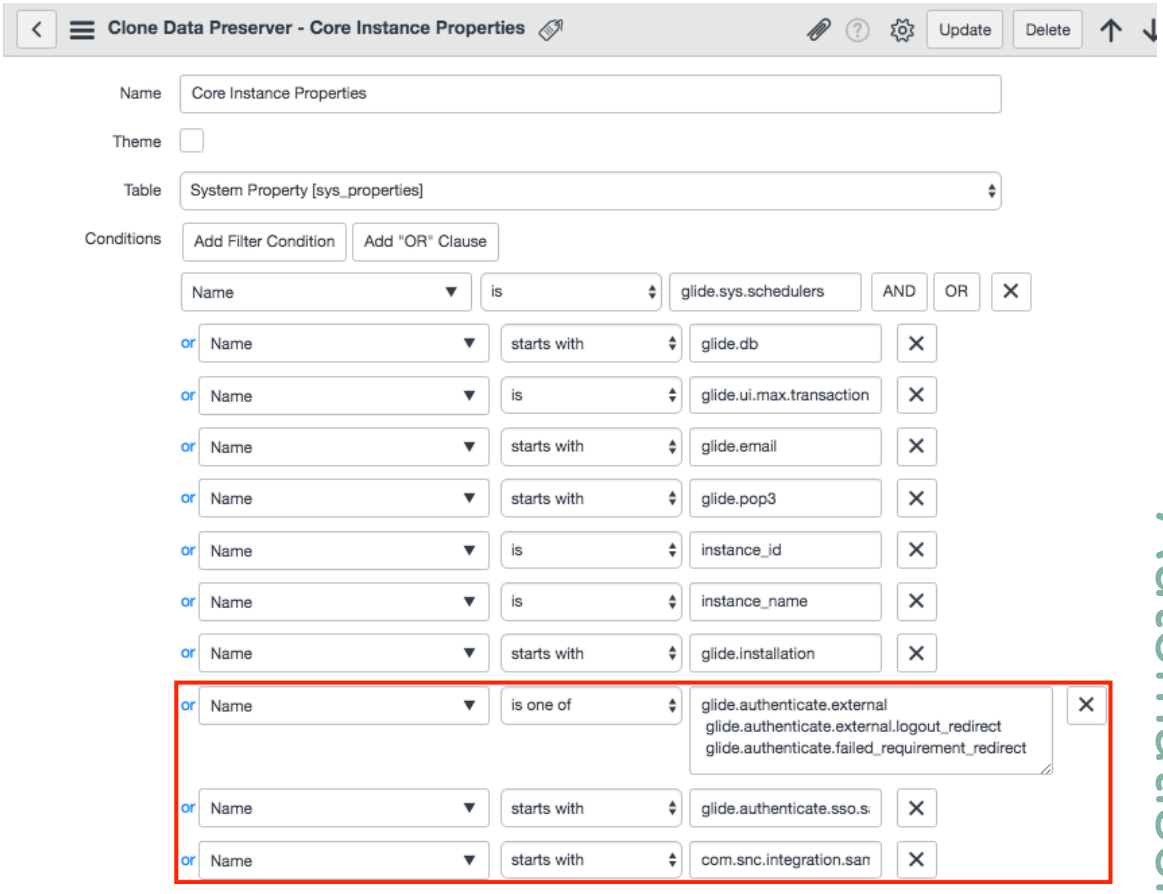
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Daten erhalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Kerninstanzeigenschaften** .
3. Fügen Sie Folgendes hinzu **Bedingungen** .
   - **[ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Design** Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, sodass diese Eigenschaften unabhängig davon beibehalten werden, ob Sie das Instanzdesign beibehalten.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungen und Anpassungen in der Entwicklung während eines Systemklons beibehalten

Bewahren Sie manuell eine Kopie jeder Anwendung und Anpassung auf, die Sie derzeit in der Entwicklung haben, bevor Sie die Anwendungsversion in die Zielinstanz (Entwicklung) klonen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Schreibzugriff auf den Anwendungsdatensatz haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf ein Quellcodeverwaltungs-Repository haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Klonprozess behält keine Versionsunterschiede für Anwendungen und App-Anpassungen in der Entwicklung bei. Stattdessen klont das System nur die Kopien der Anwendungs- und App-Anpassungsversionen, die auf der Quellinstanz auf der Zielinstanz installiert sind. Wenn die Zielinstanz über eine Entwicklungsversion derselben Anwendung verfügte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden, hat jedoch die Version, die auf der Quellinstanz installiert wurde. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

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. Um die Anwendung in der Klonzielinstanz beizubehalten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Versionsunterschiede zwischen Instanzen

Anwendungsversionsstatus	Auszuführende Aktion
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz unterscheidet sich von der Quellinstanzversion.	Exportieren Sie jede Anwendung aus der Klonzielinstanz. Die Auswahlmöglichkeiten umfassen: ○ Verknüpfen Sie jede Anwendung mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository. **Hinweis:** Wenn die Anwendung bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft ist, führen Sie ein Commit für die neueste Version aus. ○ Veröffentlichen Sie jede Anwendung in einem Update Set.
Die Anwendung ist nur in der Klonzielinstanz verfügbar.	
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz stimmt mit der Quellinstanz überein.	Keine. Der Systemklonprozess kopiert diese Anwendungsversion während des Klons auf die Zielinstanz.

2. Fordern Sie einen Systemklon der Quellinstanz für die Zielinstanz an.

Example
Klonen Sie beispielsweise Ihre Produktionsinstanz über Ihre Entwicklungsinstanz.

3. Melden Sie sich nach Abschluss des Klonvorgangs bei der Klonzielinstanz an.

4. **Hinweis:** Wenn die Quellcodeverwaltung verknüpft ist, ruft die Plattform nach dem Klonen automatisch Anwendungen und anwenderdefinierte Anwendungen ab. Wenn dies über deaktiviert ist `Glide.Source_Control.post_clone_Import_enabled` Sie müssen manuell abrufen, indem Sie wie folgt vorgehen.

Wenn Sie jede Anwendung in einem Quellcodeverwaltungs-Repository gespeichert haben, verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um sie aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository abzurufen:

Hinweis: Informationen zu den Erwartungen nach der Anwendungsanpassung nach dem Klonen finden Sie unter Ergebnisse nach dem Klonen für Anwendungsanpassungen .

Anwendungen aus einem Quellcodeverwaltungs-Repository abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung und die Anpassung wurden zuvor in der Quellinstanz installiert.	Wenden Sie Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an.
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Löschen Sie die Repository-Konfiguration (sys_repo_config), und importieren Sie die Anpassung aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository.

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

Remote-Changes nach dem Klonen

Feld	Beschreibung
Glide.Source_Control.post_clone_Import_enabled	Um die Automatisierung von Remote-Changes anwenden zu deaktivieren, legen Sie sie auf fest **Falsch** . Der Standardwert ist **Wahr** .
Glide.Source_Control.post_clone_Import_delay_time_sec	Um eine Verzögerungszeit anzugeben, die die Verarbeitung der Warteschlange verzögert, geben Sie einen Wert an. Der Standardwert ist null.
Glide.Source_Control.post_clone_Import_Pause_refresh_time_sec	Geben Sie einen Wert an, um ein Intervall anzugeben, in dem der Aktualisierungs-Repository-Auftrag nicht ausgeführt wird. Der Standardwert ist drei Stunden (10800).

5. Wenn Sie jede Anwendung in einem Update-Satz gespeichert haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um sie aus dem Update-Satz abzurufen:

Anwendungen aus einem Update Set abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung wurde zuvor auf der Quellinstanz installiert.	**a.** Löschen Sie die Anwendungsversion, die aus der Quellinstanz geklont wurde. **b.** Laden Sie den Update-Satz, der die aktuelle Anwendungsversion enthält.
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Laden Sie den Update-Satz, der die aktuelle Anwendungsversion enthält.

Ergebnis

Die zuvor in der Entwicklung befindlichen Anwendungen stehen für die weitere Entwicklung auf der Klonzielinstanz zur Verfügung.

Example: Anwendung „Marketing Events“ erhalten

Angenommen, Ihr Unternehmen hat zuvor Version 1,0 einer anwenderdefinierten Anwendung namens Marketing Events erstellt. Sie haben bereits Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ im Anwendungs-Repository veröffentlicht und auf Ihrer Produktionsinstanz installiert.

Im Laufe der Zeit haben Benutzer Verbesserungsanforderungen für die Anwendung übermittelt, und Sie möchten Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ auf einer Nicht-Produktionsinstanz entwickeln, um auf diese Anforderungen zu reagieren. Als die Entwicklung kurz vor dem Abschluss steht, möchten Sie Ihre Nicht-Produktionsinstanz auf die neueste Produktionsversion aktualisieren, um umfangreiche Tests durchzuführen.

Da Sie zuvor eine Quellcodeverwaltung-Integration verwendet haben, um Version 1,0 der Anwendung „Marketingereignisse“ zu entwickeln, haben Sie die Anwendung „Marketingereignisse“ bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft. Sie führen ein Commit für Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ an das Quellcodeverwaltungs-Repository durch.

Sie planen einen Klon der Produktionsinstanz über die Entwicklungsinstanz. Nach der Fertigstellung melden Sie sich bei der Entwicklungsinstanz an und stellen fest, dass 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.

über Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ verfügt, da diese Version auf der Quellinstanz installiert war.

Da die Anwendung bereits auf der Quellinstanz installiert war, wenden Sie die Remote-Änderungen aus dem Quellsteuerungs-Repository an, um die neueste Anwendungsversion zu erhalten. Die Entwicklungsinstanz verfügt jetzt über Version 2,0 der Anwendung „Marketing Events“ und steht für weitere Entwicklung und Tests zur Verfügung.

Klonprofile für Klonanforderungen

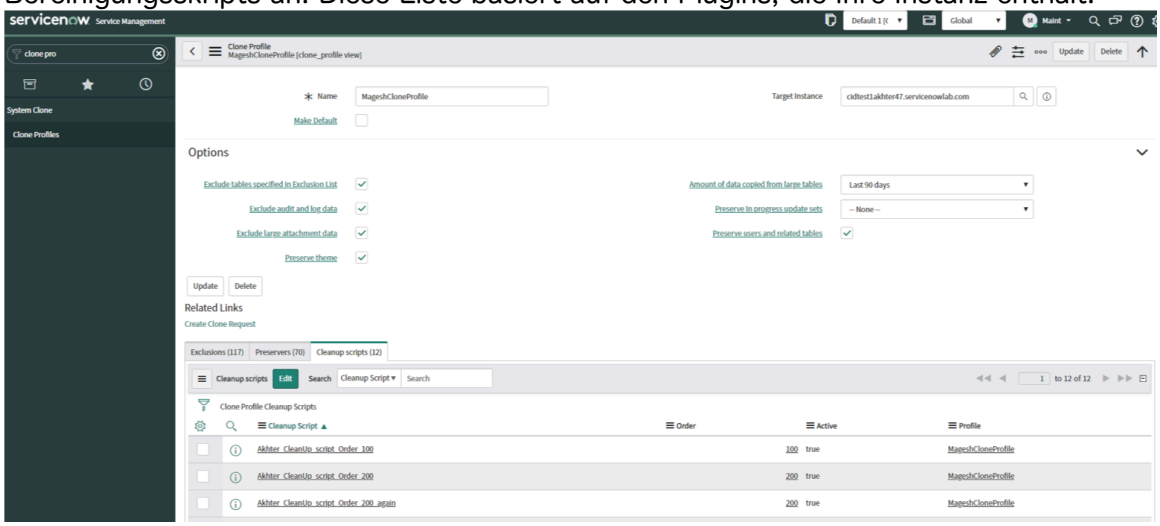
Mit einem Klonprofil können Sie vordefinierte Ziel- und Klonoptionen speichern. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit Ihren ausgewählten Profileinstellungen aus.

Klonprofile

Navigieren zu **Systemklon** > **Klonprofile** Zum Anzeigen Ihrer Klonprofile. Mit einem Klonprofil können Sie:

- Erstellen Sie ein Profil mit bestimmten Zielinstanz- und Optionseinstellungen, auszuschließenden Tabellen, zu bewahrenden Daten und auszuführenden Bereinigungsskripts
- Erstellen Sie eine Klonanforderung direkt aus dem Klonprofil
- Wenden Sie das Klonprofil auf eine Klonanforderung an
- Sie können ein Profil klonen, um ein neues Profil mit den gleichen Berechtigungen und Einstellungen wie ein vorhandenes zu erstellen.

Sie können Klonprofile aus erstellen, bearbeiten und löschen **Profil Klonen** Anzeigen. Das Systemprofil ist ein schreibgeschütztes Klonprofil, das Sie nicht löschen können. Zeigt eine vordefinierte Liste von Tabellenausschlüssen, Datenerhaltungsskripts und Bereinigungsskripts an. Diese Liste basiert auf den Plugins, die Ihre Instanz enthält.



Um ein neues Klonprofil als Standardprofil festzulegen, das beim anfordern eines Klons verwendet wird, wählen Sie aus **Als Standard Festlegen** Option. Stellen Sie sicher, dass dies das richtige Klonprofil ist, das Sie für das angeforderte Klonszenario verwenden möchten.

Wenn Sie ein neues Datenerhaltungs-, Ausschluss- oder Bereinigungsskript erstellen, wird es Ihren Klonprofilen nicht automatisch hinzugefügt. Um ein Beibehaltens-, Ausschluss- oder Bereinigungsskript hinzuzufügen, öffnen Sie das Klonprofil, und wählen Sie aus **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**, Und verschieben Sie den neuen Beibehaltener 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.

Obwohl optional, wird die Verwendung von Klonprofilen vorgeschlagen. Wenn Sie das Feld Klonprofil beim Planen eines Klons leer lassen, verwendet das System alle ausgeschlossenen Tabellen, Datenerhaltungsskripts und Bereinigungsskripts, die unter konfiguriert sind **Systemklon** > **Klondefinition**an.

Rollback eines Klons durchführen

Rollback eines Klons durchführen, um die neuesten Klonaktualisierungen für ein Klonziel zu entfernen, wenn ein Fehler aufgetreten ist oder ein Fehler vorliegt Aufgetreten .

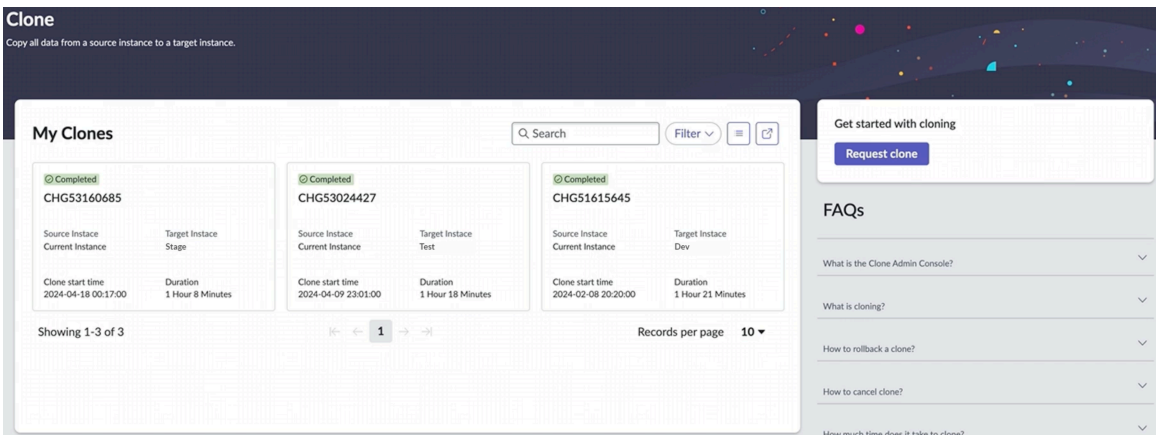
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Sie können nur die neuesten Klonaktualisierungen zurücksetzen. Rollbacks dürfen nicht länger als 7 Tage nach dem Klonen oder 2 Tage nach der Instanz erfolgen In Shards unterteilt .

Prozedur

Dashboard der Administratorkonsole klonen



1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Klon-Startseite**an.
2. Wählen Sie die Kachel des Klons aus, den Sie zurücksetzen müssen.
3. Wählen Sie aus **Rollback** Option auf der Seite.

Rollback eines Klons durchführen (Veraltete UI)

Geben Sie ein Klonziel vor dem letzten Klonen in seinen Status zurück. Rollback des Klonens durchführen, wenn beim Klonprozess ein Fehler aufgetreten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Rollbacks entfernen die neuesten Klonaktualisierungen für ein Klonziel. Sie können nur die neuesten Klonaktualisierungen zurücksetzen. Rollbacks dürfen nicht mehr als sieben Tage nach dem Klonen erfolgen.

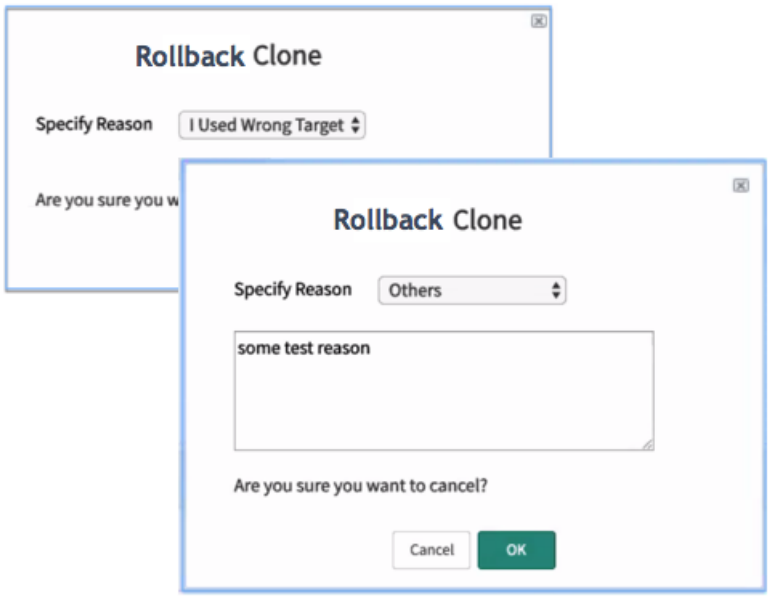
Hinweis: Rollbacks dürfen für Anwender mit nicht mehr als zwei Tage nach dem Klonen erfolgen In Shards unterteilt Instanzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**an.
2. Wählen Sie den Klon aus, der zurückgesetzt 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.

3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Rollback** .
   Die **Rollback Des Klons** Modal wird angezeigt.



4. In **Geben Sie Den Grund An** Wählen Sie einen Grund für das Rollback aus, und klicken Sie auf **OK** ,
   Oder wählen Sie aus **Andere** Geben Sie einen Grund in das Textfeld ein, und klicken Sie auf **OK** .
   Das System setzt den Klon zurück und legt fest **Status** Bis **Rollback Angefordert** , Und, falls erfolgreich, bis **Rollback Durchgeführt** , Oder, wenn nicht erfolgreich, an **Rollback-Fehler** .

   Sie können ein Rollback wiederholen. Wenn Sie jedoch wiederholte Fehler erhalten, wenden Sie sich an ServiceNow Kundensupport.

Ergebnis
Die Instanz enthält dieselben Daten, die sie vor der Anwendung des Klons hatte.

Planen Sie wiederkehrende Klone

Sie können den Instanzklon verwenden, um wiederkehrende Klone zu planen. Dies ist die einfachste Möglichkeit, Ihre geklonten Instanzen auf dem neuesten Stand zu halten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Clone_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anstatt Instanzen manuell zu klonen, können Sie das Klonen planen, das automatisch erfolgt. Sie erstellen einen Klonzeitplan in derselben Schnittstelle, die Sie für verwenden Erstellen Sie einen Klon . In diesem Thema wird davon ausgegangen, dass Sie einen Klon, aber keinen Klonzeitplan dafür erstellt haben.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Instanzklon** > **Aktive Klone** > **<one-of-your-clones>**an.

2. **Hinweis:** (Optional) wenn **Optionen** Bereich wird nicht bereits angezeigt.

   Wählen Sie aus **Optionen** pfeilspitze, damit sie nach unten abdreht.
   Die **Optionen** Bereich wird angezeigt.

3. **Hinweis:** Eine Zielinstanz muss ausgewählt werden, oder eine Fehlermeldung 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.

Wählen Sie aus **Konfliktkalender** Dient zum Anzeigen eines Kalenders mit der aktuellen Klonzeit und potenziellen Konflikten, wenn Sie für einen anderen Zeitpunkt planen möchten.
Der Konfliktkalender wird auf einer neuen Registerkarte

angezeigt.

4. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein, um automatisch zu planen klon es.

Feld	Beschreibung
Klonhäufigkeit	Definiert, wie oft dieses Ziel Klondaten automatisch empfängt und wie viele Vorkommen maximal vorkommen. ○ Wöchentlich: Die maximale Anzahl von Vorkommen ist 25. ○ Zweimal pro Woche: Die maximale Anzahl von Vorkommen beträgt 13. ○ Monatlich: Die maximale Anzahl von Vorkommen beträgt 7.
Anzahl der Vorkommen	Geben Sie die Anzahl der automatischen Klonungen an. Der Höchstwert, den Sie eingeben können, hängt vom Wert ab, der für die Klonanforderung in ausgewählt ist **Klonfrequenz** Feld.

5. Wählen Sie **Absenden**.
Das System zeigt an **Ziel Authentifizieren** Modal.
6. Geben Sie ein **Anwendername** Und **Passwort** Wählen Sie für einen Administrator-Account in der Zielinstanz aus, und wählen Sie aus **Authentifizieren** .
7. Um den Klonzeitplan für dieses Ziel anzuzeigen, wählen Sie aus **Wiederkehrende Klone** Registerkarte.
Jede Zeile in der Liste zeigt eine separate, geplante Klonsitzung.
8. Um Protokollnachrichten für vergangene Klonungen auf diesem Ziel anzuzeigen, wählen Sie aus **Klonprotokoll** Registerkarte.
9. Um Klonzeitpläne für alle Klone im System anzuzeigen, wählen Sie aus **Instanzklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**an.
Die **Instanzklone** Seite listet alle Kloninstanzen im System zusammen mit ihren geplanten Klonen auf.

Vergangene anzeigen Aktivität klonen

Sie können den Status und den Verlauf jeder Instanzklonanforderung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

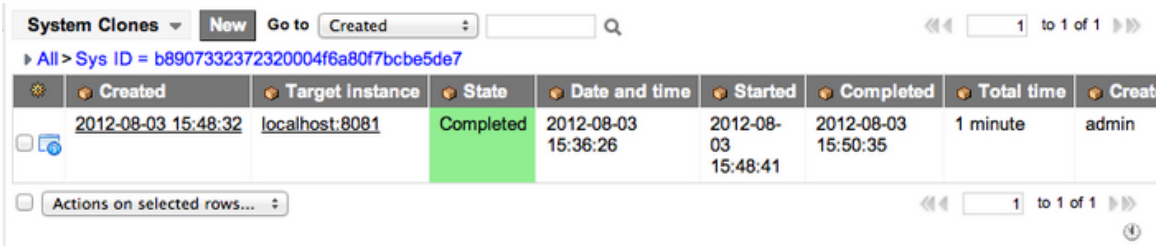
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Instanz Klon Die Tabelle [Clone_instance] speichert Datensätze für alle zuvor und derzeit geplanten Klone.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Instanzklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**an.
   Der Klonverlauf zeigt auch an **Status** Für aktuelle und frühere Klone. Klone in **Entwurf** status werden nicht in der Tabelle „Klonverlauf“ angezeigt.



klonstatus

Klonstatus	Beschreibung
Angefordert	Der Klon wurde angefordert und wartet auf Genehmigung.
Geplant	Der Klon kann zum geplanten Zeitpunkt und Datum beginnen.
Aktiv	Der Klon wird derzeit ausgeführt.
Abgeschlossen	Der Klon wurde erfolgreich abgeschlossen.
Abgebrochen	Ein Anwender hat die Anforderung abgebrochen.
Warten	Der Server hat die Klonanforderung abgelehnt. Dies kann entweder geschehen, da der Klon nicht zur geplanten Zeit bereit war, fortzufahren, oder weil zusätzliche Klonanforderungen übermittelt wurden, bevor die erste abgeschlossen wurde.
Fehler	Beim Klon ist während der Ausführung ein Fehler aufgetreten. Wenden Sie sich an den technischen Support, um Hilfe bei der Lösung dieses Problems zu erhalten.
Entwurf	Die Erstellung des Klons ist geplant. Dieser Status wird nie in der Tabelle „Klonverlauf“ angezeigt.

2. Wählen Sie einen Instanzklondatensatz aus, um seinen Verlauf anzuzeigen.

Klon anzeigen Status

Sie können den Status eines Klons anzeigen, um sicherzustellen, dass der Klonprozess nicht blockiert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Clone_admin

Klondauer: Der Die Dauer eines Klons hängt von mehreren Faktoren ab. Der primäre Beitragende zur Klondauer ist die Größe des primären DB-Datenträgers Ihrer Quellinstanz (die Datenmenge in Ihrer Quellinstanz). Hier sind einige zusätzliche Tipps zur Optimierung Ihrer Klondauer:

- Legen Sie „Datenmenge aus bestimmten Tabellen (Aufgaben + untergeordnete Tabellen)“ auf „vollständig“ fest
- Alternative: Schließen Sie große Tabellen vollständig aus
- Beispiel: „Aufgabe“ ausschließen (die Option „Letzte 90 Tage“ ist nicht mehr erforderlich)
- DOT-Star-Option: X_abc_scope_0.*

Hinweis: Erfordert den Punkt vor *, um zu funktionieren

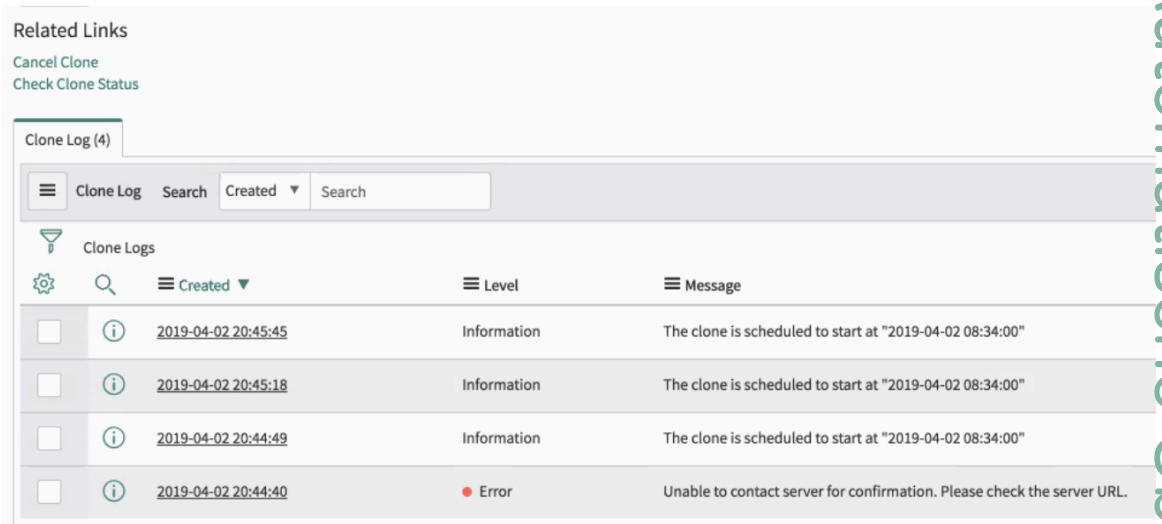
Automatische Übersetzung

© 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.

- Vermeiden Sie große Konservierungsmittel
- Platzieren Sie Bedingungen für die Beibehaltenen Elemente
- Verkettung klonen, siehe Erkunden Instanzklon Terminologie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanzklon** > **Live-Klone** > **Aktive Klone**an.
   Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.
2. Wählen Sie den Klon aus, dessen Status Sie haben möchten.
   Das System zeigt den Instanzklondatensatz dieses Klons an.
3. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Überprüfen Sie Den Klonstatus** .
   Das System aktualisiert den **Status** Und erstellt einen Protokolleintrag in **Klonprotokoll** Der den Status des Klons anzeigt.



Wenn ein Klonstatus lautet Fehlgeschlagen , Könnten Sie Rollback des Klons durchführen Und Planen Sie wiederkehrende Klone .

ServiceNow AI Platform® Formulare, Felder und Listen

Die Datensammlung ist mit einfach ServiceNow AI Platform. Passen Sie Ihre Formulare mit Personalisierung, Vorlagen, maßgeschneiderter UI, Dateianhängen und mehr 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.

Formularverwaltung	Felderverwaltung	Listenverwaltung
Konfigurieren Sie Formulare, und passen Sie ihre Funktionen an die Anforderungen Ihres Unternehmens an.	Erstellen und verwalten Sie einzelne Datenelemente in Ihren Datensätzen auf der ServiceNow AI Platform.	Steuern Sie mit, wer Daten in Ihrer Instanz anzeigt und verwendet und wie sie verwendet werden ServiceNow Administrative Optionen.

Formularverwaltung

Erstellen und ändern Sie Formulare mit einer Vielzahl von Tools auf der ServiceNow AI Platform. Geben Sie Anwendern Rollen, um Formulare mit Formularpersonalisierung zu konfigurieren. Fügen Sie zusätzliche Informationen zu Anmerkungen, Anhängen und Formatierungen hinzu. Füllen Sie Formulare automatisch mit Formularvorlagen aus, um Daten basierend auf konfigurierbaren Einstellungen hinzuzufügen. Formular-UIs sind vollständig anpassbar, mit gewünschten UI-Aktionen, UI-Richtlinien und erweiterten Formularkonfigurationsoptionen.

Felderverwaltung

Optimieren Sie jedes Detail Ihrer Datensammlung. Die Feldverwaltung umfasst die Möglichkeit, einzelne Datenelemente zu erstellen und nach Bedarf zu ändern. Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Feldern und umgekehrt werden automatisch gepflegt und aktualisiert, wenn Sie Änderungen an Ihren Tabellen vornehmen. Mehrere Feldtypreferenz Sind auf verfügbar ServiceNow AI Platform, Um Datensätze für Ihre Instanz nach Bedarf anzupassen.

Listenverwaltung

Gewähren Sie Anwendern kontrollierten Zugriff auf Daten mit „Verwaltungstools auflisten nach“ ServiceNow. Delegieren Sie schreibgeschützte oder Lese- und Schreibberechtigungen an Anwender, und richten Sie UI-Steuerungen für Daten in Ihren Listen ein oder ändern Sie sie.

ServiceNow AI Platform® Formularverwaltung

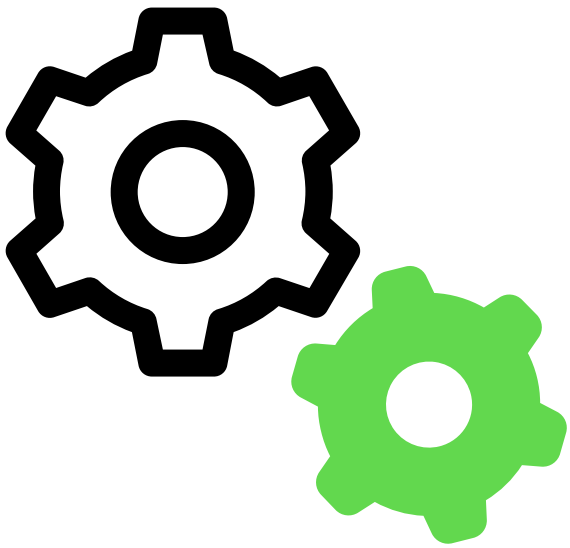
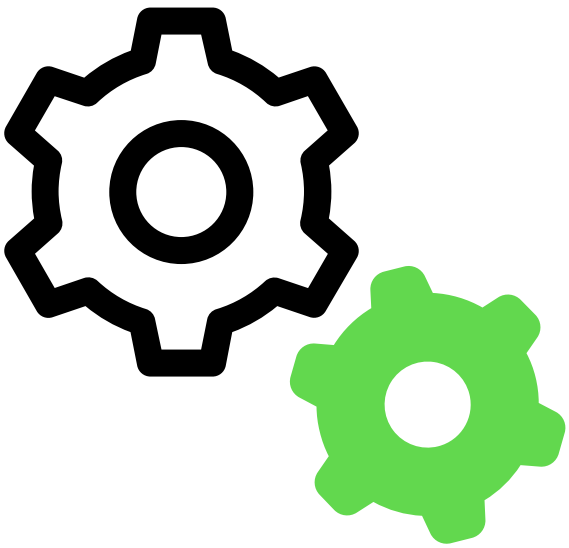
Administratoren können das Layout von Formularen und zugehörigen Listen ändern. Administratoren können auch mehrere Einstellungen konfigurieren, die die Formularfunktionalität steuern.

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

Verstehen von Formularansichten; Konfigurieren des Layouts; Entwerfen von Formularen;Konfigurieren zugehöriger Listen

Sie ändern Aspekte eines Formulars, z. B. das ein- oder Ausblenden von Feldern, das Einbetten von Listen und das Hinzufügen von Abschnitten und Anmerkungen. In diesem Video werden das Formularlayout und das Design hervorgehoben.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwalten
	
Formularlayout entwerfen und konfigurieren.	Definieren Sie das Verhalten von Formularen, und erstellen Sie UI-Richtlinien.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-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.

Konfigurieren von Formularen auf der ServiceNow AI Platform®

Die Formularkonfiguration umfasst das Ändern des Formularlayouts und des Layouts der zugehörigen Liste. Das Formularlayout ändert, was im Formular angezeigt wird, und das Layout der zugehörigen Liste ändert sich, welche zugehörigen Listen unten im Formular angezeigt werden.

Wichtig: Versuchen Sie, Ihre Formulare mit zu konfigurieren Form Builder Stattdessen. Form Builder Verfügt über alle Formulardesigner- und Formularlayout-Optionen. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Auf Form Builder zugreifen .

Mit dem Formulardesigner

Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können mithilfe der Funktion Formulardesign schnell neue Formularansichten erstellen oder ändern.

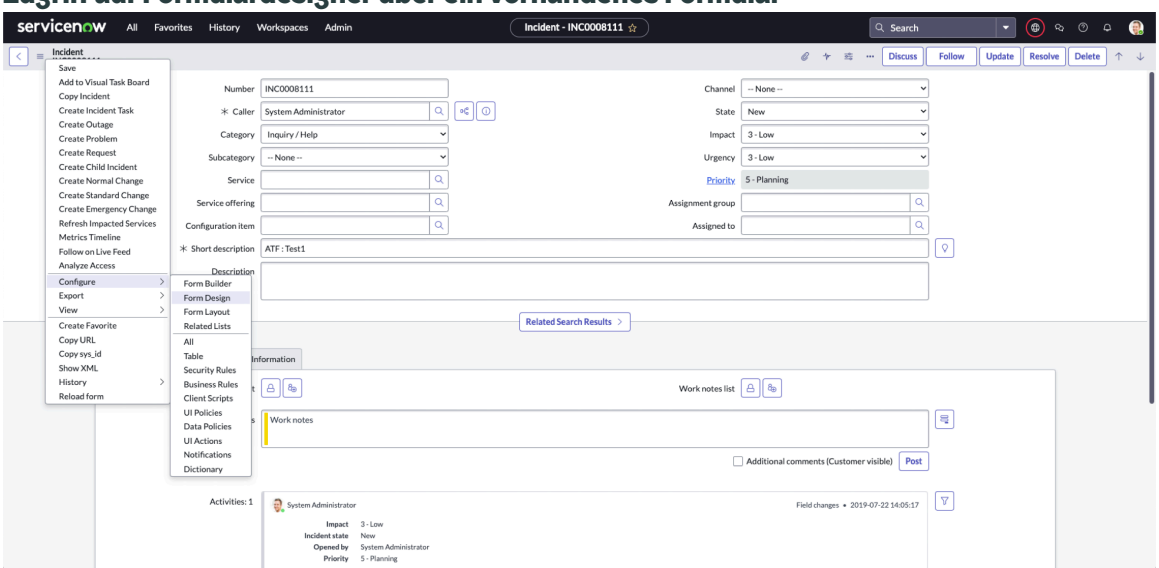
Wichtig: Versuchen Sie, Ihre Formulare mit zu konfigurieren Form Builder Stattdessen. Form Builder Verfügt über alle Formulardesigner- und Formularlayout-Optionen. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Auf Form Builder zugreifen .

Mit dem Formulardesign können Sie dieselben Aufgaben ausführen, die Sie mit dem Formularlayout in einem grafischen Tool namens Formulardesigner ausführen können. Sie können auch auf Feldeigenschaften zugreifen und Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzufügen.

Formulardesign ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert.Sie ist standardmäßig für neue Instanzen verfügbar und erfordert Core-UI . Administratoren, die ein Upgrade von einer vorherigen Version durchführen, müssen das Plugin „Formulardesigner“ (com.Glide.ui.ng.fd) aktivieren, um die Funktion zu verwenden.

Greifen Sie auf Formulardesigner zu, indem Sie ein vorhandenes Formular öffnen und das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ) Und dann zu navigieren **Konfigurieren** > **Formulardesign**an.

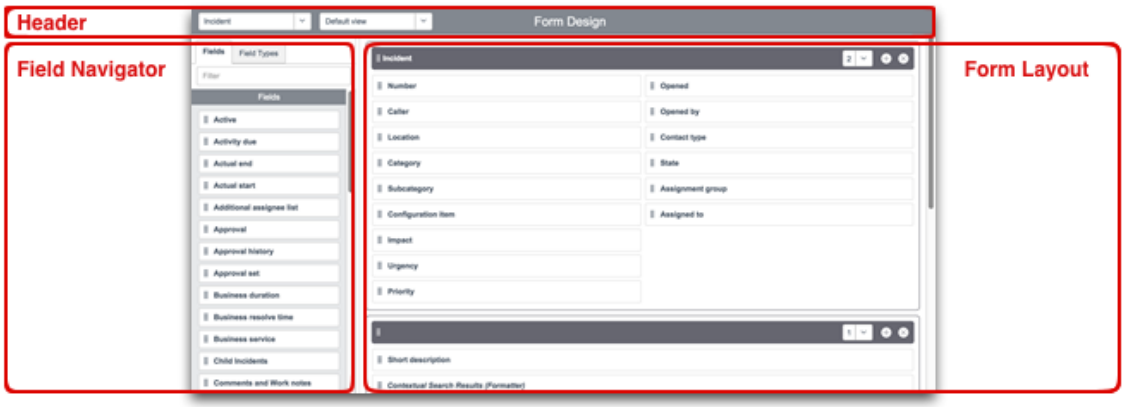
Zugriff auf Formulardesigner über ein vorhandenes Formular



Automatische Übersetzung

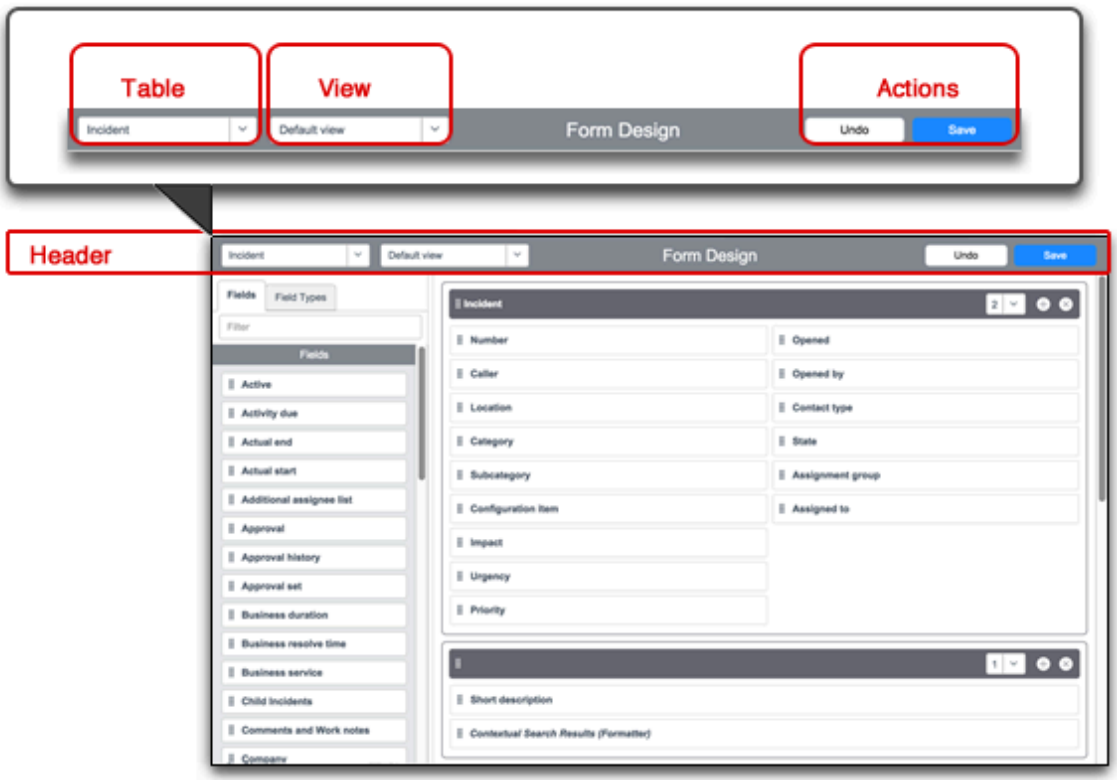
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Teile der UI-Formulardesign-Schnittstelle



Der Seitenheader

Im Seitenheader wird die aktuelle Tabelle und Ansicht angezeigt, die entworfen werden. Jedes Formular ist an eine eindeutige Kombination aus Tabelle und Ansicht gebunden. Beispielsweise kann es nur ein Formular für die Standardansicht der Incident-Tabelle geben. Wählen Sie eine andere Ansicht aus, um verschiedene Formularlayouts für eine Tabelle zu ändern.



Der Feldnavigator

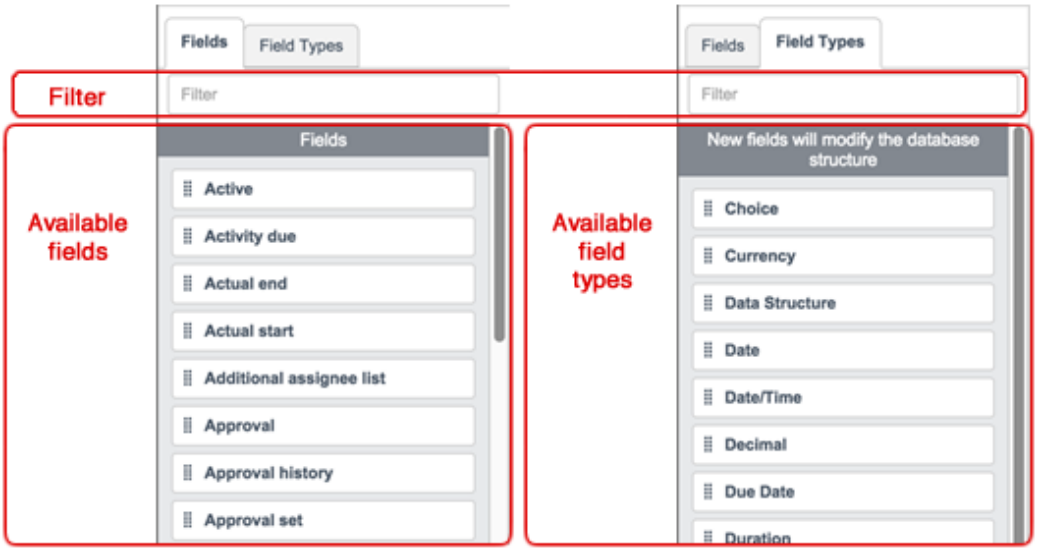
Mit dem Feldnavigator können Sie Felder im Formular verwalten. Sie enthält die folgenden Elemente:

- **Filter** : Ermöglicht die Textsuche auf der derzeit ausgewählten Registerkarte.
- **Felder** : Zeigt eine Liste vorhandener Felder an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können.

Automatische Übersetzung

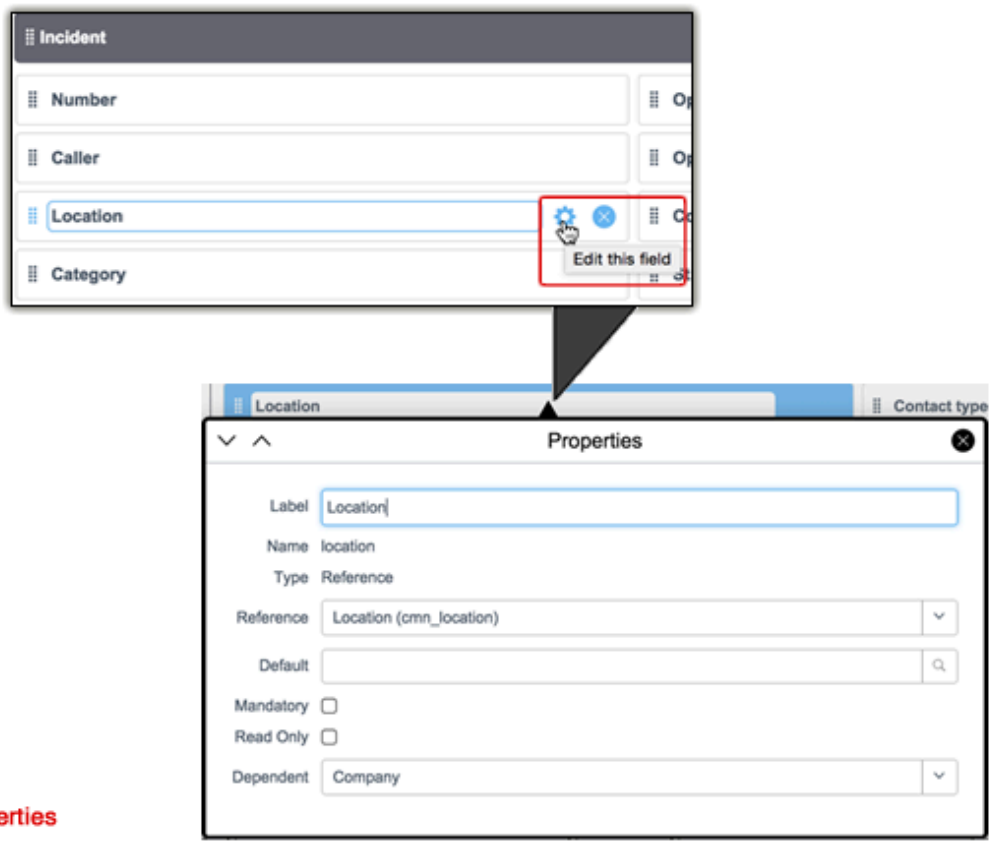
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- **Feldtypen** : Zeigt eine Liste von Feldtypen an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können. Durch das Hinzufügen eines Feldtyps zum Formularlayout werden Felder in der ausgewählten Tabelle erstellt, wenn das Formularlayout gespeichert wird.



Field Navigator

Sie können auf Feldeigenschaften zugreifen, indem Sie auf das Zahnradsymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie auf ein Feld im Formularlayout zeigen.



Field properties

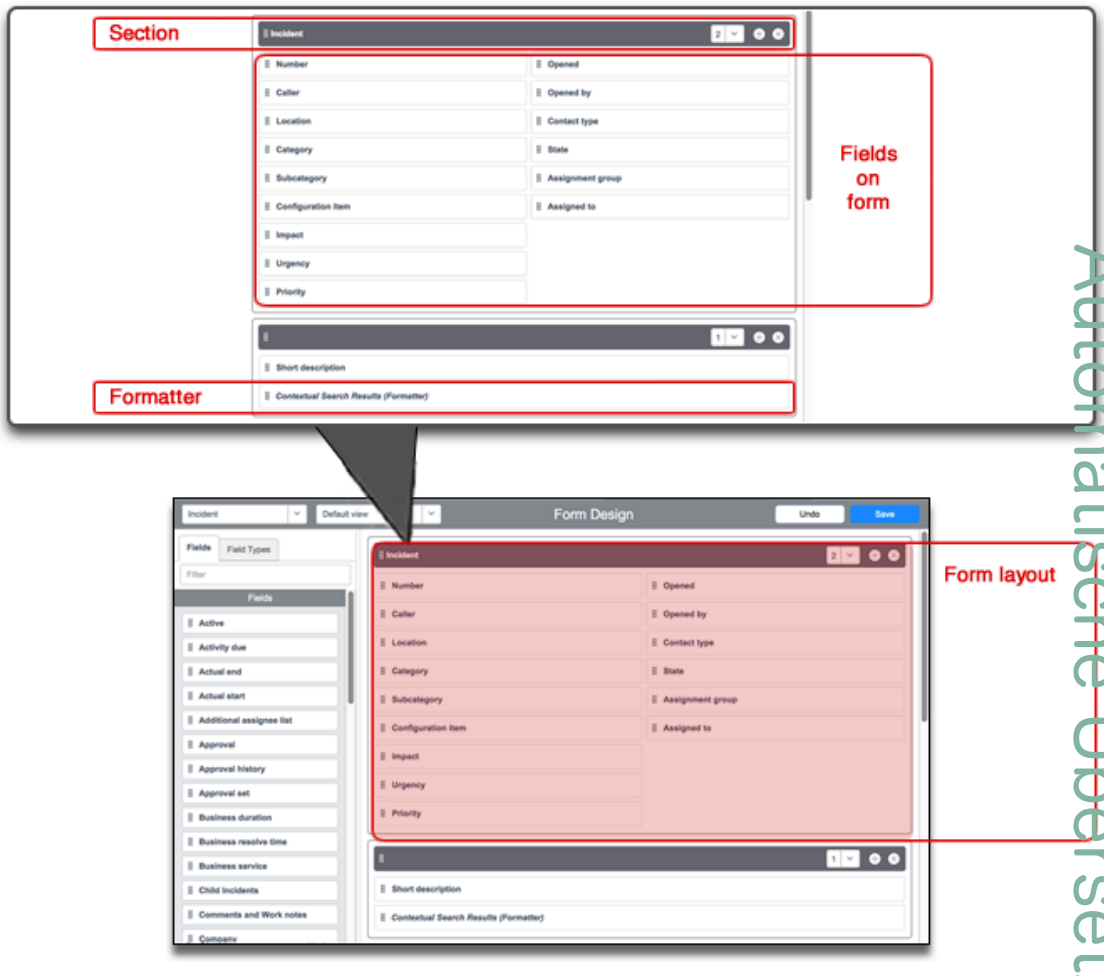
Formularlayout

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Das Formularlayout zeigt eine separate Zelle für jedes Feld, jeden Abschnitt, jede Anmerkung, jedes UI-Element und jede zugehörige Liste im Formular an. Jede Zelle verfügt über eine Identifizierungsbezeichnung und ein Handle-Symbol, um sie beim Auswählen und Verschieben zu unterstützen. Die Position der Zelle im Formularlayout stellt ihre relative Position im Formular dar. In einem Formular werden nur Felder angezeigt, die im Formularlayout sichtbar sind.

Formularlayout



Automatische Übersetzung

Felder im Formulardesigner anzeigen oder ausblenden

Sie können Felder in und aus dem Formulararbeitsbereich verschieben, um die Felder im Formular anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Filter, um schnell Felder im Feldnavigator zu finden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Aus der Liste der Felder in **Feldnavigator** , Wählen Sie das Feld aus, das Sie aus der Liste der verfügbaren Felder anzeigen möchten.
3. Ziehen Sie das Feld in das Formularlayout.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ziehen Sie das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
5. Um ein Feld aus dem Formularlayout zu entfernen, wählen Sie das Feld aus, und klicken Sie auf **Entfernen Sie dieses Feld** (X) Schaltfläche neben der Feldbezeichnung.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie eine Formularanmerkung mit dem Formulardesigner hinzu

Verwenden Sie Anmerkungen, um Anweisungen oder zusätzliche Informationen zu Feldern in einem Formular bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf **Feldtypen** Registerkarte.
3. Wählen Sie aus **Anmerkungen** Feldtyp.
4. Ziehen Sie die Anmerkung an die entsprechende Stelle im Formular.
5. Zeigen Sie auf **Anmerkungen** Feld und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld Eigenschaften zu öffnen.
6. Geben Sie im Dialogfeld Eigenschaften einen Wert für ein **Anmerkungstext** .
   Sie können HTML-Tags verwenden, um den Anmerkungstext zu formatieren.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie mit dem Formulardesigner einen neuen Abschnitt hinzu

Verschieben Sie Abschnitte zum und aus dem Formularlayout, um die Abschnitte im Formular anzuzeigen oder zu entfernen.

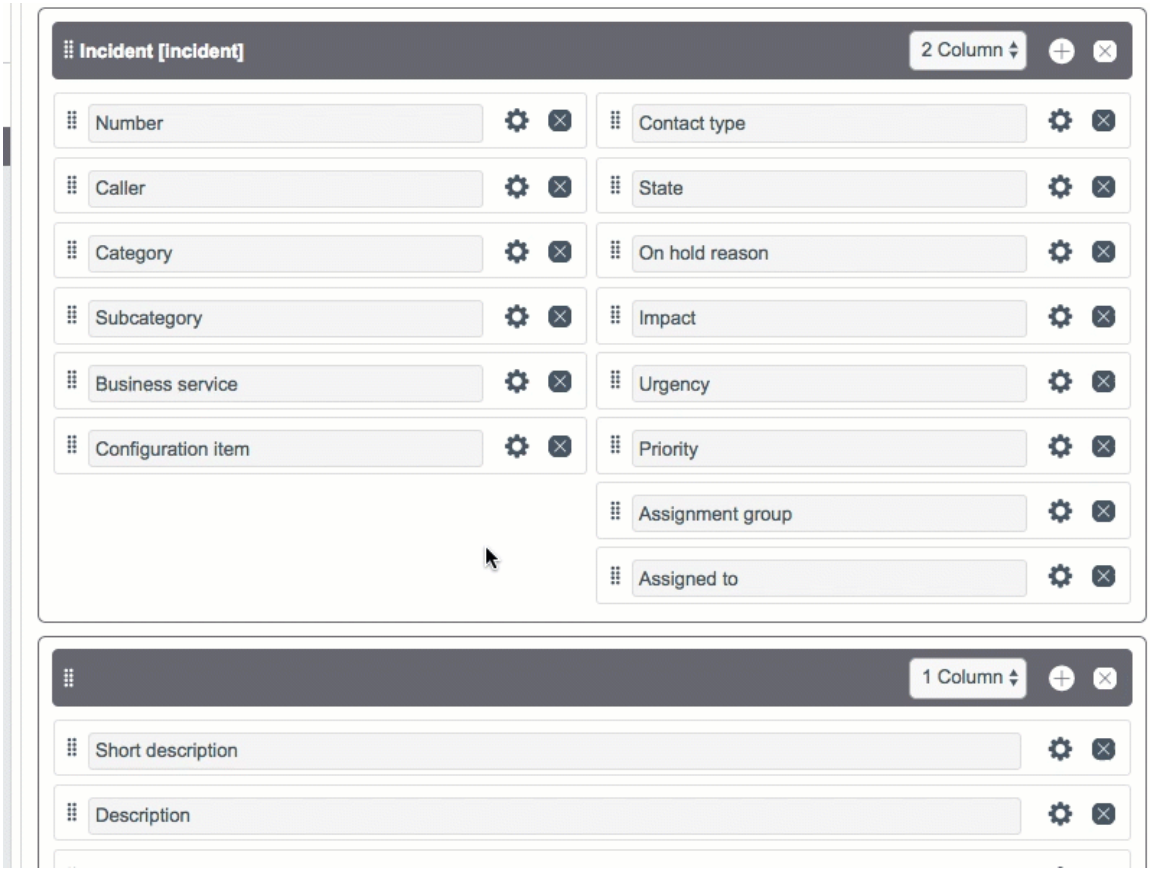
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abschnitte können ein- oder zweispaltiges Layout haben.
Standardmäßig ist der erste Abschnitt in einem Formular immer ein schreibgeschützter Abschnitt, der die Bezeichnung der Tabelle anzeigt. Sie können diesen Abschnitt nicht entfernen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Abschnitt aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche (+) neben der Abschnittsbezeichnung, um einen Abschnitt hinzuzufügen.
4. Geben Sie eine Bezeichnung für den Abschnitt ein.
5. Ziehen Sie Abschnitte, um sie neu anzuordnen.
   Die Bezeichnung für den ersten Abschnitt im Formulardesigner wird als Formulartitel angezeigt.
6. Um einen Abschnitt zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche (x) neben der Abschnittsbezeichnung.
7. 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.

Das folgende GIF zeigt, wie Sie einen Formularabschnitt mithilfe des Formularabschnitts hinzufügen und dann löschen würden.



Fügen Sie mit dem Formulardesigner einen Formatierer hinzu

Verwenden Sie Formatierer, um Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen zu einem Formular hinzuzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Formatierer werden verwendet, um Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen zu einem Formular hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf **Felder** Registerkarte.
3. Geben Sie im Filter die Zeichenfolge ein `Format` .
4. Wählen Sie den Formatierer aus, den Sie dem Formular hinzufügen möchten.
5. Ziehen Sie den Formatierer an die gewünschte Stelle im Formular.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie ein neues Feld mit dem Formulardesigner hinzu

Sie können einem Formular und der zugehörigen Tabelle ein Feld hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Hinzufügen eines Felds wird ein Wörterbucheintrag für die neue Spalte in der aktuellen Tabelle erstellt. Sie können eine anwenderdefinierte Tabelle erstellen und dann mit dem Formulardesigner Felder zum Formular hinzufügen.

Verwenden Sie den Filter, um schnell Feldtypen im Feldnavigator zu finden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf **Feldtypen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Zelle für den zu erstellenden Feldtyp aus.
4. Ziehen Sie den Feldtyp an die gewünschte Stelle im Formular.
5. Geben Sie eine Bezeichnung für das Feld ein.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf ein Feld im Formulardesignbereich, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um auf die Eigenschaften zuzugreifen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formularlayout konfigurieren

Administratoren oder Anwender mit der Rolle „Personalize_Form“ können das Layout des Formulars und der zugehörigen Liste konfigurieren.

Wichtig: Versuchen Sie, Ihre Formulare mit zu konfigurieren Form Builder Stattdessen. Form Builder Verfügt über alle Formulardesigner- und Formularlayout-Optionen. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Auf Form Builder zugreifen .

Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden

Konfigurieren Sie das Formularlayout, um zu ändern, was im Formular angezeigt wird. Sie können Aufgaben ausführen, z. B. die sichtbaren Felder ändern, Listen einbetten und Abschnitte und Anmerkungen hinzufügen.

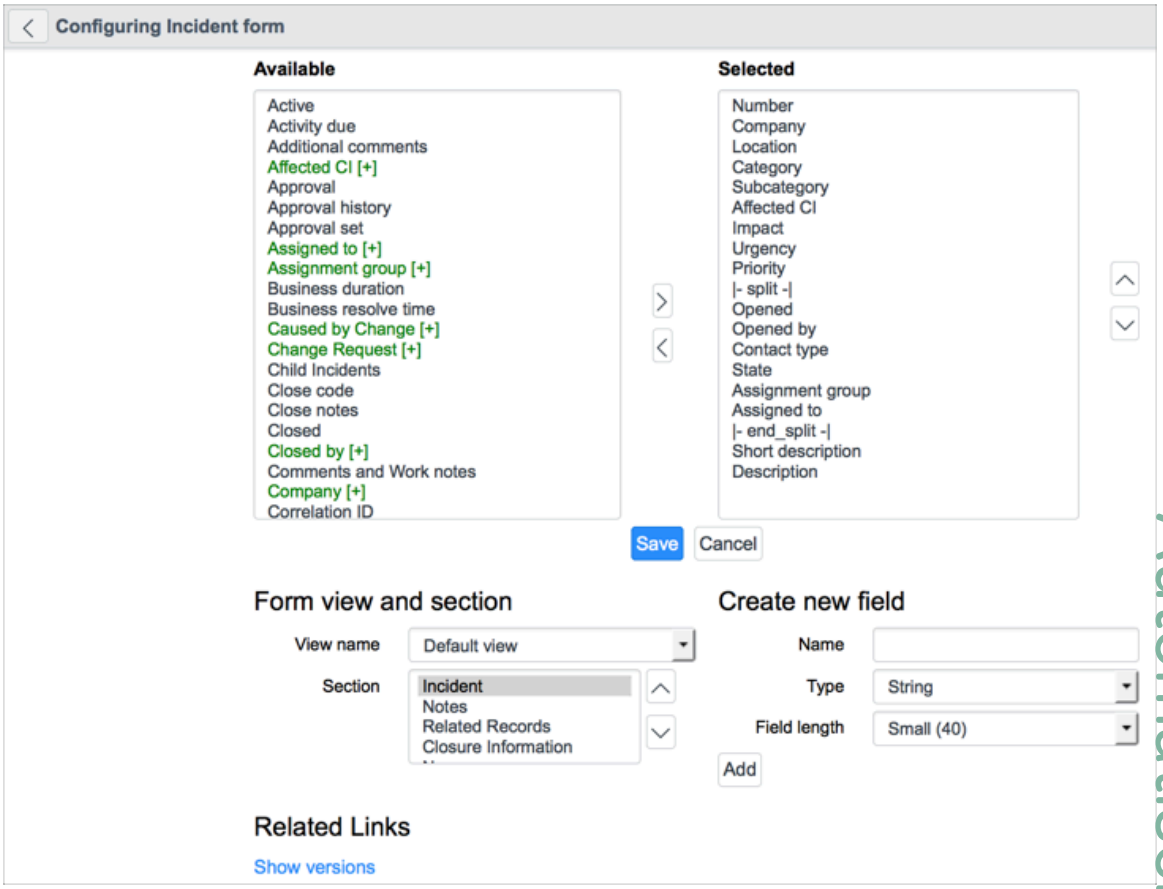
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Verschieben Sie die Felder, die sichtbar sein sollen, aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt, und ordnen Sie sie nach Bedarf innerhalb der Liste ausgewählt an.
   Verfügbare Elemente, die grün gefolgt von einem Pluszeichen (+) angezeigt werden, stellen zugehörige Tabellen dar. Verwenden Sie Dot-Walking, um auf Felder in diesen Tabellen 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.



In Core-UI, Formularlayout ist nicht für die Reihenfolge der Felder „zusätzliche Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“ verantwortlich. Weitere Informationen zum Bestimmen der Reihenfolge dieser Felder finden Sie unter Passen Sie Aktivitäten an.

4. Wählen Sie **Speichern**.

> ⚠ **Warnung:** Fügen Sie dasselbe Feld nur zu einem Abschnitt eines Formulars hinzu, wenn im Feld schreibgeschützte Daten angezeigt werden. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Nächste Maßnahme

Über die Formularkonfiguration können Sie dem Formular auch neue Felder hinzufügen, wodurch Spalten in der Tabelle erstellt werden, die dem Formular zugrunde liegt. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an.

Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu

Sie können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie in Formularen und in hierarchischen Listen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verknüpfte Listen zeigen Datensätze in einer anderen Tabelle an, die eine Beziehung zum aktuellen Datensatz 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ), und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
3. Verschieben Sie die zugehörige Liste, die Sie anzeigen möchten, von der Liste verfügbar in die zugehörige Liste.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Zugehörige Listen werden unten im Formular angezeigt.

Fügen Sie einem Formular eine Anmerkung hinzu

Heben Sie Formularelemente hervor, indem Sie Blöcke mit farbigem Text oder Trennzeichen zwischen Formularelementen anzeigen.

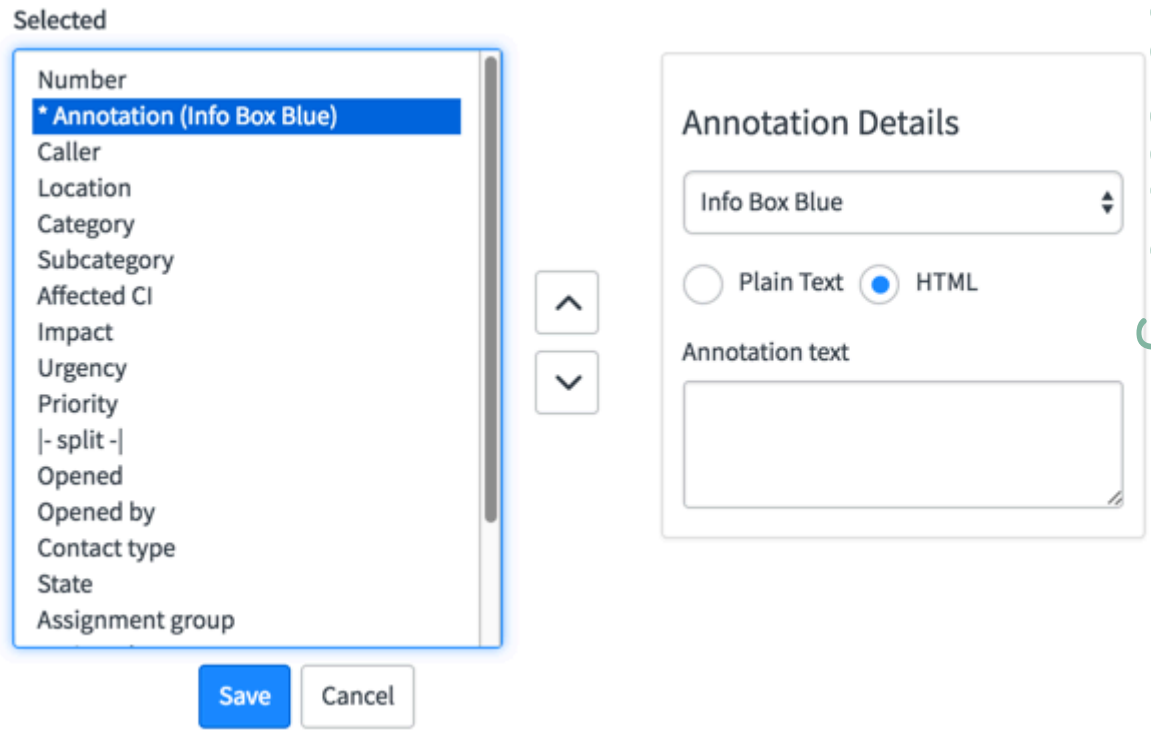
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Unter **Formularansicht und -Abschnitt** , Wählen Sie einen Abschnitt aus.
4. Verschieben *** Anmerkung** Aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.

   Der Abschnitt „Anmerkungsdetails“ wird angezeigt.

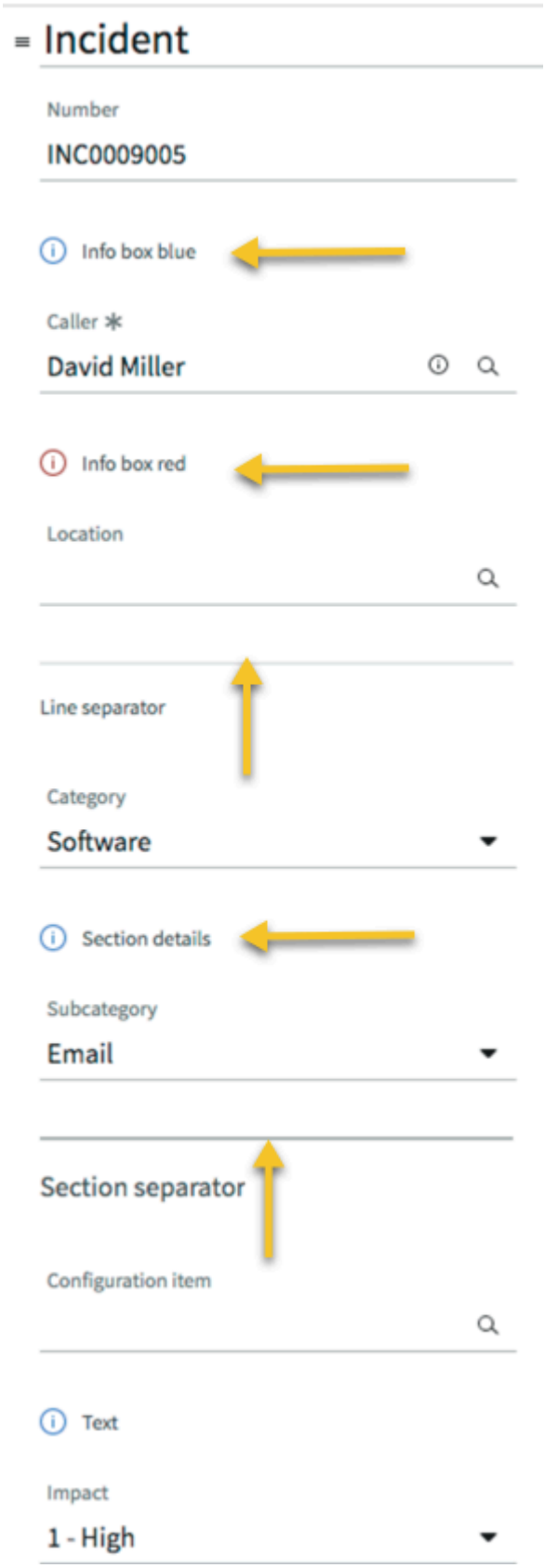


5. Verschieben Sie in der Liste ausgewählt die *** Anmerkung** Element über dem Feld, das Sie kommentieren möchten.

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 im Abschnitt „Anmerkungsdetails“ den Typ der Anmerkung aus.
   Zu den verfügbaren Arten von Anmerkungen gehören **Infofeld Blau** , **Info-Feld Rot** , **Zeilentrennzeichen** (Jeder von Ihnen hinzugefügte Text 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 aus **Nur-Text** Oder **HTML** Geben Sie für den Datentyp die Anmerkung in das Textfeld ein.

   Alle gültigen HTML-Tags werden unterstützt.

   Wählen Sie beispielsweise aus **Text** Anmerkungstyp, die **HTML** Datentyp, und geben Sie ein `<span style="color:red">Wählen Sie den primären Standort aus: </span>`. Der Text wird im Formular rot angezeigt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Anmerkungen ein/aus

Anwender können Anmerkungen in einem Formular umschalten Core-UI . Die *`glide.ui.show_annotations`*Die Anwendereinstellung steuert die Sichtbarkeit von Anmerkungen für jeden Anwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋯), um das Anmerkungssymbol anzuzeigen.
   Das Symbol ist hellgrau und kann nicht umgeschaltet werden, wenn keine Anmerkungen verfügbar sind.

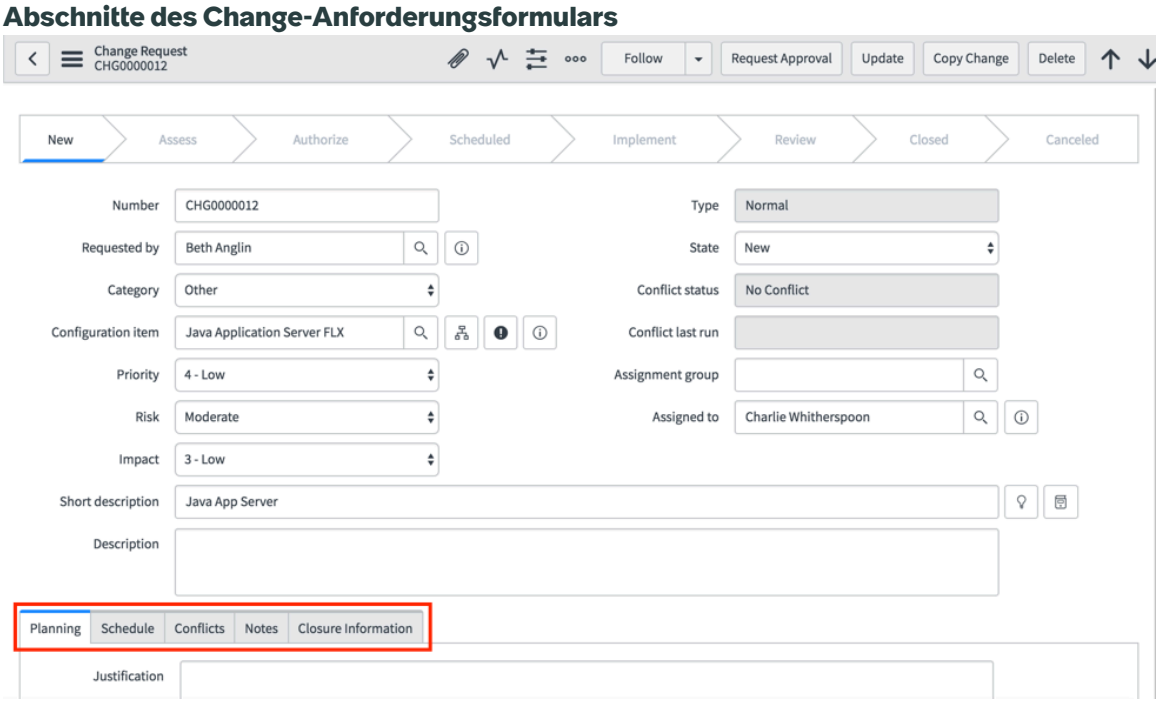
Formularabschnitt erstellen

Erstellen Sie Abschnitte in Formularen, um zugehörige Felder zusammenzufassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Form_admin

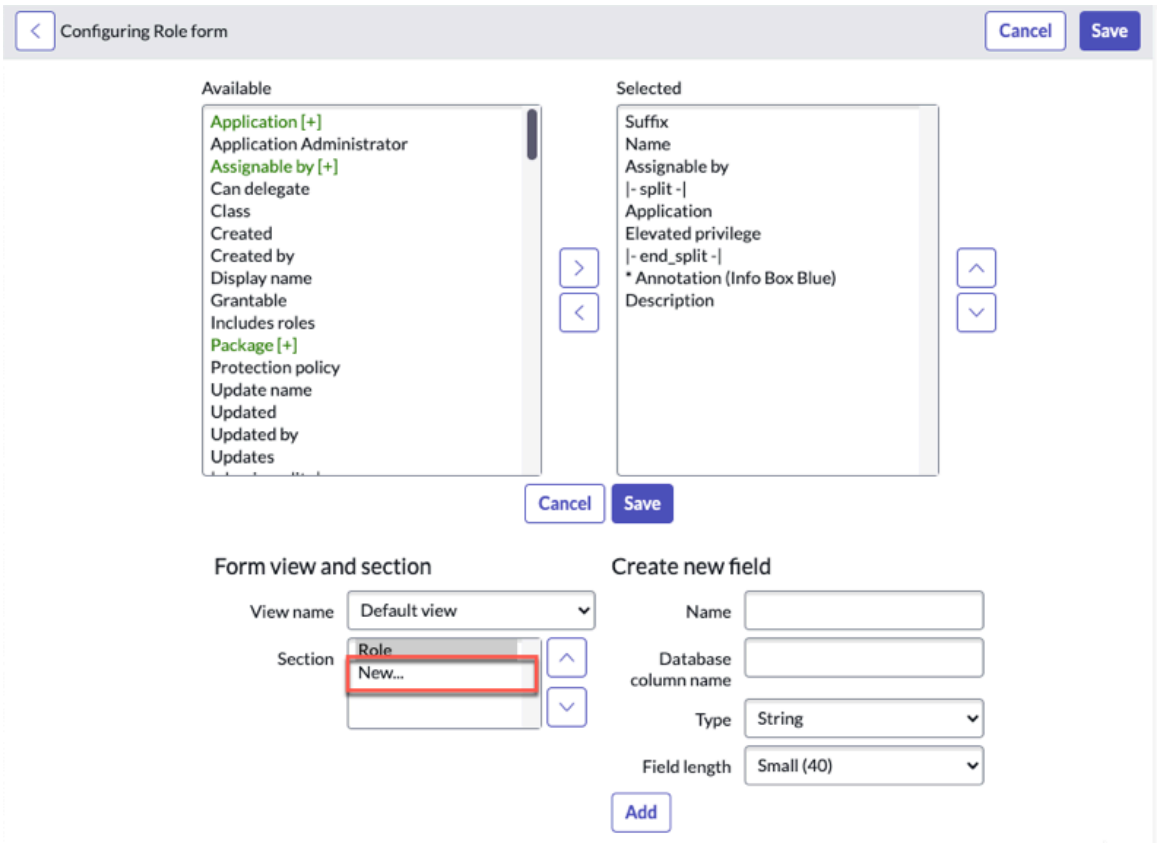
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwender können Formularabschnitte erweitern oder reduzieren, um die benötigten Felder ein- oder auszublenden. Wenn Sie Registerkarten aktiviert haben, wird jeder Formularabschnitt auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Das standardmäßige Change-Anforderungsformular ist ein Beispiel für ein Formular mit mehreren Abschnitten, wie in der folgenden Abbildung 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.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. In **Formularansicht und -Abschnitt** Bereich (unter der verfügbaren Liste) auswählen **Neu...** Von **Abschnitt** Liste.



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. In **Abschnittsbeschriftung** Geben Sie einen Titel für den neuen Abschnitt ein, und wählen Sie dann aus **OK** .
5. Wählen Sie einen Formularabschnittsnamen aus, und ändern Sie die Abschnittsreihenfolge mit dem Aufwärts- oder Abwärtspfeil.

   Hinweis: Die Beschriftung für den ersten Abschnitt im Formular wird zum Formulartitel.

6. Fügen Sie dem neuen Abschnitt Felder hinzu, indem Sie Felder aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt verschieben.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Der neue Abschnitt wird im Formular mit den von Ihnen ausgewählten Feldern angezeigt. Wenn Sie einem Abschnitt keine Felder hinzufügen, bleibt der Abschnitt leer.

Wenn Sie den Formularabschnitt später löschen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

a. Navigieren zu **System-UI** > **Formularabschnitte**an.
b. Filter für die Tabelle, die den Abschnitt enthält, den Sie löschen möchten. Zum Beispiel die Incident-Tabelle. Der Name des zu löschenden Formularabschnitts wird in angezeigt **Beschriftung** Feld.
c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Formularabschnitt, und wählen Sie dann aus **Löschen** Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Menü.
d. Wählen Sie Aus **OK** Um den Löschvorgang zu bestätigen.

Formularaufteilungen verschieben

Ändern Sie die Stelle, an der Felder in einem Formular aufgeteilt werden, indem Sie die Indikatoren für den geteilten Abschnitt verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Kontextmenü des Formulars ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Verschieben Sie innerhalb der ausgewählten Liste mithilfe der Pfeile nach oben und unten einen der folgenden Indikatoren für geteilte Abschnitte:
   - **|- begin_split -|**
   - **|- Teilen -|**
   - **|- end_split -|**
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie Formulare mit Registerkarten an

Formulare mit Registerkarten bieten eine nützliche Möglichkeit, Formulare und zugehörige Listen weniger Platz in Anspruch zu nehmen, indem das Scrollen reduziert wird, das zum Navigieren im Formular erforderlich ist.

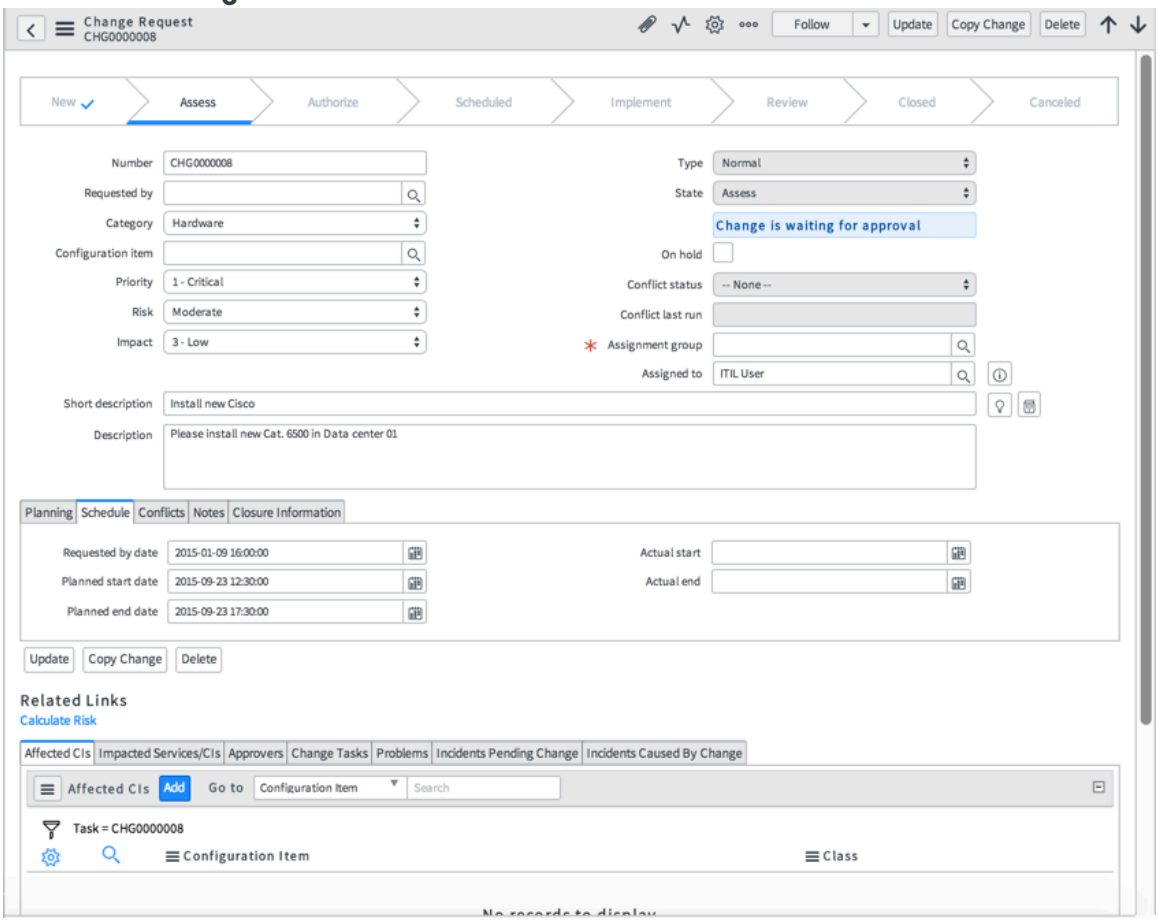
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Formulare mit Registerkarten



Formularabschnitte und zugehörige Listen werden separat mit Registerkarten mit jeweils einer eigenen Registerkartenzeile abgelegt. Ein Anwender sieht immer den ersten Formularabschnitt. Alle nachfolgenden Abschnitte können mit Registerkarten belegt werden.

Formulare mit Registerkarten sind standardmäßig für neue Instanzen aktiviert. Eine Systemanwendereinstellung mit dem Namen **Registerkarten.Formulare** Gibt an, ob die Schnittstelle mit Registerkarten standardmäßig für alle Anwender verwendet wird. Anwender können diese Einstellung wie in diesem Verfahren beschrieben ändern.

Prozedur

1. Rufen Sie die Eigenschaft **Anwendermenü ( )** > **Einstellungen** > **Bildschirm**
2. Passen Sie an **Organisieren Sie Formularabschnitte und zugehörige Listen in klassischen Formularen auf Registerkarten** Umschalter zum Aktivieren oder Deaktivieren der Einstellung.
3. Schließen Sie das Dialogfeld.

Betten Sie eine Liste in ein Formular ein

Sie können Listen in ein Formular einbetten. Wenn eine Liste in ein Formular eingebettet ist, werden alle Änderungen, die am Inhalt der Liste vorgenommen werden, beim Speichern des Formulars gespeichert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

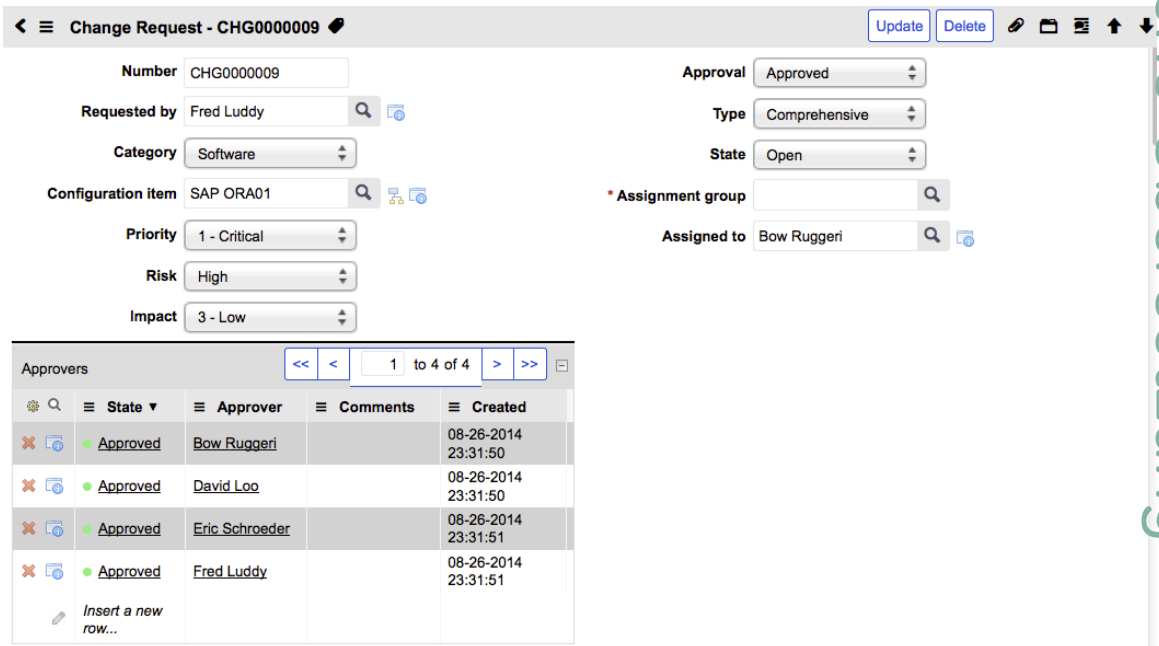
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch kann die eingebettete Liste wie ein anderes Element im Formular behandelt werden. Darüber hinaus können Anwender Datensätze in der Listenansicht erstellen. Nachdem der Liste eine Zeile hinzugefügt wurde, doppelklicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Liste, um ihren Wert zu bearbeiten. Je nach dem im Kontextmenü des Formulars ausgewählten Pfad können Sie dieselben Listen als eingebettete Listen oder zugehörige Listen zu einem Formular hinzufügen.

Sie können auch Steuerungen für eingebettete Listen ändern, z. B. den Namen der zugehörigen Liste und die Rollen, die zum Erstellen von Datensätzen in der eingebetteten Liste erforderlich sind.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
   Der Slushbucket zeigt die verfügbaren Felder und die Listen an, die in das Formular eingebettet werden können. Listen werden unten im rot angezeigt **Verfügbar** Liste.
3. Wählen Sie eine Liste aus, und verschieben Sie sie in **Ausgewählt** Spalte.
4. Verwenden Sie die Pfeilschaltflächen nach oben und unten, um die Liste im Formular zu positionieren.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Listen passen sich an die Rahmen der angrenzenden Felder an.



Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie den Indikator für Kundenupdates

Sie können den Indikator für Kunden-Updates konfigurieren, bei denen es sich um Änderungen handelt, die Update-Sätze, Skripts, Servicekatalogelemente und andere Konfigurationstabellen nachverfolgen.

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

Das Indikatorsymbol für den Kunden-Updates ( ) Kann im Header von Formularen angezeigt werden, die Kunden-Updates enthalten. Wenn Sie auf den Indikator „Kundenupdates“ klicken, werden die Update-Satz-Datensätze für das Element geöffnet.

Sie können diesen Indikator so konfigurieren, dass er für alle oder bestimmte Administratoren mit angezeigt wird *owned_by_indicator.form*Anwendereinstellung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Aktivieren Sie den Indikator für alle Administratoren	Legen Sie fest *owned_by_indicator.form*Einstellung für **Wahr** .
Aktivieren Sie den Indikator für einen einzelnen Administrator	**a.** Stellen Sie sicher, dass *owned_by_indicator.form*System–anwendereinstellung ist auf festgelegt **Falsch** . **b.** Erstellen Sie eine Anwendereinstellung mit den folgenden Werten: ▪ **Name:** Owned_by_indicator.Form ▪ **Anwender:** Wählen Sie den Administrator aus, für den die Einstellung aktiviert werden soll. ▪ **Wert:** Wahr

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu, um Ihren Anwendern grafische Daten im Zusammenhang mit dem Formular anzuzeigen. Sie können beispielsweise ein Incident-SLA-bezogenes Diagramm im Incident-Formular anzeigen, damit Ihre Anwender sehen können, wie gut Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt werden.

Vorbereitungen

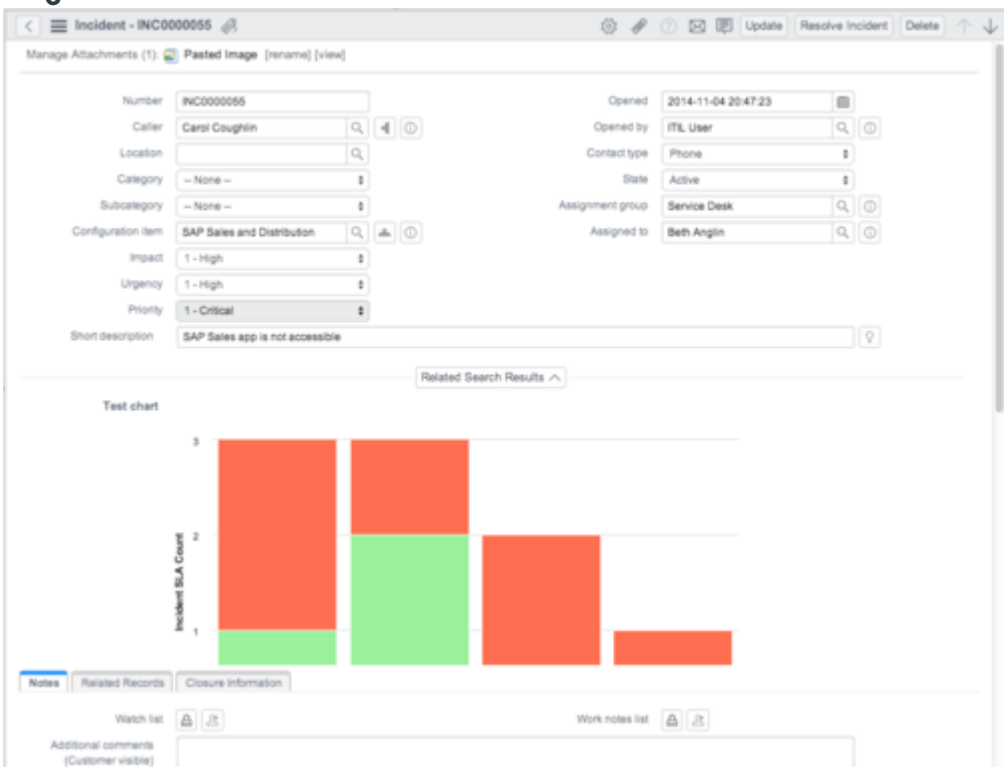
Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die folgenden Berichtstypen werden in Formularen nicht unterstützt: Liste, Pivot, Multilevel Pivot, Kalender und Einzelne Punktzahl.

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

Diagramm in einem Formular



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formulare**an.
2. Wählen Sie das Formular aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Wählen Sie mit dem Slushbucket aus *** Diagramm** .
5. Geben Sie ein **Bezeichnung** In den Diagrammdetails.
6. Klicken Sie Auf **Speichern** Um zum Formular zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Diagramm konfigurieren**.
8. Wählen Sie ein Diagramm in aus **Bericht** Feld und konfigurieren Sie andere Optionen nach Bedarf.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verwalten von Formularen auf der ServiceNow AI Platform®

Administratoren können mehrere Einstellungen konfigurieren, die die Formularfunktionalität steuern.

Formularpersonalisierung

Steuern Sie, wie Anwender Formulare konfigurieren. Sie können auch die Rolle ändern, die erforderlich ist, um ein Formular zu konfigurieren und die Formularkonfigurationen zu deaktivieren, die bestimmte Anwender bereits vorgenommen haben.

Siehe Formularpersonalisierung wird verwaltet für Anweisungen.

Formularanmerkungen

Wählen Sie die Arten von Anmerkungen aus, die in Formularen verfügbar sind, und speichern Sie lokalisierte Versionen von Formularanmerkungen.

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

Siehe Formularanmerkungen werden verwaltet für Anweisungen.

Anhänge

Steuern Sie mehrere Aspekte von Formularanhängen, z. B. Anhangsgröße, zulässige Dateierweiterungen und die Rollen, die Dateien anhängen dürfen.

Siehe Verwalten von Anhängen für Anweisungen.

Formatierer

Erstellen und bearbeiten Sie Formatierer, z. B. den Aktivitätsformatierer, der Informationen im Formular anzeigt, das kein Feld im Datensatz ist. Sie können auch Formatierer-Einstellungen konfigurieren, z. B. die maximale Anzahl von Formatierer-Einträgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Formatierer verwenden.

Formularvorlagen

Erstellen Sie Vorlagen, die Formularfelder basierend auf den von Ihnen konfigurierten Einstellungen automatisch ausfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Formularvorlagen.

UI-Aktionen

Fügen Sie der Anwenderoberfläche Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen hinzu, die interaktiver, anpassbarer und spezifischer für Anwenderaktivitäten sind.

Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktionen werden definiert.

UI-Richtlinien

Konfigurieren Sie die Richtlinien, die Informationen in einem Formular dynamisch ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI-Richtlinie.

Andere erweiterte Optionen

Konfigurieren Sie erweiterte Formularfunktionen, z. B. Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder.

Siehe Erweiterte Formularkonfiguration für Anweisungen.

Formularpersonalisierung wird verwaltet

Administratoren können mehrere Aspekte der Formularpersonalisierung konfigurieren, sodass Anwender das Layout für jede Formularansicht anpassen können.

Administratoren können diese Funktion mit den folgenden Optionen verwalten.

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Formularpersonalisierung global.
- Steuern Sie den Anwenderzugriff auf die Formularpersonalisierung basierend auf Rollen.
- Verwalten Sie die personalisierten Formulare von Anwendern.

Hinweis: Wenn Sie ein Formular auf diese Weise personalisieren, wird das Formular nur für Sie geändert. Um Änderungen an einem Formular vorzunehmen, die für alle Anwender sichtbar sind, müssen Sie das Formular konfigurieren.

Aktivieren Sie die Formularpersonalisierung

Formularpersonalisierung ist für neue Instanzen aktiviert. Um die Formularpersonalisierung für aktualisierte Instanzen zu aktivieren, muss ein Administrator das Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.Glide.ui.Personalize_Form) 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: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.Glide.ui.Personalize_Form).

   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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Anforderungen der Formularpersonalisierungsrolle ändern

Standardmäßig ist die Rolle itil erforderlich, um Formulare zu personalisieren, Sie können diese Anforderung jedoch mit einer Systemeigenschaft ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach `glide.ui.personalize_form.role`Eigenschaft in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. In **Wert** Geben Sie die Rollen an, die auf die Formularpersonalisierung zugreifen können.

Verwalten Sie personalisierte Formulare

Wenn ein Anwender ein Formular personalisiert, speichert das System die Anpassungen als Anwendereinstellungsdatensatz. Sie können die Anwendereinstellungen anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
2. Filtern Sie die Liste nach **[Name] [enthält] [Personalisieren]** .
   Für jede Formularansicht, die jeder Anwender personalisiert, gibt es eine Anwendereinstellung. Das Namensformat kombiniert das Wort „Personalize“ mit dem Namen der Tabelle und dem Namen der 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.

Wenn ein Anwender beispielsweise die Standardansicht des Formulars „Asset“ [alm_Asset] personalisiert, wird die Anwendereinstellung aufgerufen `personalize_alm_asset_default`.

3. Löschen Sie eine Anwendereinstellung, um die Anpassungen für den Anwender zu entfernen.

Deaktivieren Sie die Formularpersonalisierung

Wenn Ihre Anwender keine Formulare anpassen sollen, können Sie die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Aktivieren des Plugins „Formulare personalisieren“ wird festgelegt `glide.ui.personalize_form`Eigenschaft auf „wahr“. Sie können die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach `glide.ui.personalize_form`Eigenschaft in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. Legen Sie fest **Wert** Feld bis Falsch .

Formularanmerkungen werden verwaltet

Formularanmerkungen sind zusätzliche Informationen in einem Formular, z. B. eine Zeile oder ein Textabsatz. Verwenden Sie Formularanmerkungen, um Ihren Anwendern Anweisungen auf dem Bildschirm bereitzustellen.

Formularanmerkungen sind im Basissystem standardmäßig aktiviert. Um sie zu deaktivieren, legen Sie fest Glide.ui.Form_annotations Systemeigenschaft auf „falsch“.

Unterstützt mehrere Sprachen für eine Formularanmerkung

Sie können mehrere Übersetzungen des Formularanmerkungstexts speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um mehrere Sprachen zu unterstützen, verwenden Sie Nachrichtendatensätze Zum Übersetzen des Anmerkungstexts.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Nachrichten**an.
2. Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz für jede von Ihnen unterstützte Sprache.
3. Legen Sie im Formular Nachricht fest **Schlüssel** Feld zu einem eindeutigen Bezeichner für den Anmerkungstext.
   Der Anmerkungstext ist ein guter Schlüssel. Der Schlüssel muss für jede Übersetzungsnachricht für die Anmerkung identisch sein.
4. Wählen Sie die entsprechende aus **Sprache** .
5. In **Nachricht** Feld den übersetzten Anmerkungstext 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.

6. Bearbeiten Sie die Formularanmerkung, und verweisen Sie auf den Nachrichtenschlüssel mit einem `gs.getMessage` Rufen Sie an.
   Beispiel: Wenn der Nachrichtenschlüssel lautet **Text des Nachrichtenschlüssels** , Eingabetaste ${gs.getMessage("Nachrichtenschlüsseltext")} In der Formularanmerkung.

Verwalten Sie Formularanmerkungstypen

Sie können die Formularanmerkungstypen definieren, um ihre Darstellung zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formularanmerkungstypen**an.
2. Legen Sie fest **Aktiv** Feld bis **Falsch** Für alle Typen, die Sie nicht verwenden möchten.
3. Klicken Sie Auf **Neu** Um einen Typ hinzuzufügen.

Verwalten von Anhängen

Administratoren können Systemeigenschaften für das Hochladen und Anhängen von Dateien an Datensätze konfigurieren. Das Hochladen, Anzeigen und Löschen von Dateianhängen löst ein einzelnes Ereignis aus, das für Benachrichtigungen oder in Skripts verwendet werden kann.

Anhangstabellen

Wenn Sie einen Anhang in einer Tabelle speichern, wird in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] ein Datensatz erstellt, der Anhangmetadaten enthält. Die Dateidaten werden in der Tabelle „Anhangsdokument“ [sys_attachment_doc] in 4K-Blöcken gespeichert. Beispiel: Wenn Sie eine 12.000-Datei anhängen, die heißt **My_attachment.pdf** , Dann gibt es einen Anhangseintrag mit drei zugehörigen Anhangsdokumenteinträgen.

Informationen zum Hochladen von Anhängen in Datensätze finden Sie unter Fügen Sie Anhänge hinzu, und verwalten Sie sie .

Skalierung der Miniaturansicht des Aktivitätenstroms

Die *glide.ui.activity_stream.scale_images*Die Eigenschaft skaliert große Bilder nach unten und erstellt Miniaturansichten für die Aktivitätenstrom-Ansicht der Bilder. Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiv. Dies gilt rückwirkend für Bilder, sodass alle Anhänge, die in einem Aktivitätenstrom in der Vergangenheit enthalten sind, auch die Auswirkungen sehen.

- Maximale Abmessungen für Miniaturansichten, die diese Eigenschaft verwenden, sind 525 Pixel breit und 350 Pixel hoch. Das System bevorzugt zuerst die Pixelhöhe, sodass Sie mit Bildern enden können, die breiter als 525 Pixel sind.
- Wenn Sie Bilddateien mit mehr als 5 MB anhängen, kann dies zu einem Fehler mit zu wenig Arbeitsspeicher führen und dazu führen, dass die Instanz neu gestartet wird. Wenn das System beim Anhängen eines neuen Bilds die Miniaturansicht generiert, tritt ein Fehler wegen zu wenig Arbeitsspeicher und Neustart auf. Der Fehler und der Neustart können auch beim ersten Laden vorhandener Bilder in einem Datensatz auftreten.
- Der -Administrator kann hinzufügen *com.glide.attachment.max_get_size*Systemeigenschaft zur Steuerung der maximalen Bildskalierungsmaße.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgenden Informationen in die Tabelle [sys_properties.list] ein:

Feld	Beschreibung
Name	Com.Glide.attachment.max_get_size
Typ	ganze Zahl
Wert	5242880

Das Wertfeld stellt die Größe in Byte dar.

- Der Basissystemwert beträgt 5242880 Byte (5 MB). Sie können den Wert nach Bedarf ändern.
- Mit dieser Eigenschaft werden Bilder, die größer als 5 MB sind, nicht skaliert, und das System erstellt stattdessen einen Link. Bilder, die kleiner als 5 MB sind, werden herunterskaliert.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft „maximale Bildgröße“ für Aktivitätenströme

Beim Anhängen eines Bilds in einem Aktivitätenstrom steuert das System die maximale Größe des Bilds. Verwenden Sie `com.glide.attachment.max_get_size`Eigenschaft zur Steuerung der maximalen Bildskalierungsmaße.

Anhangsereignisse und Protokollierung

Eine Skriptaktion oder -Benachrichtigung kann Anhangereignisse verarbeiten. Es wird nur ein Ereignis erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Ereignisse werden bereitgestellt.

Es wird nur ein Ereignis erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Ereignisse werden bereitgestellt.

Anhangsereignisse

Ereignis	Beschreibung
Anhang.Lesen	Ein Anhang wurde gelesen oder heruntergeladen.
Anhang.hochgeladen	Ein Anhang wurde hochgeladen. Wenn mehrere Anhänge gleichzeitig in einen Datensatz hochgeladen werden, wird nur ein Ereignis erstellt.
attachment.deleted	Ein Anhang wurde gelöscht. Dieses Ereignis wird auch ausgelöst, wenn der Datensatz mit dem Anhang gelöscht wird. Wenn ein Datensatz gelöscht wird, der mehrere Anhänge enthält, wird für jeden Anhang im gelöschten Datensatz ein separates Ereignis ausgelöst.
Anhang.umbenannt	Ein Anhang wurde umbenannt.

Anhangprotokollierung

Wenn ein Anhang heruntergeladen wird, wird `attachment.read`Der Ereignisdatensatz wird geschrieben, und Sie können etwas mit diesem Ereignis tun. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität **Aktuell** Ist ein sys_attachment-Datensatz, und der Ereignisdatensatz verwendet die folgenden 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.

- **Parameter 1:** Dateiname
- **Parm2:** Tabellenname

Debuggen der Anhangsindizierung

Um Debugging-Optionen für die Anhangsindizierung zu ändern, fügen Sie diese Systemeigenschaften hinzu.

- *glide.ts.index.attachment.debug*: Wenn der Wert auf festgelegt ist **Wahr** , Aktiviert Protokollnachrichten für Ausnahmen, die beim Indizieren von Anhängen auftreten (Standard ist **Falsch**).

  Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*: Wenn der Wert auf festgelegt ist **Wahr** , Protokolliert alle indizierten Begriffe, wenn ein Anhang indiziert wird (Standard ist **Falsch**).

  [Empfohlen] Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

Hinweis: Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter Anhänge (Instanzsicherheitshärtung) In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften des Anhangs

Sie können die Drag-and-Drop-Funktion deaktivieren. (Anwender können weiterhin Anhänge hochladen, indem sie zur Datei navigieren.) Sie können auch die Größe der Anhangdatei einschränken, einschränken, wer Anhänge hochladen kann, und einschränken, welche Dateierweiterungen hochgeladen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter Anhänge (Instanzsicherheitshärtung) In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Prozedur

1. Um die Drag-and-Drop-Funktionen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Lassen Sie das Drag-and-Drop von Anhängen in unterstützten HTML5-Browsern zu** Eigenschaft.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Dateigröße von Anhängen begrenzen

Sie können die maximal zulässige Größe für Anhänge angeben, um Probleme mit der aktiven Sitzung des Anwenders in der Instanz zu vermeiden. Die maximale Anhangsgröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Die maximale Anhangsgröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**an.
2. Geben Sie einen Wert in die Eigenschaft **Maximale Dateianlagengröße in Megabyte** ein.
   Das System lässt nur Anhangsgrößen bis zu 1 GB zu. Standardmäßig ist dieses Feld leer. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet das System den standardmäßigen Höchstwert von 1 GB.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erfordert eine Rolle, um Dateien anzuhängen

Sie können einschränken, wer Anhänge hochladen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Admin.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**an.
2. In **Anhangsgrenzen und -Verhalten** Suchen Sie im Abschnitt **Liste der Rollen (kommagetrennt), die Anhänge erstellen können** Eigenschaft (`glide.attachment.role`).
3. Geben Sie eine oder mehrere Rollen durch Kommas getrennt ein.
   Nur Rollen, die in dieser Eigenschaft aufgeführt sind, können Anhänge in einen Datensatz hochladen. Wenn keine Rollen eingegeben werden, können alle Rollen Anhänge hochladen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erweiterungen von Anhangsdateien einschränken

Die `glide.attachment.extensions`Die Eigenschaft schränkt die Dateierweiterungen ein, die Anwender als Anhänge hochladen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beschränken Sie Anhangsdateierweiterungen, um zu verhindern, dass Anwender ungültige Dateitypen und Dateitypen hochladen, die wahrscheinlicher als andere Viren oder Malware enthalten.

Hinweis: Diese Eigenschaft schränkt Anhänge nicht basierend auf dem tatsächlichen Dateityp ein, sondern nur basierend auf der Erweiterung. Informationen zum Aktivieren der MIME-Typvalidierung, die überprüft, ob der MIME-Typ einer Datei mit der Dateierweiterung übereinstimmt, und Anhänge blockieren kann, die diese Validierung nicht bestehen, finden Sie unter .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**an.
2. Suchen Sie im Abschnitt **Anhangbeschränkungen und Verhalten** die Eigenschaft **Liste der Dateierweiterungen (kommagetrennt), die im Anlagen-Dialogfeld an Dokumente angefügt werden können**.
3. Geben Sie die Dateierweiterungen ein, und 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.

Werden keine Erweiterungen angegeben, sind alle Erweiterungen zulässig. Wenn jedoch Erweiterungen angegeben sind, sind alle nicht aufgeführten Erweiterungen eingeschränkt. Aufgeführte Erweiterungen dürfen weder das Punktpräfix (.) noch Leerzeichen nach Kommas enthalten. Geben Sie beispielsweise `xls,xlsx,doc,docx` ein.

Deaktivieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können verhindern, dass Anwender Datensätze in einer bestimmten Tabelle Anhänge hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
3. Wählen Sie in der Liste der Wörterbucheinträge den ersten Datensatz in der Liste (den Datensatz ohne) aus **Spaltenname** Eintrag).
4. Hinzufügen `No_attachment` Zu **Attribute** Feld, durch Kommas von vorhandenen Attributen getrennt. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert.

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangsindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Anhangsindizierung für aktiviert Knowledge Base. Sie können die Anhangsindizierung für andere Tabellen aktivieren. Wenn Sie die Anhangsindizierung aktivieren, indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen, z. B. der Aufgabentabelle, kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und das System bis zum Abschluss verlangsamt. Die Neuindizierung wird am besten während Zeiten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

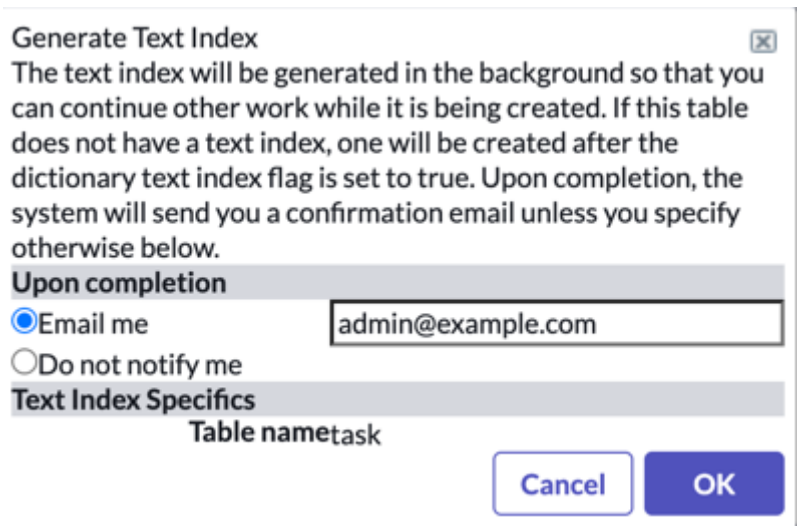
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangsindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Textindex-Tabellenattribute-Zuordnungen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular Textindex-Tabellenattribute-Zuordnung aus.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangsindex
Wert	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.

Hinweis: Das Attribut „Anhangindex“ gilt nur für die Tabellen, denen Sie es explizit hinzufügen. Kaskadiert nicht in untergeordnete Tabellen. Wenn Sie beispielsweise die Indizierung von Anhängen in der Aufgabentabelle aktivieren, wird die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangsindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Meldung wird angezeigt, die angibt, dass die Änderung des Anhangsindex-Attributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle erneut indizieren.
6. Schließen Sie die Neuindizierungsnachricht, indem Sie auswählen **OK** .
7. Wählen Sie im Formular Textindexkonfiguration die aus **Textindex Generieren** Zugehöriger Link.
8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen der beiden folgenden Schritte aus:
   - Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie aus **OK** .
   - Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie aus **Benachrichtigen Sie mich nicht** , Und wählen Sie dann aus **OK** .



9. Schließen Sie die Bestätigungsnachricht, indem Sie auswählen **OK** .

Ergebnis

Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Blenden Sie den Link zum Anhang [Ansicht] aus

Anwender können einen Anhang öffnen, indem sie entweder auf den Dateinamen oder klicken **[Ansicht]** Link. Die **[Ansicht]** Link öffnet die Datei im Browser, der JavaScript-Code als Teil des Anhangs ausführt. Sie können ausblenden **[Ansicht]** Link. Anwender können Anhänge weiterhin anzeigen, indem sie auf den Dateinamen klicken.

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. Fügen Sie hinzu `glide.ui.disable_attachment_view`Und `glide.ui.attachment_popup`Eigenschaften.
   Anweisungen zum Hinzufügen von Eigenschaften zur Plattform finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
2. Für `glide.ui.disable_attachment_view`Eigenschaft, legen Sie fest **Typ** Bis **Wahr/falsch** Und legen Sie fest **Wert** Bis **Wahr** .
3. Für `glide.ui.attachment_popup`Eigenschaft, legen Sie fest **Typ** Bis **Wahr/falsch** Und legen Sie fest **Wert** Bis **Falsch** .
4. Um zum Standardverhalten zurückzukehren (Link aktivieren), legen Sie fest `glide.ui.attachment_popup`Eigenschaft **Wert** Bis **Wahr** .

Konfigurieren Sie Anhangssymbole

Konfigurieren Sie das Symbol, das neben einem Anhang eines bestimmten Dateityps angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Pfad der Bilddatei, oder laden Sie ein neues Bild hoch.
2. Navigieren zu **System-UI** > **Regeln für Anhangsymbole**an.
3. Öffnen Sie eine vorhandene Regel, oder klicken Sie auf **Neu** Um eine neue Regel zu erstellen.
4. Geben Sie die Regeldetails ein.

Feld	Beschreibung
Symbolauswahl durch	Wählen Sie Aus **MIME-Typ** Oder **Dateierweiterung** . **Hinweis:** Wenn für einen Dateityp ein Symbol von angegeben ist **MIME-Typ** Und ein anderes Symbol, das von angegeben wird **Dateierweiterung** , **MIME-Typ** Symbol hat Vorrang.
MIME-Typ	Wenn **Wählen Sie Symbol nach aus** Ist **MIME-Typ** , Geben Sie den MIME-Typ und den MIME-Untertyp ein, der dem Symbol zugeordnet werden soll, getrennt durch einen Schrägstrich (Beispiel: Anwendung/PDF).
Dateierweiterung	Wenn **Wählen Sie Symbol nach aus** Ist **Dateierweiterung** , Geben Sie die Dateierweiterung ein, die dem Symbol zugeordnet werden soll, das mit dem Zeitraum beginnt (Beispiel: .PDF).
Symbol	Geben Sie den Pfad zur Symbolbilddatei ein (Beispiel: Bilder/Symbole/attach_pdf.gifx)

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **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.

Formatierer verwenden

Ein Formatierer ist ein Formularelement, das zum Anzeigen von Informationen verwendet wird, die kein Feld im Datensatz sind. Fügen Sie einem Formular Formatierer hinzu, indem Sie das Formular konfigurieren.

Beispiele für Formatierer in der Basisplattform

Formatierer	Beschreibung
Aktivitätsformatierer	Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an. Ein Beispiel für einen Aktivitätsformatierer finden Sie unter Aktivitätsformatierer.
Formatierer für Prozess-Flows	Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow am Anfang eines Datensatzes an. Ein Beispiel für einen Prozess-Flow-Formatierer finden Sie unter Formatierer für Prozess-Flows.
Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer	Stellt Breadcrumbs bereit, um die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen. Ein Beispiel für einen übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer finden Sie unter Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer.
Genehmigungszusammenfassungsformatierer	Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen zur genehmigten Anforderung an. Ein Beispiel für einen Genehmigungszusammenfassungsformatierer finden Sie unter Genehmigungszusammenfassungsformatierer.
CI-Beziehungsformatierer	Zeigt im CI-Formular eine Symbolleiste zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und zugehörigen CIs an. Ein Beispiel für CI-Beziehungsformatierer-Symbole finden Sie unter CI-Beziehungsformatierer .

Hinweis: Formatierer-Elemente können nicht als PDF exportiert werden. Beim Exportieren von PDF-Daten aus einem Formular werden Formatierer-Elemente, die dem Formular hinzugefügt wurden, nicht in der PDF-Ausgabe angezeigt.

Um einen anwenderdefinierten Formatierer zu erstellen, erstellen Sie ein UI-Makro, um den Inhalt für den Formatierer zu definieren, und erstellen Sie dann einen Formatierer, der sich auf das UI-Makro bezieht. Sie können dann den Formatierer einem Formular 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.

Erstellen Sie ein UI-Makro für einen Formatierer

Erstellen Sie ein UI-Makro, um den Inhalt zu definieren, den der Formatierer anzeigt.

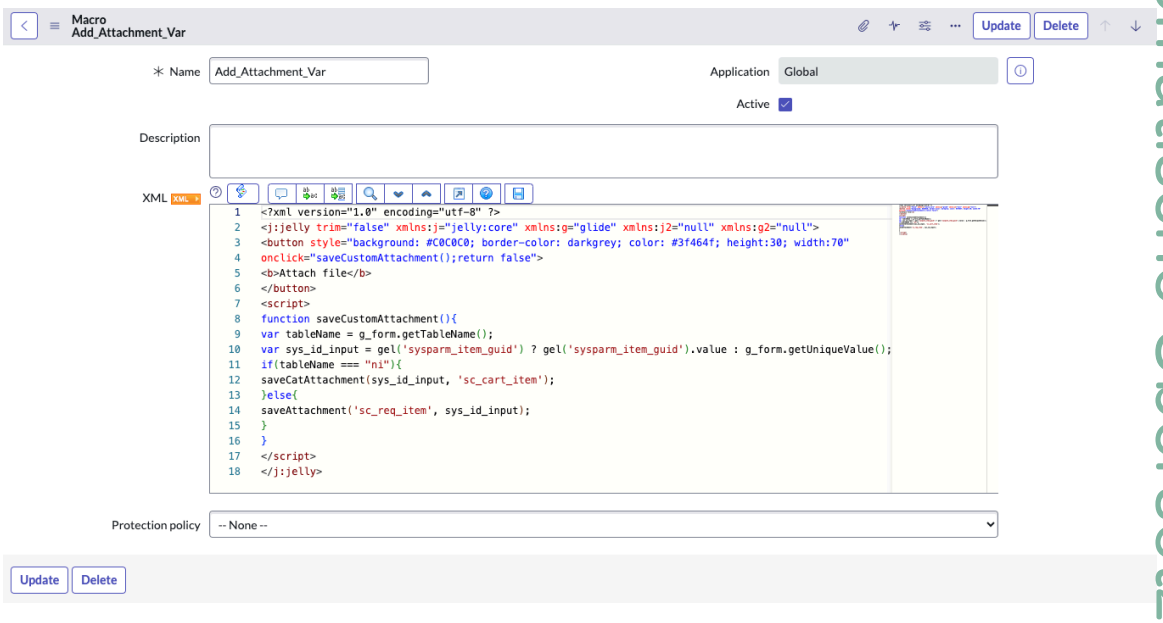
Vorbereitungen

Diese Funktionalität erfordert Kenntnisse des Jelly-Skripts.
Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. In **XML** Feld Skript: Geben Sie Jelly-Skript ein, um den Inhalt zu definieren, der vom Formatierer angezeigt werden soll.

Hinweis: Das UI-Makro für den Formatierer stellt eine Zeile in der Anwenderoberfläche dar. Sie muss mit beginnen und enden <TR></TR>Tags.



Dieses Jelly-Skript wird unten als nur-Text reproduziert, den Sie als Grundlage für Ihr Makroskript in das Makro-Formular kopieren können.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
```

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.

```
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu

Erstellen Sie den Formatierer, nachdem Sie das UI-Makro erstellt haben, das den Inhalt definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das UI-Makro vorhanden ist, erstellen Sie den Formatierer, der darauf verweist, und fügen Sie ihn dem Formular hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Name** Feld einen beschreibenden Namen für den Formatierer eingeben.
4. In **Formatierer** Feld den Namen des UI-Makros mit eingeben .Xml Angehängt.
5. In **Tabelle** Feld die Tabelle auswählen, in der der Formatierer verwendet wird.
6. In **Typ** Feld auswählen **Formatierer** .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Um den Formatierer einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formulardesign, und fügen Sie den Formatierer hinzu.
   Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl im Formular angezeigt.

Aktivitätsformatierer

Der Aktivitätsformatierer bietet eine einfache Möglichkeit, Elemente nachzuverfolgen, die nicht mit einem Feld im Datensatz gespeichert wurden, z. B. Journalfelder wie Kommentare und Arbeitsnotizen.

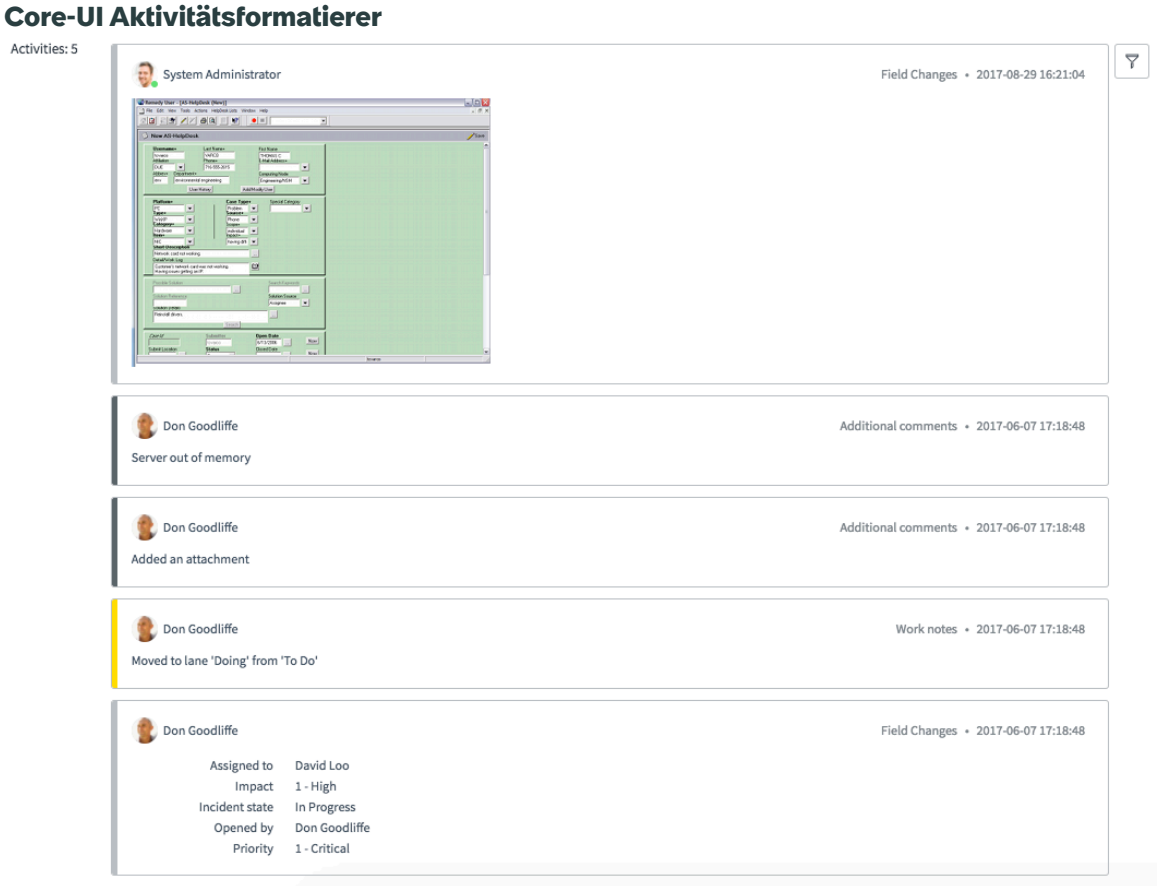
Der Aktivitätsformatierer ist standardmäßig in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] und anderen Tabellen aktiviert, die die Aufgabentabelle erweitern, z. B. der Tabelle „Incident“ [Incident]. Sie ist auch in der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_Approver] aktiviert.

Sie können den Inhalt filtern, der im Aktivitätsformatierer angezeigt wird, und an den Datensatz-Feeds für den Datensatz teilnehmen. Sie können einen Aktivitätsformatierer für jedes Formular erstellen und Eigenschaften konfigurieren, die steuern, welche Felder im Formatierer angezeigt werden. Die Zahl neben Aktivitäten gibt die Anzahl der Einträge im Datensatz-Feed an. Die Zahl wird aktualisiert, wenn Anwender den Filter verwenden.

Der Aktivitätstyp und ein Zeitstempel werden oben in jedem Eintrag angezeigt.

In Core-UI, Der Aktivitätsformatierer zeigt Aktualisierungen in Echtzeit an, sodass Sie die neuesten Informationen anzeigen können, ohne das Formular zu aktualisieren. Mit der Anwenderpräsenz können Sie sehen, wann andere Anwender Kommentare 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.



Erstellen Sie einen Aktivitätsformatierer

Sie können einen Aktivitätsformatierer für jede auditierte Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für den Formatierer ein, z. B. `Aktivitäten (Aufgabe)` .
4. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
5. Geben Sie Ein `activity.xml` In **Formatierer** Feld.
6. Verlassen Sie die **Typ** Als **Formatierer** .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Hinweis: Sie können mehr als einen Aktivitätsformatierer für eine Tabelle erstellen, das System lässt jedoch nicht zu, dass Sie einem Formular mehr als einen Aktivitätsformatierer hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den neuen Aktivitätsformatierer nach Bedarf zu Formularen 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.

Fügen Sie den Aktivitätsformatierer einem Formular hinzu

Fügen Sie einem beliebigen Formular einen Aktivitätsformatierer hinzu, um Journalfelder im Formular nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob die dem Formular zugeordnete Tabelle geprüft wird.
2. Konfigurieren Sie das hinzuzufügende Formularlayout **Aktivitäten (gefiltert)** .

Hinweis: In Core-UI, Sie können kein anderes Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom wurde so erstellt, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

Feldstile werden nicht auf Kommentare und Arbeitsnotizfelder angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Stile für diese Felder können mit festgelegt werden glide.ui.activity_stream.style.comments Und Glide.ui.activity_Stream.style.work_Notes Systemeigenschaften in der Tabelle „sys_properties“.

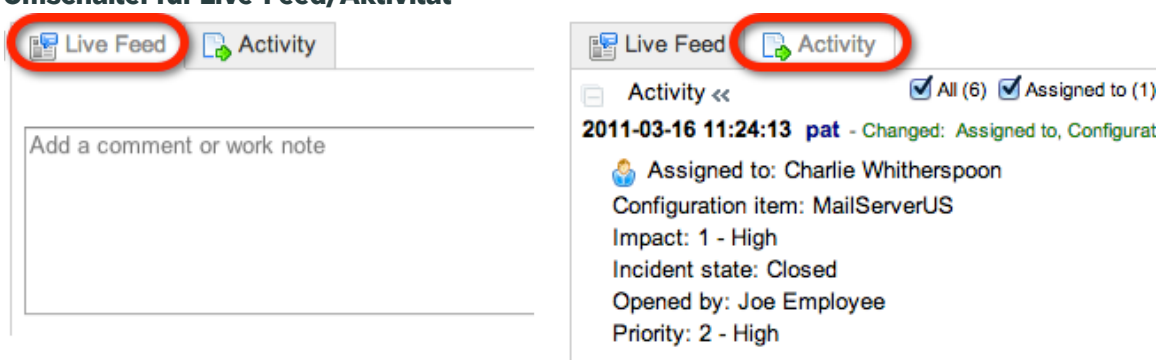
Aktivieren Sie den Umschalter Live-Feed-Aktivität

Aktivieren Sie den Umschalter Live-Feed-Aktivität, mit dem Anwender für einen Datensatz zwischen dem Aktivitäts-Feed und dem Dokument-Feed wechseln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Live-Feed, um mit anderen Anwendern in einem Datensatz zu interagieren, indem Sie Nachrichten veröffentlichen und dem Feed Anhänge hinzufügen. Verwenden Sie den Aktivitätsformatierer, um eine allgemeine Zusammenfassung der Aktivität für den Datensatz anzuzeigen.

Umschalter für Live-Feed/Aktivität



Die *glide.ui.show_live_feed_activity property*lst aktiviert. Navigieren zu **Collaborate** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften** Und aktivieren Sie **Schaltet die Anzeige der Registerkarte „Live-Feed“ im Aktivitätsformatierer ein/aus** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Plugins „Live-Feed“ und „Datensatz-Feed“ aktiv sind.
2. Wenn der Aktivitätsformatierer nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um es hinzuzufügen.
3. Legen Sie fest *live_feed*Wörterbuchattribut auf „wahr“ im Formular.
   Mit dieser Aktion wird dem Aktivitätsformatierer Live-Feed hinzugefügt.
4. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft.
   a. Navigieren zu **Collaborate** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften**an.
   b. Aktivieren Sie **Schaltet die Anzeige der Registerkarte „Live-Feed“ im Aktivitätsformatierer ein/aus** Option (*glide.ui.show_live_feed_activity property*).

Passen Sie Aktivitäten an

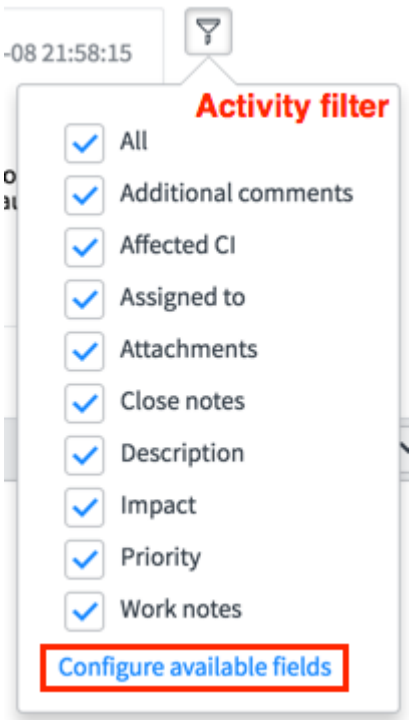
Sie können anpassen, welche Felder im Aktivitätsformatierer angezeigt werden. Sie können Felder aus der Liste der Aktivitäten hinzufügen oder entfernen, die Anwender beim Öffnen des Aktivitätsfilters auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_Form und Personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Passen Sie die Felder an, die im Aktivitätsfilter angezeigt werden



Prozedur

1. Wählen Sie das Aktivitätsfilter-Symbol ( ).
2. Wählen Sie unten in der Liste aus **Konfigurieren Sie verfügbare Felder** .
3. Wählen Sie im Slushbucket die gewünschten Felder im aus **Verfügbar** Und verschieben Sie sie in die **Ausgewählt** Spalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aktivitäten werden unabhängig von der Reihenfolge in alphabetischer Reihenfolge angezeigt **Ausgewählt** Spalte.

Hinweis: In Core-UI, **Konfigurieren Sie verfügbare Felder** Ist für die Reihenfolge der Felder „zusätzliche Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“ verantwortlich.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um sie dem Aktivitätsformatierer und dem Filter hinzuzufügen.

Nächste Maßnahme

Administratoren können auch die Systemeigenschaft ändern **Aktivitätsformatierer-Felder für Incidents** (`glide.ui.incident_activity.fields`). Greifen Sie über auf diese Eigenschaft zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an. Das System synchronisiert automatisch die Werte in der Systemeigenschaft und die von Ihnen vorgenommenen Auswahlen.

Konfigurieren Sie Rollen zum Anzeigen von E-Mails im Aktivitätsformatierer

Die Systemeigenschaft `glide.ui.activity.email_roles`Mit können Sie steuern, welche Rollen E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Aktivitätsformatierer sehen Anwender Aktivitäten nur für Felder, für die sie Leseberechtigung haben. Beispielsweise können Selfservice-Anwender den Aktivitätsformatierer in der Selfservice-Ansicht des Incident-Formulars sehen, aber sie sehen keine Arbeitsnotizen, es sei denn, Sicherheitsregeln wurden angepasst, um dies zu ermöglichen.

Wenn **E-Mails automatisch generiert** Oder **E-Mails – Korrespondenz** Das Feld ist in der Aktivitätenliste enthalten. Alle Anwender sehen alle E-Mails. Es wird nicht festgelegt, ob ein Endanwender beispielsweise eine E-Mail mit Arbeitsnotizen sehen soll. Konfigurieren Sie diese Eigenschaft, um diese Fähigkeit auf angegebene Rollen zu beschränken.

Hinweis: E-Mail wird erst als Aktivität angezeigt, wenn sie gesendet wurde. Wenn E-Mail-Eigenschaften nicht für die ausgehende Zustellung konfiguriert sind, können Sie die Nachricht finden, indem Sie zu navigieren **System-Mailboxen** > **Postausgang**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft mit der Bezeichnung **Liste der Rollen (kommagetrennt), die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „automatisch generierte E-Mails“ oder „E-Mails-Korrespondenz“ enthalten sind.**
3. Fügen Sie der Eigenschaft Rollen hinzu, getrennt durch Kommas.
   Dies sind die einzigen Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können. Alle anderen Rollen werden daran gehindert, E-Mails anzuzeigen. Wenn keine Rollen aufgeführt sind, können alle Anwender E-Mails sehen. Die Rolle itil befindet sich standardmäßig in der Liste.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft „maximale Aktivitätsgröße“

Verwenden Sie die Eigenschaft Glide.max_activity_size, um die Menge des Inhalts zu erhöhen, der im Aktivitätsformatierer sichtbar sein 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardgröße für eine Aktivität beträgt 100 * 1024, was dazu führt, dass große Mengen von Inhalten im Aktivitätsformatierer ausgeblendet werden. Sie können den Standardwert ändern, indem Sie die Eigenschaft Glide.max_activity_size hinzufügen.

Prozedur
1. Geben Sie sys_properties.list im Anwendungsnavigator ein.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	Glide.max_activity_size
Typ	ganze Zahl
Wert	102400 Verwenden Sie dieses Feld, um die Anzahl der im Aktivitätsformatierer zulässigen Inhalte zu erhöhen. Dieser Wert muss in Byte angegeben werden, z. B. 100 * 1024 oder 102400.

Aktivieren Sie die Schaltfläche „E-Mail-Antwort“ für den Aktivitätsformatierer in Core-UI

Die `glide.ui16.emailStreamResponseActions`Die Systemeigenschaft bestimmt, ob ein Anwender über die Schaltfläche „E-Mail-Antwort“ im Aktivitätenstrom in auf E-Mail antworten kann Core-UI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Feld	Beschreibung
Name	`glide.ui16.emailStreamResponseActions`
Beschreibung	Fügen Sie dem Aktivitätenstrom die Schaltfläche „E-Mail-Antwort“ hinzu.
Typ	richtig | falsch
Wert	Legen Sie den Wert auf fest **Wahr** . Der Standard-wert, wenn diese Eigenschaft nicht konfiguriert ist, ist „falsch“.

3. Wählen Sie **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.

Konfigurieren Sie die Farben des Aktivitätsformatierers

Verwenden Sie die Eigenschaften glide.ui.activity_stream.style.comments und Glide.ui.activity_Stream.style.work_Notes, um die Farbcodierung im Aktivitätsformatierer zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Fügen Sie eine Systemeigenschaft für hinzu **Zusätzliche Kommentare** Feld.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.activity_stream.style.comments
Typ	Zeichenfolge

   c. Wählen Sie **Absenden**.
3. Ändern Sie die Farbe von **Zusätzliche Kommentare** Feld.
   a. Wählen Sie in der Liste Systemeigenschaften den Datensatz glide.ui.activity_stream.style.comments aus.
   b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
   Geben Sie beispielsweise ein `Hellgrün` . Der Standardwert ist transparent.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Fügen Sie eine Systemeigenschaft für hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Typ	Zeichenfolge

5. Ändern Sie die Farbe von **Arbeitsnotizen** Feld.

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 in der Liste Systemeigenschaften den Datensatz Glide.ui.activity_Stream.style.work_Notes aus.

b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
Geben Sie beispielsweise ein Blau . Der Standardwert ist Gold.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Formatierer für Prozess-Flows

Der Prozess-Flow-Formatierer bietet eine grafische Zusammenfassung der Phasen in einem Prozess. Der Formatierer wird normalerweise oben in Formularen angezeigt, die Teil eines Prozesses sind.

Jeder Datensatz in der Flow-Formatierer-Tabelle [sys_Process_Flow] stellt eine Prozessphase dar und kann eine andere Bedingung darauf angewendet werden. Wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind, hebt der Formatierer die aktuelle Phase hervor und setzt ein Häkchen neben allen vorherigen Phasen.

Diese Beispiele zeigen einen Workflow in Core-UI Schnittstelle.

Core-UI Prozess-Flow für eine Change-Anforderung

Wenn Formatiererphasen für eine Tabelle definiert sind, werden sie auf dem Formular, das dieser Tabelle zugeordnet ist, in der angegebenen Reihenfolge angezeigt, vorausgesetzt, der Formatierer wurde dem Formular hinzugefügt.

Aktivieren Sie den Prozess-Flow-Formatierer

Sie können das Process Flow Formatierer-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert 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.

Erstellen Sie einen Prozess-Flow-Formatierer

Sie können eine Prozess-Flow-Formatierer-Phase erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Prozess-Flow**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle für diesen Prozess-Flow-Formatierer aus.
Name	Geben Sie einen Namen ein, um den Formatierer zu identifizieren.
Bezeichnung	Geben Sie den Namen ein, der in der Formularkonfigurations-Slushbucket angezeigt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die Formatiererphase aktiv ist. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Formatiererphase nicht in der Flow-Anzeige angezeigt.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo im Prozess-Flow der Formatierer angezeigt wird. Formatierer sind mit der niedrigsten Zahl links und der höchsten Zahl rechts angeordnet.
Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen festzulegen, unter denen der Formatierer als aktuell hervorgehoben wird. Jedes im Bedingungsgenerator verfügbare Feld, z. B. SLA oder Impact, kann verwendet werden, um eine Prozess-Flow-Phase auszulösen.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Prozess-Flow-Formatierer. Diese Beschreibung wird nicht im eigentlichen Formatierer angezeigt.

4. Wiederholen Sie dies bei Bedarf für jede Phase.

Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer in der Aufgabentabelle stellt Breadcrumbs bereit, die das übergeordnete oder übergeordnete Element der aktuellen Aufgabe anzeigen. Dieser Formatierer kann auch in jeder Tabelle verwendet werden, die die Aufgabe erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Automatische Übersetzung

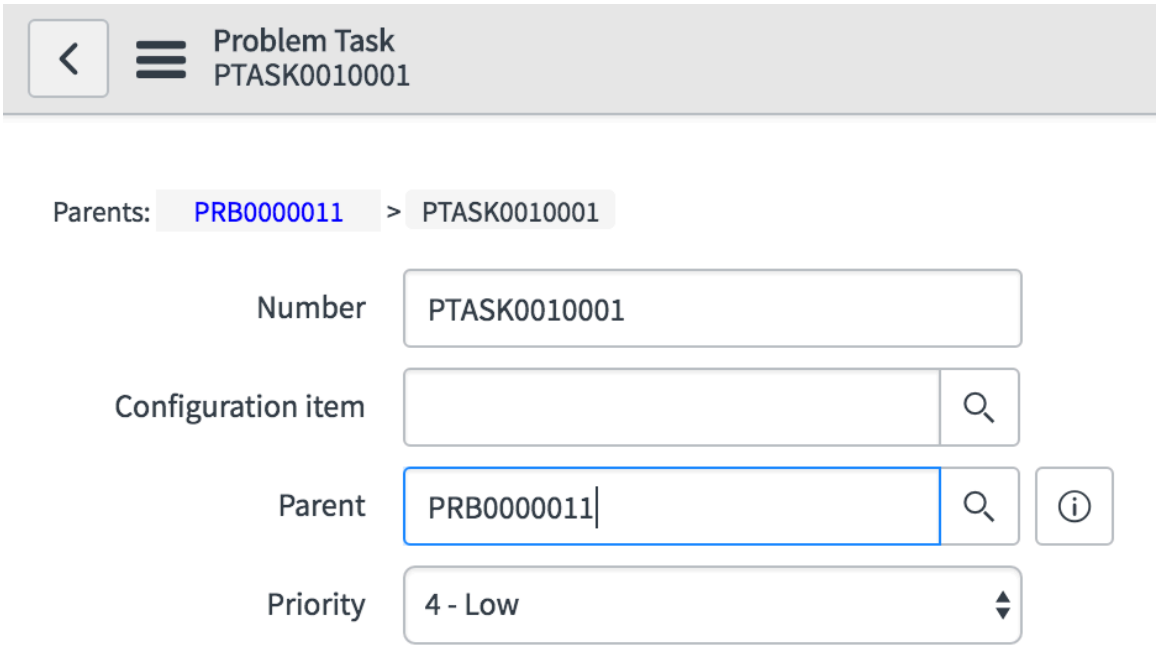
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer zu einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie hinzu **Übergeordnete Breadcrumbs** An den gewünschten Standort. Die Breadcrumbs zeigen nur sechs übergeordnete Ebenen an. Wenn weitere Ebenen vorhanden sind, zeigen die Breadcrumbs eine Ellipse („…““) an.

Die **Übergeordnet** Das Referenzfeld muss auch einen Wert enthalten, damit die Breadcrumbs angezeigt werden. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass es enthält **Übergeordnet** Auch Feld.

Breadcrumbs



Passen Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer an

Sie können den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer anpassen, um zu steuern, welche Breadcrumbs angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**an.
2. Wählen Sie Aus **Übergeordnete Breadcrumbs** .
3. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie das UI-Makro für diesen Formatierer an** Dient zum Anzeigen oder Ändern des zugrunde liegenden Formatierers.
   Standardmäßig verwendet das Breadcrumb das Standardanzeigefeld. **gr.getDisplayValue(),** Als Link im Breadcrumb. Um dies anzupassen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu und ersetzen Sie **Feldname** Parameter mit dem gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

   ```
   pc.setLabelField("fieldName")
   ```

   Wenn ein Anwender auf ein Breadcrumb verweist, wird die Kurzbeschreibung für diesen Datensatz standardmäßig als Hinweis angezeigt. Um alternative Hinweise für das Breadcrumb anzuzeigen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu und ersetzen Sie **Feldname** Parameter mit dem gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

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.

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

Stellen Sie sicher, dass Sie diese Zeilen an der richtigen Stelle hinzufügen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

Verwenden Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer für nicht-Aufgaben-Tabellen

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer kann für Tabellen ohne Aufgaben verwendet werden, solange die Tabelle über ein Feld namens einen Verweis auf sich selbst hat **Übergeordnet** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Formatierer für eine andere Tabelle verfügbar zu machen, duplizieren Sie den Formatierer, der von der Aufgabentabelle verwendet wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**an.
2. Wählen Sie Aus **Übergeordnete Breadcrumbs** .
3. Legen Sie fest **Tabelle** Feld in die entsprechende Tabelle.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Einfügen** .
5. Fügen Sie den neuen Formatierer dem entsprechenden Formular hinzu.

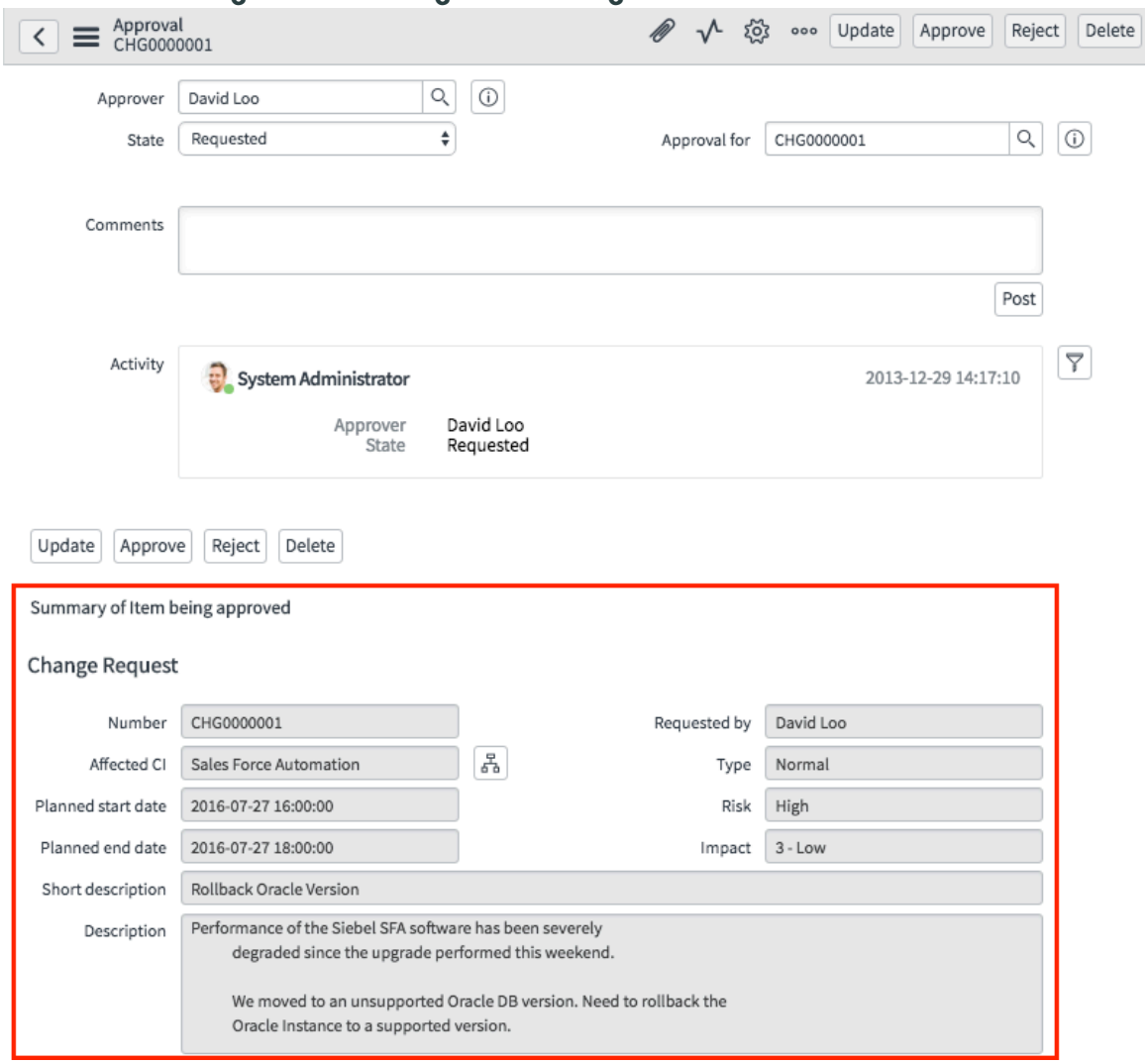
Genehmigungszusammenfassungsformatierer

Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

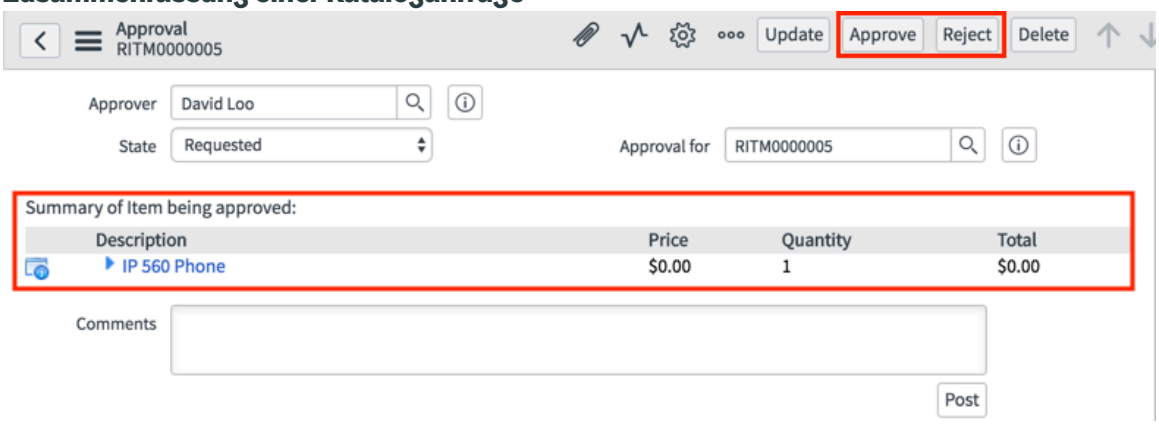
Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

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

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung



Zusammenfassung einer Kataloganfrage



Die **Ablehnen** Mit der Schaltfläche kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor er die allgemeine Anforderung genehmigt. Wenn ein angefordertes Element abgelehnt wird, wird der Workflow für dieses Element nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gesamtanforderung genehmigt wird, müssen Sie dies sicherstellen **Ablehnen** Schaltfläche ist ausgeblendet. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Zugehörige Informationen

Formatierer verwenden

Überschreiben Sie einen Formatierer mit Makros

Das System verwendet Formatierer, um das komplexe Rendern bestimmter Formularelemente zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiele für Formularelemente, die von Formatierern in der Basisplattform gerendert werden, sind:

- Aktivitätsformatierer: Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an.
- Prozess-Flow-Formatierer: Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow am oberen Rand eines Datensatzes an.
- Übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer für Aufgabe: Stellt Breadcrumbs bereit, um die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen.
- Genehmigungszusammenfassungsformatierer: Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen zum genehmigten Element an.

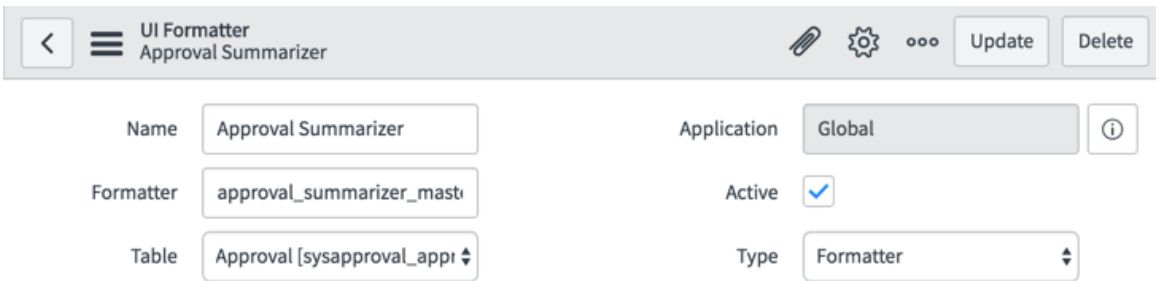
Ein UI-Makro kann die im Basissystem bereitgestellten Formatierer überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Name** Feld denselben Namen wie der Formatierer eingeben, den Sie überschreiben möchten, aber die Erweiterung .xml auslassen.
4. Füllen Sie die restlichen Felder des Formulars aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

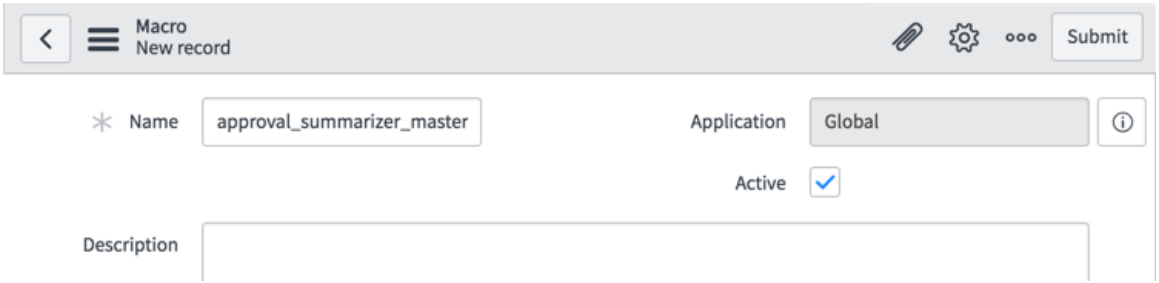
Example:

Dieses Beispiel zeigt das Formular, das den vorhandenen Genehmigungszusammenfassungsformatierer definiert:



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

Hier ist das Formular für das UI-Makro, das den Formatierer der Genehmigungszusammenfassung überschreibt:



Beschränken Sie die Anzahl der Aktivitätenstromanträge

Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um die Anzahl der in einem Aktivitätenstrom zulässigen Einträge zu begrenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie Ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.history.max_entries`*.
3. Bearbeiten Sie **Wert** Eigenschaft zum Festlegen der maximalen Anzahl von Einträgen, die Anwender in einem Aktivitätenstrom anzeigen können.

   Hinweis: Neue Einträge werden erst dann auf die maximale Anzahl angerechnet, wenn das Formular aktualisiert wurde.

Option	Beschreibung
Name	glide.history.max_entries
Beschreibung	Maximale Anzahl von Einträgen, die in einem Aktivitätenstrom angezeigt werden dürfen. Der Standardwert ist 250. Neue Einträge werden erst dann auf die maximale Anzahl angerechnet, wenn das Formular aktualisiert wurde.
Typ	Ganzzahl
Standardwert	250

Mithilfe von Formularvorlagen

Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Um eine Vorlage zu verwenden, füllen Sie die am häufigsten verwendeten Felder für eine bestimmte Tabelle aus, speichern Sie diese als Vorlage, und machen Sie dann die Vorlage für Ihre Benutzer zugänglich. Benutzer können beim Erstellen von Datensätzen manuell eine Vorlage anwenden, oder ein Administrator kann Skripts definieren, um Vorlagen automatisch anzuwenden.

Erstellen Sie Vorlagen für die Formulare, die Sie häufig verwenden, z. B. Incident, Problem und Änderung. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Vorlagen, die Sie erstellen oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie zugreifen können. Durch die Verwendung vieler Vorlagen für jedes Formular sind die Vorlagen jedoch komplexer zu verwalten.

Sie können Zugriffskontrollen auf Tabellenebene erstellen, um die Erstellung von Vorlagen einzuschränken. Wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz aus einer Vorlage erstellt, muss er die save_as_template-Zugriffssteuerung für jedes von der Vorlage geänderte Feld erfüllen.

Automatisch angewendete Vorlagen

Sie können eine Vorlage erstellen, die automatisch für neue, vom Anwender erstellte Datensätze in einer bestimmten Tabelle gilt. Um diese Art von Vorlage zu erstellen, legen Sie den Vorlagennamen so fest, dass er dem Namen der Tabelle entspricht, für die die Vorlage gilt.

Stellen Sie sich beispielsweise vor, Sie möchten eine Vorlage automatisch anwenden, wenn ein Anwender einen Datensatz in der Tabelle „Windows Server“ [cmdb_ci_WIN_Server] erstellt. Legen Sie fest **Name** Feld bis **cmdb_ci_WIN_Server** Und **Tabelle** Feld bis **Windows-Server [cmdb_ci_WIN_Server]** Im Vorlagenformular.

Automatische Vorlagen sind immer global. Sie respektieren nicht **Anwender** Und **Gruppen** Felder im Vorlagenformular. Automatische Vorlagen gelten nicht für Datensätze, die vom System erstellt wurden, z. B. Datensätze, die durch Business-Regeln, UI-Aktionen oder Workflows generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Blenden Sie die Vorlagenleiste für eine Tabelle aus

Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen

Erstellen Sie einen Vorlagendatensatz für eine beliebige Tabelle, um bestimmte Felder automatisch auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Template_Editor_global oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Vorlage mit dem Formular „Vorlage“.

Mit Vorlagen können Anwender Datensätze schneller und einheitlicher abschließen.

Das Video oben zeigt Ihnen, wie Sie das folgende Verfahren zum Erstellen einer Vorlage mithilfe des Formulars „Vorlage“ ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser 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.

Feld	Beschreibung
	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	Option, mit der jeder Anwender, der auf die Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Durch das Hinzufügen von Inhalten zu diesem Feld wird dieser Inhalt nicht zu hinzugefügt **Kurzbeschreibung** Feld der Formulare, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der angegebenen Tabelle in der linken Spalte aus, und geben Sie dann die Daten ein, die automatisch in die rechte Spalte ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten sie nicht für Felder im Formular.
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 Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularvorlage so, dass das Feld hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Siehe Anwendungsbereich .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Vorlagen für zugehörige Aufgabendatensätze

Administratoren können eine Vorlage für einen Aufgabentabellendatensatz erstellen, der auch einen oder mehrere zugehörige Datensätze in der untergeordneten Aufgabentabelle erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren müssen die über- und untergeordneten Beziehungen zwischen Aufgabentabellen verstehen. Beispielsweise ist die Tabelle „Change-Aufgabe“ ein untergeordnetes Element der Tabelle „Change“ und die Tabelle „Incident-Aufgabe“ ein untergeordnetes Element der Tabelle „Incident“.

Hinweis: Untergeordnete Vorlagen können nur automatisch angewendet werden, wenn Sie die übergeordnete Vorlage zuerst aus einem Modul anwenden.

Prozedur

1. In der übergeordneten Aufgabentabellenvorlage Konfigurieren Sie das Formularlayout Um diese Felder hinzuzufügen.
   - **Nächste verbundene untergeordnete Vorlage**
   - **Nächste verbundene Vorlage**
   - **Link-Element**
2. Erstellen Sie eine Vorlage Für die übergeordnete Aufgabentabelle.
   Erstellen Sie beispielsweise diese Vorlage für die Change-Tabelle.

Beispiel für Change-Vorlage

Feld	Wert
Name	Fügen Sie dem Netzwerk einen Server hinzu
Tabelle	Change [Change_Request]
Kurzbeschreibung	Richten Sie einen Server im Netzwerk ein
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Server im Netzwerk einrichten] ○ [Kategorie][Hardware] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]

3. Erstellen Sie eine Vorlage Für die erste zugehörige Aufgabe.
   Erstellen Sie diese Vorlage beispielsweise für die Tabelle „Change-Aufgabe“.

Erste Beispiel-Change-Aufgabenvorlage

Feld	Wert
Name	Auftragsserver
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Bestellen Sie die Serverhardware
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Serverhardware bestellen] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]

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

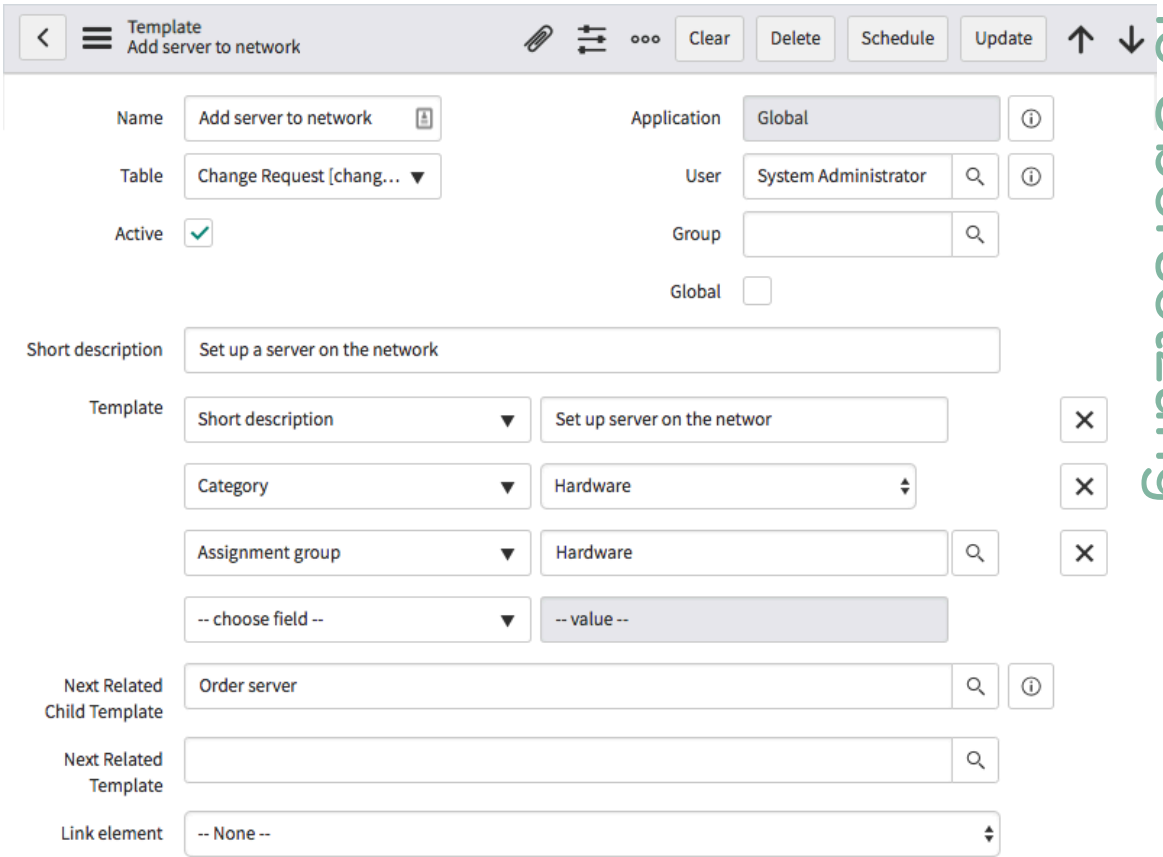
Feld	Wert
Link-Element	Change-Anforderung

4. Erstellen Sie eine Vorlage Für jede zusätzliche zugehörige Aufgabe.
   Erstellen Sie beispielsweise eine zusätzliche Vorlage für die Tabelle „Change-Aufgabe“.

Zweite Beispiel-Change-Aufgabenvorlage

Feld	Wert
Name	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Server im Netzwerk installieren] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]
Link-Element	Change-Anforderung

5. Legen Sie in der übergeordneten Aufgabentabellenvorlage fest **Nächste Zugehörige Untergeordnete Vorlage** Zur ersten zugehörigen untergeordneten Aufgabe.
   Wählen Sie beispielsweise in der Vorlage Server zu Netzwerk hinzufügen die Option aus Auftragsserver In **Nächste Zugehörige Untergeordnete Vorlage** Feld.

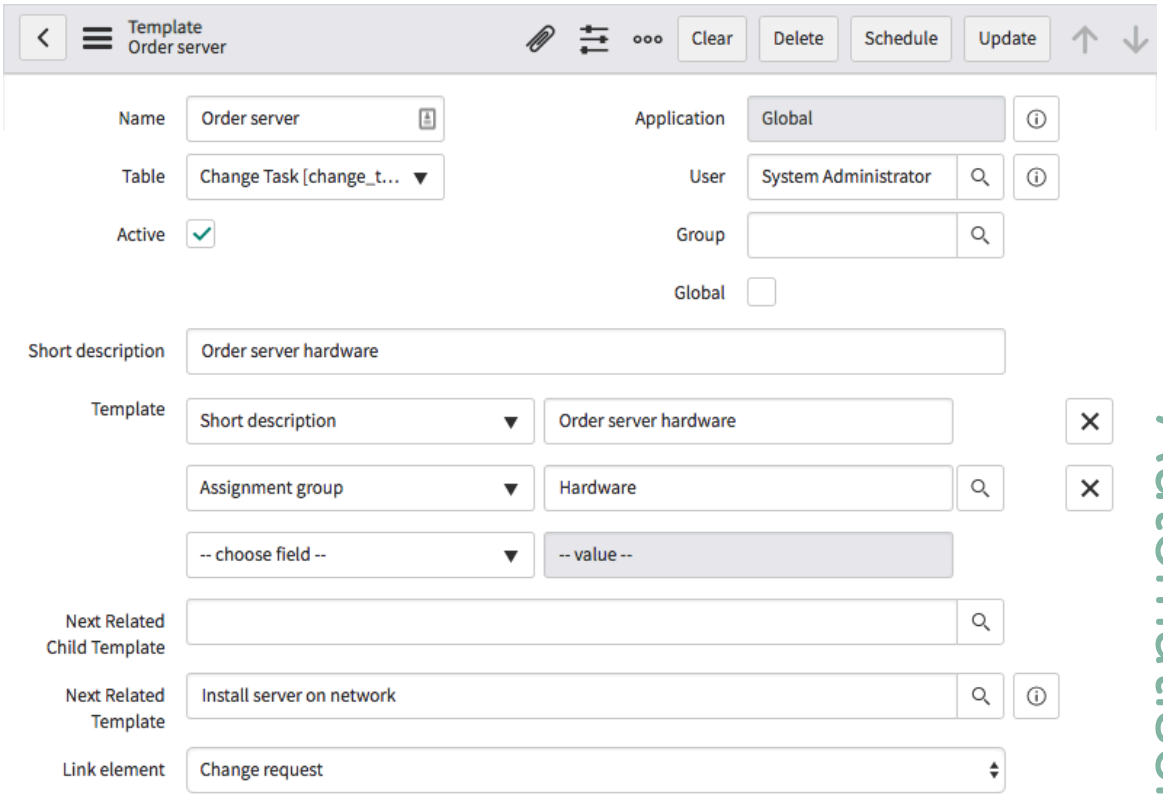


6. Legen Sie für jede untergeordnete Aufgabe fest **Nächste Zugehörige Vorlage** Zur nächsten zugehörigen Aufgabenvorlage.

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.

Wählen Sie beispielsweise in der Vorlage Bestellserver die Option aus Installieren Sie den Server im Netzwerk In **Nächste Zugehörige Vorlage** Feld.



Hinweis: Die letzte zugehörige Aufgabenvorlage hat keinen Wert für **Nächste Zugehörige Vorlage** . Zum Beispiel die **Installieren Sie den Server im Netzwerk** Vorlage hat keinen Wert in **Nächste Zugehörige Vorlage** .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein Modul Für die übergeordnete Aufgabentabellenvorlage, damit untergeordnete Vorlagen auf zugehörige Aufgabendatensätze angewendet werden können. Erstellen Sie beispielsweise ein Modul für **Fügen Sie dem Netzwerk einen Server hinzu** .

Erstellen Sie eine Vorlage, indem Sie ein Formular speichern

Speichern Sie ein ausgefülltes Formular als Vorlage.

Vorbereitungen

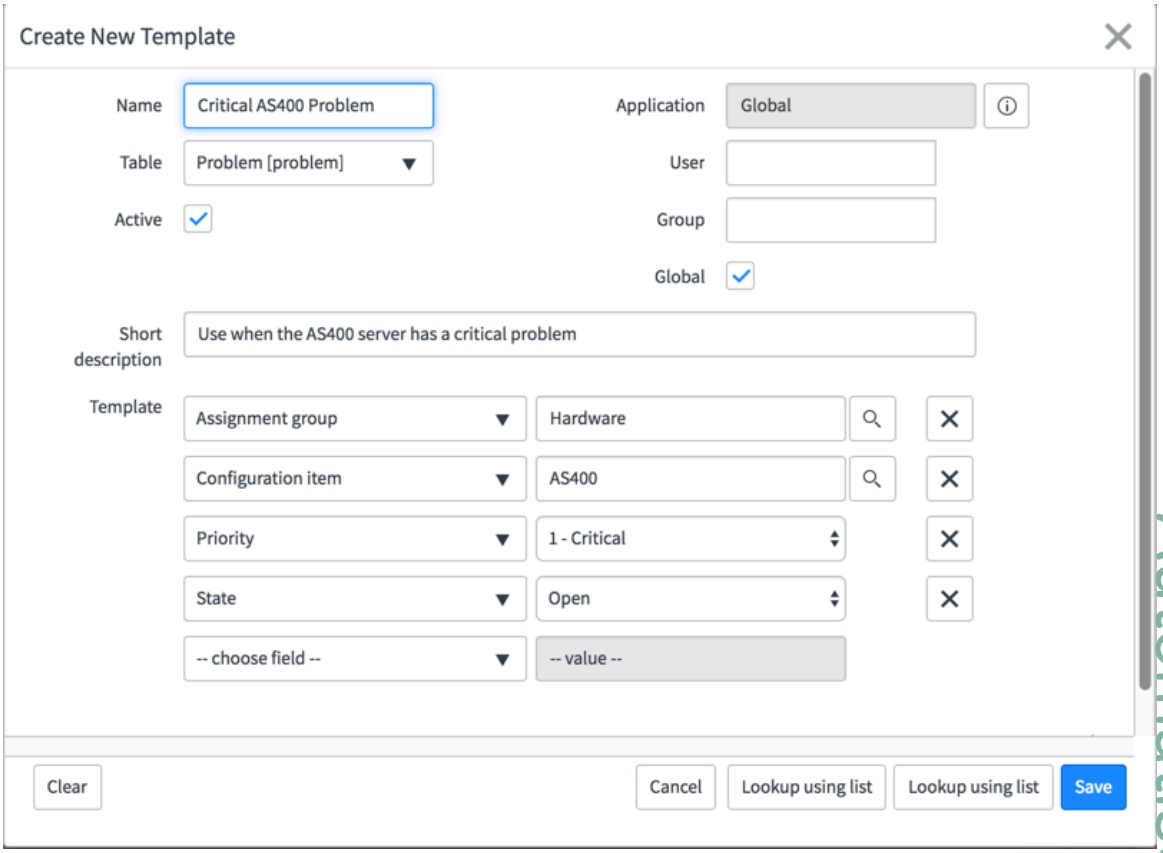
Schalten Sie die Vorlagenleiste ein/aus, damit sie in Formularen sichtbar ist.
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Füllen Sie das Formular so aus, wie es angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer die Vorlage anwendet.
3. Klicken Sie in der Vorlagenleiste auf das Plus-Symbol (+).

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 einen beschreibenden Namen ein, um es einem Anwender zu erleichtern, die richtige Vorlage auszuwählen.
5. Nehmen Sie bei Bedarf zusätzliche Änderungen vor.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

ACL_Regeltypen

Planen Sie die Datensatzerstellung aus einer Vorlage

Sie können eine geplante Aufgabe erstellen und planen, um Datensätze basierend auf einer Vorlage zu erstellen. Sie können beispielsweise regelmäßig einen ausgefüllten Aufgabendatensatz erstellen, um eine wöchentliche Sicherung durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**an.
2. Wählen Sie einen Vorlagendatensatz aus.
3. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
   Die Geplante Entitätsgenerierung Formular wird angezeigt.
4. In **Ausführen** Auswahlliste auswählen, wie häufig ein Datensatz erstellt werden soll.

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. Füllen Sie die Zeitplaninformationen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie ein Modul für eine Vorlage

Sie können ein Modul erstellen, um ein Formular mit vorab ausgefüllten Vorlagendaten zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Untergeordnete Vorlagen werden nur angewendet, wenn die übergeordnete Vorlage aus einem Modul angewendet wird. Untergeordnete Vorlagen werden nicht angewendet, indem eine Vorlage auf ein neues Formular angewendet wird.

Prozedur
1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, z. B. **Selfservice** , Und klicken Sie auf das Symbol „Anwendung bearbeiten“ (Bleistift).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie aus **Titel** Und **Reihenfolge** Felder nach Bedarf.
4. Wählen Sie im Abschnitt Linktyp-Formular im Feld Tabelle die Tabelle aus, in der Sie das Formular erstellen möchten.
5. In **Linktyp** Feld auswählen **URL (aus Argumenten)** .
6. In **Argumente** Feld eingeben `<table>.Do?sys_ID=-1&sysparm_template=<templatename>` Die `<table>`Ist beispielsweise der Name der Tabelle, die Sie für das Tabellenfeld ausgewählt haben `Incident` . Die `<templatename>` Ist beispielsweise der Name der Vorlage, die Sie zum Vorausfüllen des Formulars verwenden möchten `Incident-Anruftyp` .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Aktualisieren Sie den Anwendungsnavigator, um das neue Modul anzuzeigen.

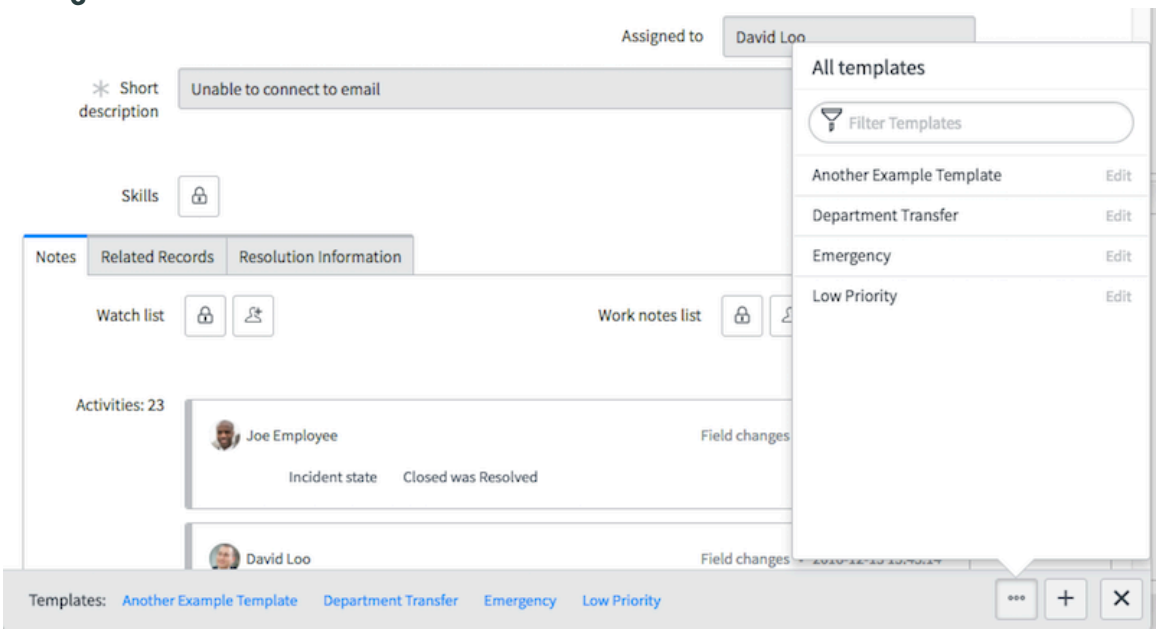
Vorlagenleiste

Verwenden Sie die Vorlagenleiste, um Vorlagen anzuwenden, zu bearbeiten und zu erstellen.

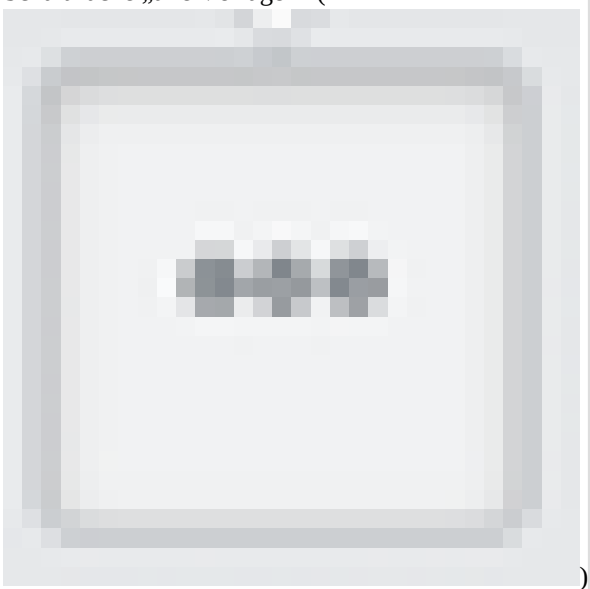
Wenn umgeschaltet, wird die Vorlagenleiste unten im Formular angezeigt. Wählen Sie einen Vorlagentitel aus, um die Vorlage auf das Formular anzuwenden. Verwenden Sie die Schaltflächen unten rechts, um Vorlagen hinzuzufügen, zu bearbeiten und auf die vollständige Liste zuzugreifen.

© 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.

Vorlagenleiste in Core-UI



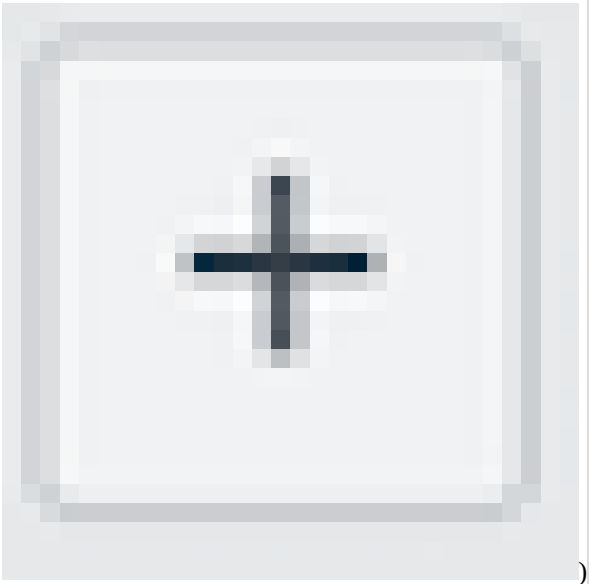
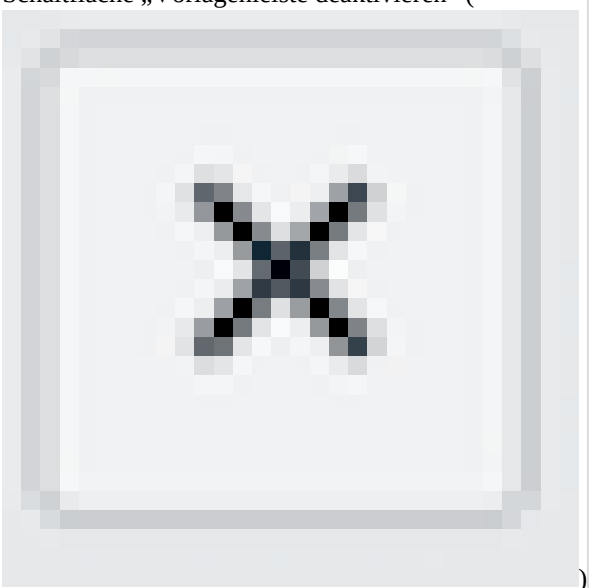
Elemente Der Vorlagenleiste

Element	Beschreibung
Vorlagen	Verfügbare Vorlagen werden in der Vorlagenleiste in blauem Text angezeigt. Klicken Sie auf eine Vorlage, um sie auf das Formular anzuwenden.
Schaltfläche „alle Vorlagen“ ()	Schaltet das Fenster „alle Vorlagen“ 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.

Elemente Der Vorlagenleiste (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Schaltfläche „neue Vorlage erstellen“ ()	Zeigt das Fenster neue Vorlage erstellen an.
Popup „alle Vorlagen“	Dieses Fenster wird angezeigt, wenn **Alle Vorlagen** Schaltfläche ist ausgewählt. Im Fenster wird eine filterbare Liste aller verfügbaren Vorlagen angezeigt. Klicken Sie auf **Bearbeiten** Schaltfläche links neben einer beliebigen Vorlage, um diese Vorlage zu bearbeiten.
Schaltfläche „Vorlagenleiste deaktivieren“ ()	Deaktiviert die Vorlagenleiste. Informationen zum Anzeigen des Balkens finden Sie unter Schalten Sie die Vorlagenleiste ein/aus

Informationen zu nicht-Administratoren finden Sie unter KB0711956 Weitere Informationen zum Aktivieren der Schaltfläche „Bearbeiten“.

Schalten Sie die Vorlagenleiste ein/aus

Die Vorlagenleiste wird unten in Formularen angezeigt. Sie bietet Verknüpfungen zum Anwenden, Bearbeiten und Erstellen von Vorlagen.

Automatische Übersetzung

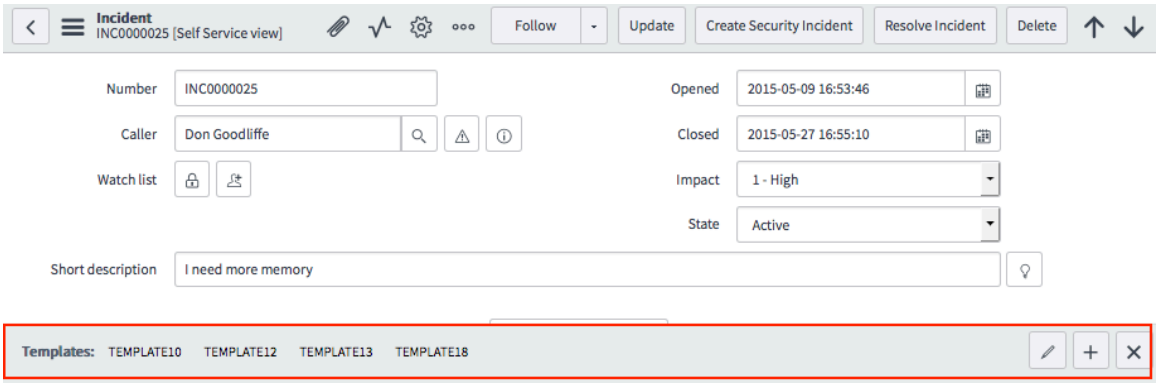
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Vorlagenleiste umschalten, wodurch sie für alle Formulare ausgeblendet oder angezeigt wird. Die Vorlagenleiste wird standardmäßig angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ) Im Formularheader.
3. Wählen Sie Aus **Vorlagenleiste Ein/Aus** .

Geskriptete Vorlagen

Sie können eine aktive Vorlage mithilfe von JavaScript auf einen Datensatz anwenden.

Wenden Sie eine Vorlage auf die aktuelle an

Verwenden Sie zum Anwenden einer Vorlage `ApplyTemplate` Methode.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Wenden Sie eine Vorlage auf einen GlideRecord an

Um die Vorlage auf einen anderen Datensatz als den aktuellen anzuwenden, ändern Sie „aktuell“ in eine GlideRecord-Variable. Wenn Sie eine GlideRecord-Variable verwenden, müssen Sie sie möglicherweise nach dem Deklaration der Variable initialisieren.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Wenden Sie eine Vorlage aus einer UI-Aktion an

Das folgende Skript demonstriert eine mögliche Anpassung an `Create Change`UI-Aktion im Problemformular. Nachdem Sie dieses Skript der UI-Aktion hinzugefügt haben, kann ein Anwender die UI-Aktion auswählen, um einen Change-Datensatz mit Informationen aus dem Problemdatensatz und der Change-Vorlage zu erstellen.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
```

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.

```
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Skript für eine Vorlage mit untergeordneten Vorlagen

Bei Verwendung von `ApplyTemplate` Mit einer Vorlage, die eine oder mehrere untergeordnete Vorlagen enthält, erstellt das System den übergeordneten Datensatz, bevor die untergeordneten Vorlagen angewendet werden. Dieses Verhalten stellt sicher, dass alle Referenzen oder Dot-Walking-Felder vom untergeordneten Datensatz zum übergeordneten Datensatz ein gültiges Ziel haben.

Wenn beispielsweise eine Vorlage für die Tabelle „Change-Anforderung“ eine untergeordnete Vorlage für die Tabelle „Change-Aufgabe“ hat, wird durch Anwenden der Vorlage „Change-Anforderung“ ein Datensatz für eine Change-Anforderung in die Datenbank eingefügt. Dieser Datensatz wird als Change-Anforderung für den Change-Aufgabendatensatz zugewiesen und dann die untergeordnete Vorlage auf den Change-Aufgabendatensatz angewendet.

Wenden Sie eine Vorlage mit einer sys_ID anstelle eines Namens an

Um eine Vorlage mit einer sys_ID anzuwenden, verwenden Sie die folgende Methode.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

UI-Aktionen werden definiert

UI-Aktionen umfassen die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen und Listen. Konfigurieren Sie UI-Aktionen, um die UI interaktiver, anwenderdefinierter und spezifischer für Anwenderaktivitäten zu gestalten.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren.

UI-Aktionssteuerungen

Sie können eine UI-Aktion erstellen, um eine der folgenden Steuerungen bereitzustellen:

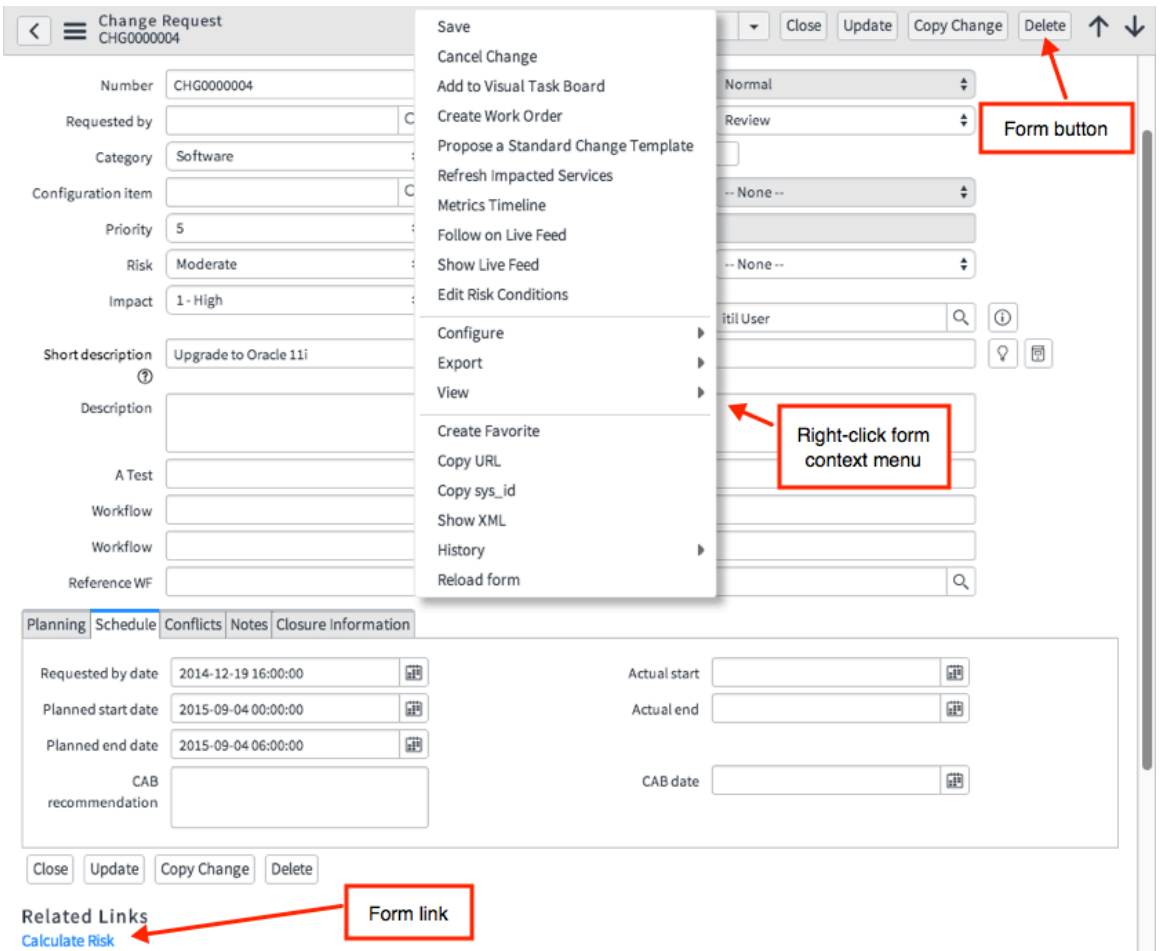
- Eine Schaltfläche in einem Formular.
- Ein Kontextmenüelement in einem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars klicken.
- Ein zugehöriger Link in einem Formular.
- Eine Schaltfläche im Banner oben in einer Liste.
- Eine Schaltfläche am unteren Rand einer 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.

- Ein Kontextmenüelement in einer Liste, das angezeigt wird, wenn Sie das Listenkontextmenü öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Listenheader klicken.
- Ein Menüelement für die Aktionsauswahlliste am unteren Rand einer Liste.
- Ein zugehöriger Link am unteren Rand einer Liste.

Hinweis: Zum Ausblenden oder Einschränken von **Neu** Oder **Bearbeiten** UI-Aktion in der zugehörigen Liste verwenden Listensteuerelement .

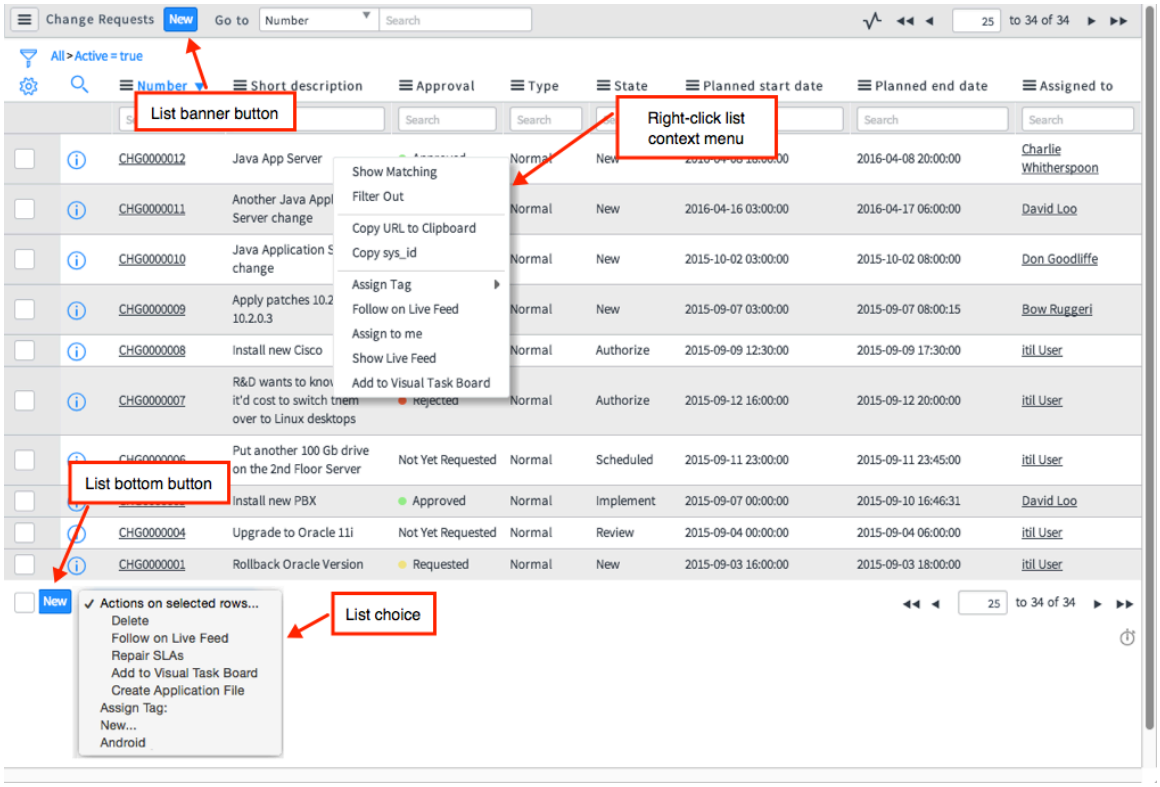
Formular-UI-Aktionen



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.

Listen Sie UI-Aktionen auf



Erstellen Sie eine UI Action

Sie können eine neue UI-Aktion erstellen oder eine vorhandene bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können UI-Aktionen zu Tabellen und Datenbankansichten hinzufügen, die sich im selben Umfang wie die UI-Aktion befinden, und Tabellen, die die Ausführung von UI-Aktionen aus einem anderen Anwendungsbereich zulassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Definieren Sie die UI-Aktion, indem Sie die Felder ausfüllen.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um alle Felder anzuzeigen.

UI-Aktionsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Text, der auf der Schaltfläche, dem Link oder dem Kontextmenüelement angezeigt wird.
Tabelle	Die Tabelle, für die die UI-Aktion verfügbar ist. Standardmäßig wird die UI-Aktion auch in Tabellen angezeigt, die die ausgewählte Tabelle erweitern (z. B. werden Aufgabenaktionen in der Incident-Tabelle 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
	Wählen Sie Aus **Global** Um die Aktion für alle Tabellen verfügbar zu machen.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die UI-Aktion angezeigt wird. Die Reihenfolge gilt für Schaltflächen von links nach rechts und für Menüaktionen von oben nach unten.
Aktionsname	Ein eindeutiger Name, der verwendet werden soll, wenn in Skripts auf die UI-Aktion verwiesen wird.
Aktiv	Eine Option zum Aktivieren der UI-Aktion, wenn ausgewählt. Um eine UI-Aktion zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Eine Option zum Anzeigen einer Schaltfläche für neue Datensätze, die nicht eingefügt wurden.
Bei Update anzeigen	Eine Option zum Anzeigen einer Schaltfläche in vorhandenen Datensätzen.
Client	Eine Option für die UI-Aktion zum Ausführen des Skripts im Browser des Anwenders, nicht auf dem Server. Wenn diese Option aktiviert ist, wird **Beim Klicken** Das Feld wird über dem Bedingungsfeld angezeigt.
Formularschaltfläche	Eine Option zum Einfügen einer Schaltfläche in ein Formular.
Formular-Kontextmenü	Eine Option zum Einfügen eines Elements in ein Formularkontextmenü (Rechtsklick auf den Formularheader).
Formular-Link	Eine Option zum Einfügen eines Links im Abschnitt „zugehörige Links“ eines Formulars.
Formularformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv: Färbt die UI-Aktion rot. ○ Nicht formatiert: Färbt die UI-Aktion nicht.
Listen-Kopfzeile Schaltfläche	Eine Option zum Platzieren einer Schaltfläche im Banner einer Liste. **Hinweis:** Listenbanner-Schaltflächen sollen keine datensatzspezifischen Bedingungen unterstützen, daher wird nur die erste Zeile berücksichtigt, wenn die Bedingung ausgewertet wird, um zu bestimmen, ob die Schaltfläche für die Liste angezeigt wird. Verwenden Sie keine datensatzspezifischen Bedingungen (z. B. current.getValue('State') === 'Closed') in UI-Aktionen der Listenbanner-Schaltfläche.
Unterste Listen-Schaltfläche	Eine Option zum Platzieren einer Schaltfläche am Ende einer Liste. **Hinweis:** Die unteren Listenschaltflächen werden unabhängig von der Bedingung angezeigt und pro Datensatz bei der Ausführung ausgewertet.
Listen-Kontextmenü	Eine Option zum Einfügen eines Elements in ein Listenfeld-Kontextmenü (Rechtsklick auf eine Zelle in einer Liste).
Listenauswahl	Eine Option zum Einfügen eines Elements in die Aktionsauswahlliste am Ende einer Liste. **Hinweis:** Die unteren Listenschaltflächen wie Listenauswahlaktionen werden unabhängig von der Bedingung angezeigt und bei der Ausführung pro Datensatz ausgewertet.

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
Listen-Link	Eine Option zum Einfügen eines Links im Abschnitt „zugehörige Links“ am Ende einer Liste.
Listenformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv: Färbt die UI-Aktion rot. ○ Nicht formatiert: Färbt die UI-Aktion nicht.
Überschreibungen	Eine UI-Aktion, die diese UI-Aktion überschreibt.
Nachrichten	Textzeichenfolgen, die die UI-Aktion als Schlüssel zum Suchen einer lokalisierten Nachrichtenalternative aus der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] verwenden kann. Jeder Nachrichtenschlüssel befindet sich in einer separaten Zeile im Feld Nachrichten. Die Instanz sucht immer nach einer lokalisierten Nachrichtenzeichenfolge, wenn die UI-Aktion einen getMessage(msg)-Aufruf ausführt, bei dem die Nachrichtenzeichenfolge mit einem Schlüssel im Feld Nachrichten übereinstimmt.
Kommentare	Beschreibender Inhalt zu dieser UI-Aktion.
Tipp	Der Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender auf das UI-Aktionssteuerelement zeigt.
Beim Klicken	Der Name der JavaScript-Funktion, die ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird. Die Funktion ist in definiert **Skript** Feld.
Bedingung	Eine bedingte JavaScript-Anweisung, die einschränkt, wenn eine UI-Aktion angezeigt wird. Bedingungen werden immer auf dem Server ausgeführt. **Hinweis:** ○ Das aktuelle Objekt ist für Bedingungen in einem Listenkontextmenü nicht verfügbar. Wenn **Listenkontextmenü** Option ist ausgewählt, beliebige Verwendung von `current`Bei diesen Aktionen wird ignoriert. ○ Sie können auf den übergeordneten Datensatz für die UI-Aktionsbedingungen auf einer Schaltfläche für zugehörige Listen verweisen. Beispiel: Um zu deaktivieren **Neu** Und **Bearbeiten** Schaltflächen in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ für geschlossene Changes kopieren Sie die globalen m2m-UI-Aktionen in die Tabelle „Task_ci“, und fügen Sie eine Bedingung von hinzu `parent.active`. ○ Wenn Sie eines der Felder leer lassen, die Sie in Ihrer Bedingungsanweisung angeben, wird diese Bedingung standardmäßig auf festgelegt **Wahr** .
Skript	Das Skript, das ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird. Funktionsnamen müssen eindeutig sein.
Arbeitsbereich	
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Eine Option, damit die UI-Aktion in der Liste der UI-Aktionen in einem Arbeitsbereich 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
Arbeitsbereich-Formularmenü	Eine Option, damit die UI-Aktion als Listenelement im Menü angezeigt wird, das UI-Aktionen in einem Arbeitsbereich zugeordnet ist.
Format für konfigurierbaren Arbeitsbereich	Eine Option zur Verwendung der UI-Aktion in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich. Wenn diese Option deaktiviert ist, gilt die UI-Aktion in Legacy-Arbeitsbereichen.
Arbeitsbereich-Client-Skript	Ein Skript, das ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion in Arbeitsbereichen ausgeführt wird.
Erfordert Rolle	
Rolle	Die Rollen, die für die Anwendung der UI-Aktion erforderlich sind. Anwender müssen mindestens eine der Rollen haben, damit die UI-Aktion angewendet werden kann.
Zugehörige Listen in der Formularansicht	
UI-Aktion Sichtbarkeit	Die Ansichten des Formulars, für das die UI-Aktion gilt. Verwenden Sie diese Option, um die UI-Aktion auf von Ihnen angegebene Formularansichten zu beschränken. Eine UI-Aktion ist für die angegebene Ansicht gemäß den folgenden Regeln verfügbar: **a.** Wenn keine Sichtbarkeitsregeln vorhanden sind, wird die Aktion in allen Ansichten angezeigt. **b.** Jede Ausschlussregel in einer bestimmten Ansicht bedeutet, dass die Aktion nicht in dieser Ansicht angezeigt wird. **c.** Wenn mindestens eine Einbindungsregel vorhanden ist, wird die Aktion nur für Ansichten angezeigt, die speziell enthalten sind.
Versionen	Alle Versionen der UI-Aktion. Verwenden Sie diese Liste, um Versionen zu vergleichen oder eine vorherige Version wiederherzustellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn die UI-Aktion auf der Client-Seite ausgeführt werden kann, umschließen Sie sie in eine Funktion. Andernfalls der Inhalt von **Skript** Feld wird ausgeführt, wenn die Seite geladen wird.

Example:
Im Rahmen eines UI-Aktionsskripts können Sie einen Anwender zu einer URL umleiten. Sie können beispielsweise einem Formular Links hinzufügen oder einen neuen Datensatz öffnen, nachdem er aus einer UI-Aktion erstellt wurde. Um einen Anwender von einer UI-Aktion zu einer URL umzuleiten, verwenden Sie diese Syntax in **Skript** Feld zum Definieren des Umleitungslinks:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Um einen Anwender zu einem Datensatz zu leiten, verwenden Sie diese Syntax, wo *new_record*lst der Variablenname für GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Überschreiben Sie eine UI-Aktion für eine erweiterte Tabelle

Sie können eine UI-Aktion für eine Tabelle überschreiben oder entfernen, die aus einer anderen Tabelle erweitert 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Hinweis: Dies gilt nicht für domänengetrennte Instanzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine UI-Aktion für die Aufgabentabelle definiert ist, gilt sie für alle Aufgaben, einschließlich Incidents, Changes, Probleme und alle anderen Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern. Ebenso gilt für jede Tabelle eine globale UI-Aktion. Sie können jedoch eine UI-Aktion für eine bestimmte Tabelle überschreiben. Dieses Beispiel zeigt, wie Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] nur für die Tabelle „Incident“ [Incident] überschreiben oder entfernen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle nur für die Incident-Tabelle zu überschreiben.

   a. Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Incident-Tabelle mit derselben **Aktionsname** .
   Wenn **Aktionsname** Ist nicht definiert. Aktualisieren Sie sowohl die neue UI-Aktion als auch die UI-Aktion, die mit demselben überschrieben werden soll **Aktionsname** .

   b. Geben Sie ein Skript ein, das für die Incident-Tabelle spezifisch ist.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle für die Incident-Tabelle zu entfernen.

   a. Navigieren Sie zur Definition der UI-Aktion für die Aufgabentabelle.

   b. Fügen Sie die Bedingung hinzu `current.getRecordClassName() !='incident'`.

UI-Richtlinien verwenden

UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular und steuern anwenderdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben.

Sie können beispielsweise UI-Richtlinien verwenden, um das Nummernfeld in einem Formular schreibgeschützt zu machen, das Feld „Kurzbeschreibung“ als Pflichtfeld festzulegen und andere Felder auszublenden. Grundlegende UI-Richtlinien erfordern kein Skripting. Verwenden Sie jedoch für erweiterte Aktionen **Skripts ausführen** Option.

Sie können auch Client-Skripts verwenden, um alle diese Aktionen auszuführen. Verwenden Sie für kürzere Ladezeiten jedoch nach Möglichkeit UI-Richtlinien.

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um anwenderdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben zu definieren.

https://player.vimeo.com/video/1107457509?h=4106fe47a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_Policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine UI-Richtlinienbedingung wertet alle Felder aus, auch wenn sie im Formular nicht sichtbar sind. Diese Funktion entfernt die Anforderung, dass sich ein Feld in einem Formular befinden muss, damit es ausgewertet 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.

Hinweis:

- Richtlinien, die aus Versionen vor Fuji übertragen wurden, werden unterschiedlich ausgewertet. Felder, die zuvor nicht ausgewertet wurden, werden ausgewertet.
- UI-Richtlinien werden auf Suchbildschirmen nicht unterstützt.
- UI-Richtlinien gelten auch für Formulare und Listen, die in der Content Management System-Anwendung angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular „UI-Richtlinie“ [Erweiterte Ansicht] wird geöffnet
3. Um die Ansicht zu ändern, in **Zugehörige Links** Klicken Sie auf **Standardansicht** .
4. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um alle Felder anzuzeigen.

UI-Richtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle für das zu ändernde Formular.
Aktiv	Der aktive Status der UI-Richtlinie. Nur aktive UI-Richtlinien werden angewendet.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der UI-Richtlinie.
Reihenfolge [Erweiterte Ansicht]	Die Verarbeitungssequenz von der niedrigsten zur höchsten Zahl. Wenn zwei Richtlinien in Konflikt stehen, wird die UI-Richtlinie mit der höheren Zahl ausgeführt. Für geerbte UI-Richtlinien werden die UI-Richtlinien der erweiterten (untergeordneten) Tabelle zuerst ausgeführt. Dann werden die UI-Richtlinien der Basistabelle ausgeführt, sowohl vom niedrigsten bis zum höchsten angegebenen Wert.
Zeitpunkt der Anwendung	
Bedingungen	Die Bedingungen, die bei Erfüllung dazu führen, dass die UI-Richtlinie angewendet wird. Bedingungen werden mit dem Bedingungsgenerator erstellt. Um Bedingungen mithilfe eines Skripts festzulegen, verwenden Sie stattdessen ein Client-Skript. Bedingungen werden nur erneut überprüft, wenn ein Anwender ein Feld in einem Formular manuell ändert. Wenn die Änderung durch eine UI-Aktion, eine Kontextmenüaktion oder über den Listeneditor vorgenommen wird, wird sie nicht ausgewertet.
Global [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, ob die UI-Richtlinie für alle Formularansichten gilt. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, ist die UI-Richtlinie ansichtsspezifisch. Standardmäßig gilt die globale UI-Richtlinie für alle Formularansichten. Eine UI-Richtlinie kann jedoch für eine Ansicht spezifisch sein. Sie können beispielsweise eine UI-Richtlinie nur für die itil-Ansicht eines Formulars definieren. Verwenden Sie **Anzeigen** Feld, um dies zu erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Ansicht [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, für welche Formularansicht die UI-Richtlinie gilt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Global** Ist nicht ausgewählt. Wenn Global nicht ausgewählt ist und das Feld Ansicht leer gelassen wird, wendet das Skript die Standardansicht an. Weitere Informationen zu Formularansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung .
Umkehren, wenn „falsch“ [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, dass die UI-Richtlinienaktion rückgängig gemacht wird, wenn die Bedingungen ihrer UI-Richtlinie als „falsch“ ausgewertet werden. Mit anderen Worten: Wenn die Bedingungen „wahr“ sind, werden die angegebenen Aktionen ausgeführt, und wenn sie „falsch“ sind, werden die Aktionen rückgängig gemacht.
Beim Laden [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, dass das UI-Richtlinienverhalten sowohl beim Laden als auch beim Ändern des Formulars ausgeführt werden soll. Sie können aktivieren oder löschen **Beim Laden** Kontrollkästchen in einer UI-Richtlinie, um zu steuern, ob sie jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Formular geladen wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. In diesem Beispiel möchte ein Administrator nicht, dass ein Incident in eingegeben wird **Warten auf Anwenderinformationen** geben sie an, es sei denn, der Anwender gibt dem Kunden eine Erklärung an. Der Administrator erstellt eine UI-Richtlinie mit den folgenden Einstellungen. ○ Fügt im Abschnitt „Zeitpunkt der Anwendung“ die Bedingung hinzu **[Status] [ist] [Warten auf Anwenderinformationen]** Und löscht **Beim Laden** Kontrollkästchen. Diese Bedingung bedeutet, dass die UI-Richtlinie nur gilt, wenn der Status in geändert wird **Warten auf Anwenderinformationen** . ○ In **UI-Richtlinienaktionen** Zugehörige Liste, erstellt einen Datensatz, der den erstellt **Zusätzliche Kommentare** Feld obligatorisch, wenn die Bedingung erfüllt ist.
Erben [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, ob erweiterte Tabellen diese UI-Richtlinie erben. Wenn eine untergeordnete Tabelle über eine geerbte UI-Richtlinie aus ihrer übergeordneten Tabelle verfügt, wird die UI-Richtlinie für die untergeordnete Tabelle immer zuerst ausgeführt. Dieses Ereignis ist unabhängig von „wahr“ **Reihenfolge** Der UI-Richtlinien. Betrachten Sie das folgende Beispiel: ○ Eine untergeordnete Tabelle hat eine UI-Richtlinie mit **Reihenfolge** Wert **500** Das zeigt **Dringlichkeit** Feld, wenn seine Bedingungen erfüllt sind. ○ Die übergeordnete Tabelle verfügt über eine UI-Richtlinie mit denselben Bedingungen, die die ausblenden **Dringlichkeit** Feld. Die UI-Richtlinie der übergeordneten Tabelle hat **Reihenfolge** Wert **100** . ○ Obwohl die übergeordnete Tabelle **Reihenfolge** Das Feld hat einen niedrigeren Wert. Die untergeordnete UI-Richtlinie wird zuerst ausgeführt, und dann wird die übergeordnete UI-Richtlinie ausgeführt. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird **Dringlichkeit** Feld ist ausgeblendet.
Skript	
Skripts ausführen [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, ob erweitertes Verhalten für „wahr“- und „falsch“-Bedingungen geskriptet 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.

Feld	Beschreibung
Ausführen, wenn „wahr“ [Erweiterte Ansicht]	Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie erfüllt sind. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Skripts ausführen** Ist ausgewählt. ○ Diese Funktion ist außerhalb des Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.
Ausführen, wenn „falsch“ [Erweiterte Ansicht]	Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie und der nicht erfüllt sind **Umkehren, wenn „falsch“** Option ist ausgewählt. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Skripts ausführen** Ist ausgewählt. ○ Diese Funktion ist außerhalb des Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.
Weitere Felder	
Skripts in UI-Typ ausführen	Der UI-Typ für diese UI-Richtlinie: Desktop, Mobile/Serviceportal oder beides.
Zugehörige Liste: UI-Richtlinienaktionen	
Tabelle	[Schreibgeschützt] Feld, für das die UI-Richtlinienaktion gilt.
Feldname	Feld in der ausgewählten Tabelle, für das die UI-Richtlinie eine Aktion ausführt, wenn „wahr“. **Hinweis:** Wenn das angegebene Feld im Formular nicht gefunden wird, führt die UI-Richtlinie die Aktion für die Variable mit demselben Namen aus.
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ Falsch
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ Falsch
Zugehörige Links	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Standardansicht oder Erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standard- oder erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich je nach Ansicht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel: Erstellen einer UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um Steuerungen im Incident-Formular zu implementieren, wenn sich der Status in ändert **Gelöst** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_Policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Beispiel zeigt, wie die folgenden Steuerungen implementiert werden.

- Erstellen Sie einen **Notizen Schließen** Feld obligatorisch.
- Blenden Sie aus **Geöffnet von** Feld.
- Erstellen Sie **Priorität** , **Schweregrad** , Und **Dringlichkeit** Felder schreibgeschützt.
- Führen Sie ein Clientskript aus, das eine Warnungsmeldung anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinie

Name	Eingabe
Tabelle	Incident
Bedingungen	[Incident-Status] [ist] [gelöst]
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Wenn der Incident-Status nicht lautet **Gelöst** , Die UI-Richtlinie wird umgekehrt.
Beim Laden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Aktionen auszuführen, wenn das Formular geladen wird oder wenn sich die Bedingung ändert.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Speichern** aus.
   Die zugehörige Liste **UI-Richtlinie Aktionen** erscheint.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu** .
6. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinienaktionen

Name	Eingabe
Feldname	Abschlussnotizen. Diese UI-Aktion macht das Feld „Abschlussnotizen“ obligatorisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Eingabe
Obligatorisch	Wahr
Sichtbar	Unverändert lassen
Schreibgeschützt	Unverändert lassen

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wiederholen Sie den Prozess, um UI-Richtlinienaktionen zu erstellen, um auszublenden **Geöffnet von** Feld und , um zu erstellen **Priorität** , **Schweregrad** , Und **Dringlichkeit** Felder schreibgeschützt.

Client-Skripts für UI-Richtlinien

Alle Skripts, die Sie für UI-Richtlinien erstellen, werden auf der Client-Seite ausgeführt.

Sie können verschiedene Optionen im Formular „UI-Richtlinie“ verwenden, um zu steuern, wann und wie die UI-Richtlinie angewendet wird. Diese Optionen umfassen Client-Skripts, OnLoad-Ausführung und ansichtsspezifische UI-Richtlinien. Administratoren können das UI-Richtlinienformular verwenden, um ausgeführte Clientskripts zu erstellen `OnChange` Wenn die UI-Richtlinienbedingungen erfüllt sind (**Ausführen, wenn „wahr“**) Oder nicht erfüllt (**Ausführen, wenn „falsch“**).um diese Skripterstellungsfelder im UI-Richtlinienformular anzuzeigen, wählen Sie im Abschnitt Skript die aus **Skripts ausführen** Kontrollkästchen.

Zum Beispiel, um dem Anwender beim Incident eine Warnung anzuzeigen **Status** Feld ändert sich in **Gelöst** , Erstellen Sie das folgende Skript in **Ausführen, wenn „wahr“** Feld.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

Servicekatalog-UI-Richtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen. Servicekatalog-UI-Richtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Weitere Informationen zur Verwendung von UI-Richtlinien für Servicekatalogelemente finden Sie unter Servicekatalog-UI-Richtlinie

Erweiterte Formularkonfiguration

Administratoren können erweiterte Formularfunktionen konfigurieren, z. B. Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder.

Einfügeoptionen für Aufgabendatensätze zulassen

Die **Einfügen** Und **Einfügen und beibehalten** Optionen sind standardmäßig für Aufgabendatensätze wie Incidents und Change-Anforderungen deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um diese Optionen für Aufgabendatensätze anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Erlauben Sie die Verwendung der Optionen „Einfügen“ und „Einfügen und beibehalten“ in aufgabenabgeleiteten Tabellen** (`glide.ui.task.insert`).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kontrollkästchen, um das Kontrollkästchen zu aktivieren, oder deaktivieren Sie es, um die Optionen für Aufgaben zu deaktivieren (Standard).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Deaktivieren Sie die Fokussierung auf das erste beschreibbare Feld eines Formulars

Wechseln Sie den Fokus auf ein Formular zum ersten Element auf der Seite anstelle des ersten beschreibbaren Felds, um das Formular für Anwender zugänglich zu machen, die Bildschirmleser verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig legen Formulare den Fokus auf das erste beschreibbare Feld im Formular fest. Wenn der Fokus im ersten Feld deaktiviert ist, konzentriert sich das Formular stattdessen auf das erste Element auf der Seite. Wenn Sie sich auf das erste Element anstatt auf das erste beschreibbare Element konzentrieren, können Sie Anwender, die Bildschirmleser verwenden, so ausrichten, dass sie alle Elemente in einem Formular finden können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft fest `glide.ui.focus_first_element`Bis **Falsch** .

Blenden Sie die Vorlagenleiste für eine Tabelle aus

Administratoren können die Vorlagenleiste für eine Tabelle ausblenden, indem sie eine Systemeigenschaft erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Erstellen einer tabellenspezifischen Eigenschaft und das Festlegen auf „falsch“ können Anwender die Vorlagenleiste in einem Datensatz für die angegebene Tabelle nicht anzeigen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Systemeigenschaft hinzufügen Mit den folgenden Einstellungen.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.ui.show_template_bar.<TABELLENNAME>
Typ	richtig | falsch
Wert	false

3. 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.

Deaktivieren Sie die Formularübermittlung mit der Eingabetaste

Standardmäßig, wenn Sie drücken Geben Sie Ein Geben Sie ein einfaches einzeiliges Textfeld, eine Auswahlliste oder ein boolesches Feld ein. Das Formular wird übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Funktion mit einer Systemeinstellung deaktivieren, wenn Sie nicht möchten Geben Sie Ein Schlüssel zum übermitteln des Formulars.

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
2. Wählen Sie aus **Enter_Submits_Form** Einstellung.
3. Legen Sie den Wert auf fest **Falsch** .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderung wird erst wirksam, wenn Anwendereinstellungen bei der Anmeldung oder beim Erstellen einer Sitzung neu geladen werden.

Aktivieren Sie mehrere Formularaufteilungen

Mit Formularaufteilungen können Sie Felder in einem Formular in Spalten organisieren. Administratoren müssen eine Eigenschaft hinzufügen, um Formularaufteilungen zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

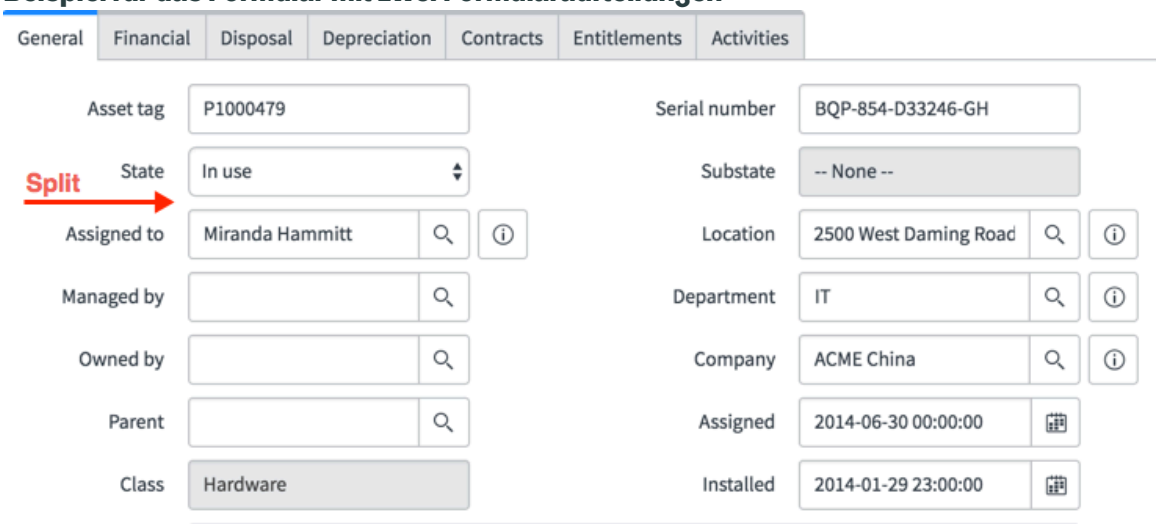
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfiguration von zwei Formularaufteilungen

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

Beispiel für das Formular mit zwei Formularaufteilungen



Wenn Sie Felder auf diese Weise organisieren und der Anwender das Formular auf einem kleinen Mobilgerät anzeigt, werden die Felder in der ersten Aufteilung vor den Feldern in der zweiten Aufteilung aufgelistet. In diesem Beispiel ist **Asset-Tag** , **Status** , **Seriennummer** , Und **Substatus** Felder werden vor einem der darunter liegenden Felder aufgelistet. Sie können auch Elemente erstellen, die sich über das Formular oben im Formular erstrecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu** .
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Name	glide.ui.form_multiple_splits
Beschreibung	Aktivieren Sie mehrere Formularaufteilungen
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

4. Klicken Sie auf das Kontextmenü-Symbol des Formulars, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die **Kategorien** Zugehörige Liste wird angezeigt.
5. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Und verschieben **UI** Zu **Kategorieliste** .
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular „Systemeigenschaft“ wird erneut geöffnet, und die neue Eigenschaft wird auf der Seite „UI-Eigenschaften“ angezeigt.

Definieren Sie Pflichtfelder

Sie können angeben, welche Formularfelder in Formularen erforderlich sind. Diese Aktion verhindert, dass Anwender mit der Rolle „Personalize_Form“ das Feld entfernen, indem sie das Formularlayout konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Das Plugin „erforderliche Formularfelder“ muss aktiv sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn in einem Formular vorhanden, kann nur ein Administrator Pflichtfelder entfernen. Wenn Sie ein Formular konfigurieren, werden Pflichtfelder grau und mit einem Tooltip angezeigt, der angibt, dass sie erforderlich sind. Pflichtfelder sind in der Tabelle „erforderliche Formularfelder“ [sys_ui_Element_required] definiert.

Der erwartete (wenn auch nicht der einzige) Anwendungsfall für diese Funktion ist Teil eines delegierten Administrationsschemas. Sie können Zweigstellen beispielsweise die Rechte zum Ändern von Formularen gewähren, indem Sie die Rolle „Personalize_Form“ gewähren, sie jedoch nicht zulassen, dass bestimmte Felder entfernt werden, die für die gesamte Geschäftsverarbeitung von entscheidender Bedeutung sind.

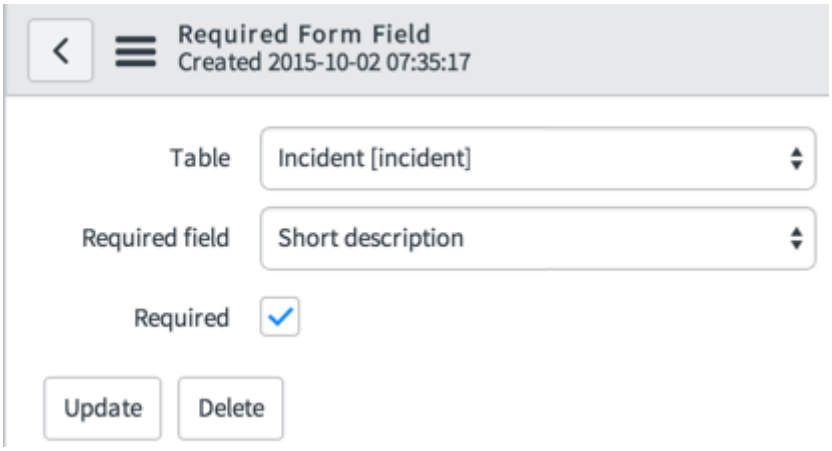
Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie die Eigenschaft namens `glide.ui.form.enforce_required_fields`Und stellen Sie sicher, dass sie auf „wahr“ festgelegt ist.
3. Navigieren zu **System-UI** > **Formularpflichtfelder**an.
4. 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. Wählen Sie die Tabelle und das Feld aus, und wählen Sie dann aus **Erforderlich** Kontrollkästchen.

   Example
   Das folgende Beispiel legt fest **Kurzbeschreibung** Feld im Incident-Formular muss erforderlich sein.



   Wenn Sie später entscheiden, dass Sie das Feld nicht als Pflichtfeld festlegen möchten, löschen Sie **Erforderlich** Kontrollkästchen. Diese Aktion ist dem Löschen des Datensatzes vorzuziehen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Wenn die angegebene Tabelle Erweiterungstabellen enthält, gilt der erforderliche Formularfelddatensatz für Formulare aller erweiterten Tabellen. Beispiel: Wenn ein Administrator angibt, dass **Kurzbeschreibung** Das Feld ist für die Aufgabentabelle erforderlich. Dann gilt diese Konfiguration für das Incident-Formular, das Change-Anforderungsformular, das Problemformular usw.

Eine erweiterte Tabelle kann die erforderliche Formularfeldregel ihrer Basistabelle überschreiben. Beispiel: Wenn **Kurzbeschreibung** Das Feld ist für die Aufgabentabelle erforderlich, für die Incident-Tabelle jedoch nicht erforderlich. Es ist für alle Aufgabentabellen außer Incident erforderlich.

Steuert den Bezeichnungstyp für abgeleitete Felder

Sie können den Typ der Bezeichnung konfigurieren, die für abgeleitete Felder angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

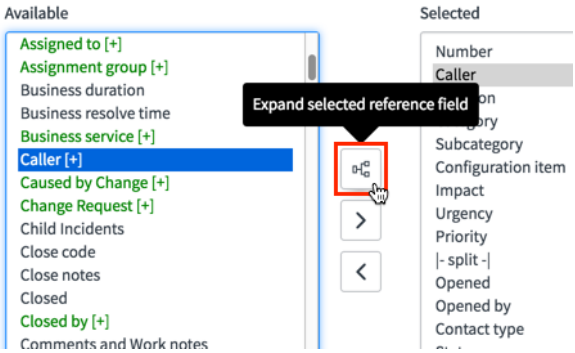
Ein Beispiel wäre die Anzeige der E-Mail-Adresse für den Anrufer bei der Betrachtung eines Incident-Datensatzes. Die E-Mail-Adresse wird nicht in der Incident-Tabelle gespeichert, sondern wird abgerufen, indem der Anruferreferenz aus dem Incident zur Anwendertabelle folgt wird. Sie steuern den Bezeichnungstyp, indem Sie eine Systemeigenschaft festlegen. Beispielsweise kann die Feldbezeichnung für eine Incident-E-Mail-Adresse eine der folgenden Zeichenfolgen sein.

- **E-Mail-Adresse Des Anrufers** , Die die vollständige Bezeichnung darstellt, um dieses Feld eindeutig als E-Mail aus dem Anruferanwenderdatensatz zu identifizieren. Wenn Sie die E-Mail-Adresse für die Person anzeigen, der das Ticket zugewiesen ist, lautet die Bezeichnung **Zugewiesen an E-Mail** .

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

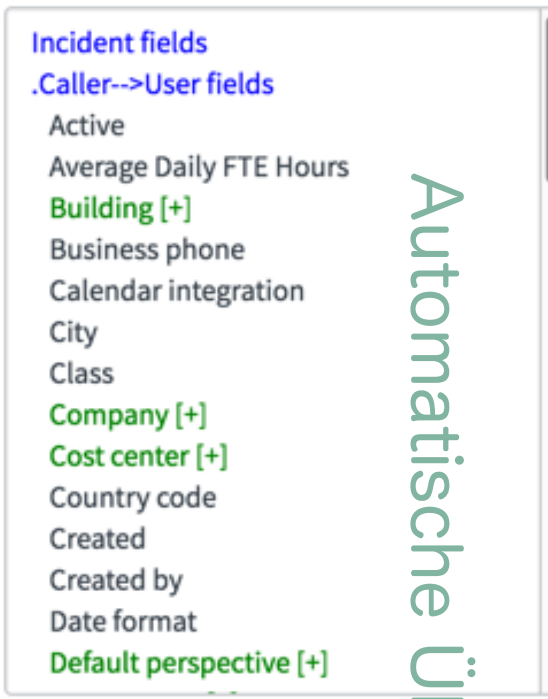
- **E-Mail** Welche Bezeichnung für das Zielfeld ist. Diese Bezeichnung ist im Formular nicht eindeutig, wenn Sie beispielsweise auch die E-Mail-Adresse der Person anzeigen, die dem Incident zugewiesen ist. Normalerweise macht die Platzierung des Felds im Formular jedoch deutlich, was das Feld darstellt.

Verfügbare Tabellenfelder



Wählen Sie aus **Anrufer** Und klicken Sie auf das Erweiterungssymbol.

Anruferfelder



Wählen Sie die verfügbaren Felder aus, die dem zugeordnet sind **Anrufer** Feld.

Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**an.
2. Suchen Sie nach **Verwenden Sie Kurzbezeichnungen für alle Felder. Wenn ein Formular beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, verwenden Sie die Bezeichnung „E-Mail“ anstelle der vollständigen Bezeichnung „E-Mail-Adresse des Anrufers“.** (`glide.short.labels`) Eigenschaft.
   Der Standardwert ist **Wahr** , Bedeutet, dass die Kurzbezeichnung in allen Formularen angezeigt wird.
3. Wenn Sie die vollständige Bezeichnung in Formularen anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

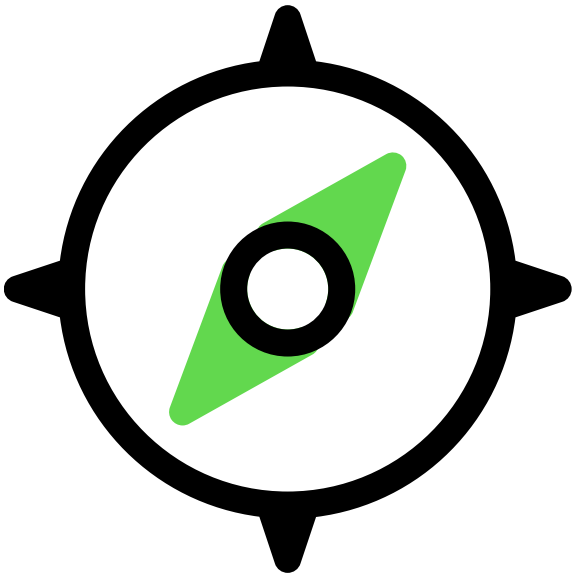
ServiceNow AI Platform® Feldverwaltung

Die einzelnen Datenelemente in einem Datensatz werden als Felder bezeichnet. Sie geben Daten in Felder im Formular oder mit dem Listeneditor ein. Administratoren können neue Felder erstellen oder vorhandene Felder 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.

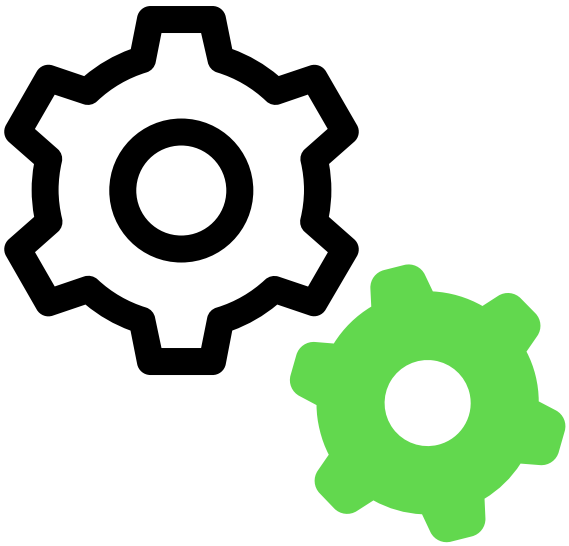
Erste Schritte

Untersuchen



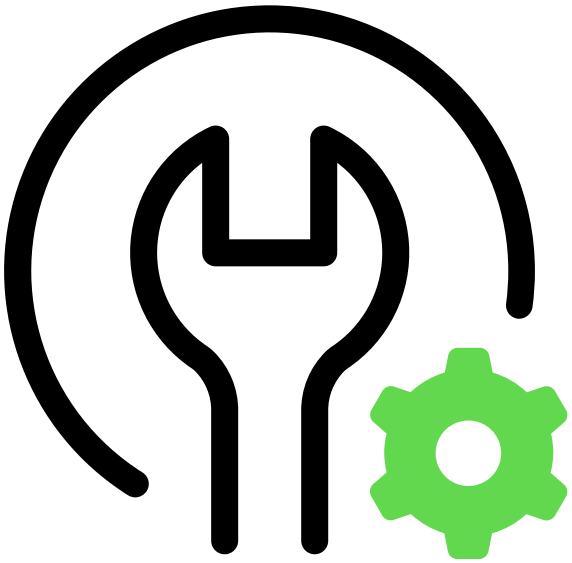
Erfahren Sie mehr über Felder im ServiceNow AI Platform.

Anpassen



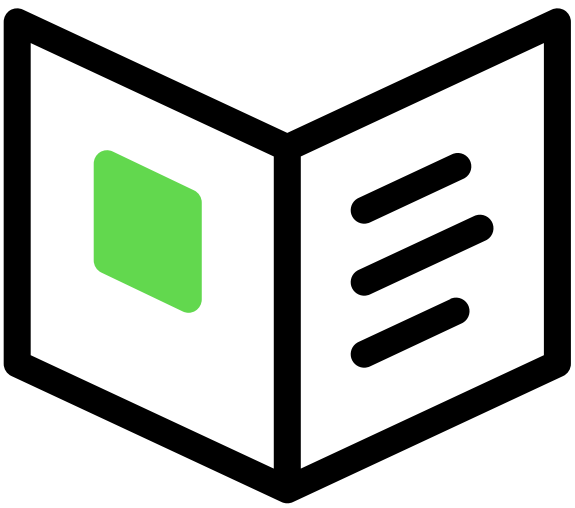
Fügen Sie Felder in einer Tabelle hinzu, und passen Sie sie an.

Verwalten



Verwalten Sie Datennormalisierung und -Richtlinie in Ihren Feldern.

Referenz



Informationen zu unterstützten Feldtypen.

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, 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.

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Erkunden Sie die Feldverwaltung

Sie können Daten in Felder eingeben, indem Sie den Listeneditor oder ein Formular verwenden. In der Formularansicht werden Felder als Felder im Formular und in der Listenansicht als Datenspalten in der Tabelle angezeigt. Administratoren können neue Felder erstellen oder den Typ vorhandener Felder ändern.

Überlegungen zur Außendienstverwaltung

- Wenn Sie ein Feld in einer untergeordneten Tabelle bearbeiten, das in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist, wird es auch in der übergeordneten Tabelle und in allen anderen untergeordneten Tabellen geändert.
- Kanji-Zeichen werden derzeit nicht unterstützt. Wenn ein Tabellenspaltenbezeichner mit Kanji-Zeichen erstellt wird, wird er bei jedem Update- oder Einfügevorgang aus einem Formular ignoriert.
- Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen, verwenden Sie einen der in beschriebenen unterstützten Feldtypen Feldtypreferenz. Andere Feldtypen, z. B. „Anwendereingabe“, sind nur zur internen Verwendung vorgesehen und werden für anwenderdefinierte Felder nicht unterstützt.
- Die Feldtypen Feldname und Tabellenname haben eine integrierte Abhängigkeitsbeziehung. Beispielsweise sind Feldnamenfelder nicht unabhängig vorhanden. Sie erfordern ein Tabellennamenfeld. Außerdem enthalten Feldnamenfelder immer einen Wert, der standardmäßig sys_ID ist. Sie können den Wert für ein Feld „Feldname“ nicht auf „keine“ festlegen, auch wenn Sie das Attribut „allow_null=wahr“ anwenden.
- Wenn Sie den Datentyp für ein Feld ändern müssen, erstellen Sie eine neue Spalte mit dem neuen Datentyp, kopieren Sie die Daten über ein Hintergrundskript aus der alten Spalte in die neue Spalte, und benennen Sie dann die ursprüngliche Spaltenbezeichnung um.
- Verschiedene Bedingungen können dazu führen, dass ein Feld schreibgeschützt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen, warum ein Feld schreibgeschützt ist (ausgegraut und nicht bearbeitbar) [KB0783470] artikel in Now Support Knowledge Base.
- Felder werden möglicherweise nicht wie erwartet in Formularen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Problembehandlungsfelder, die nicht in Formularen angezeigt werden [KB0547219] artikel in Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Feldern in ServiceNow AI Platform®

Administratoren können Felder in einer Tabelle hinzufügen und anpassen sowie Felder als Pflichtfelder festlegen, Listenfelder hervorheben, Standardwerte angeben und Datensatznummerierung zuweisen.

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Administratoren können einer Tabelle neue Felder hinzufügen, um Daten zu speichern und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sicher ServiceNow AI Platform Abonnements enthalten anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können anwenderdefinierte Tabellen für jeden Zweck bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement erstellen. Weitere Informationen dazu, wie Ihr Nutzungsadministrator die von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Tabellen Abonnements zuordnet, finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Beachten Sie diese Datenbankbeschränkungen:

- Das System kann maximal 1000 Spalten pro Tabelle haben. Obwohl 1000 Spalten ein angegebener Grenzwert sind, bedeutet dieser Grenzwert nicht, dass Sie physisch 1000 Spalten in einer Tabelle haben können. Die Anzahl der Spalten in einer Tabelle wird von der in verwendeten Datenbank definiert ServiceNow Rechenzentrum, nicht durch ServiceNow AI Platform.
- Jede Tabelle hat unabhängig von der Speicher-Engine eine maximale Zeilengröße von 65.535 Byte. Speicher-Engines können zusätzliche Einschränkungen für diesen Grenzwert festlegen, wodurch die effektive maximale Zeilengröße reduziert wird.
- Das System darf nicht mehr als 10 mittlere Länge oder länger haben **Zeichenfolge** Felder in eine einzelne Tabelle. Der Versuch, eine große Anzahl von Zeichen in 11 oder mehr Zeichenfolgenfeldern zu speichern, kann zu folgendem Fehler führen: Syntaxfehler oder Zugriffsregelverletzung von Datenbank erkannt [Zeilengröße zu groß (> 8126)].
- Wenn Sie Felder erstellen, wird dem Spaltennamen automatisch das Präfix u_ hinzugefügt. Wenn die von Ihnen eingegebene Spaltenbezeichnung führende numerische Zeichen enthält, werden sie durch das Präfix u_ ersetzt.

Weitere Informationen zu Datenbankeinschränkungen und allgemeinen Fragen zu Tabellen in finden Sie in ServiceNow Instanz, siehe KB0749585 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. In **Erstellen Sie ein neues Feld** Füllen Sie die folgenden Felder aus

Option	Bezeichnung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll.

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
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld an der gewünschten Stelle im Formular zu platzieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

Felder als Pflichtfeld definieren

Felder können als obligatorisch markiert werden, d. h. sie müssen einen Wert enthalten, bevor der Datensatz gespeichert werden kann. Pflichtfelder werden vor der Bezeichnung mit einem Feldstatusindikator markiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Pflichtfeld, das von der Plattform mit Standarddaten vorab ausgefüllt wird, z. B. einem Wert aus einem Clientskript, wird der Indikator nicht angezeigt. Wenn Sie diesen Wert jedoch aus dem Feld löschen, wird der Indikator angezeigt. Die Farbe des Indikators hängt vom Feldstatus ab.

Die Verwendung eines Wörterbucheintrags zum Festlegen eines Felds als Pflichtfeld funktioniert bei Verwendung von Webservices nicht. Sie können stattdessen eine Datenrichtlinie verwenden. Weitere Informationen zu Datenrichtlinien finden Sie unter Datenrichtlinie .

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
2. In **Wörterbuch** Formular wählen Sie aus **Obligatorisch** Kontrollkästchen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist. Wenn das Pflichtfeld aus irgendeinem Grund vorab ausgefüllt ist, wird der Pflichtfeldindikator nicht angezeigt.

   Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld ist überall in einem Formular als obligatorisch markiert.

   Wird erstellt **Wahr/Falsch** Obligatorisch hat keine Auswirkung. **Wahr/Falsch** Es wird immer davon ausgegangen, dass Felder einen Wert haben. Ein aktiviertes Kontrollkästchen hat den Wert „true“ und ein deaktiviertes Kontrollkästchen den Wert „false“. Einer dieser Werte erfüllt die Anforderung eines Pflichtfelds.

   Ein Formular kann mit einem leeren Pflichtfeld gespeichert werden, wenn dieses Feld ein Referenzfeld ist und wenn das übergeordnete Feld ebenfalls leer ist. Wenn das obligatorische Referenzfeld jedoch einen Wert aus dem übergeordneten Feld anzeigt, kann das Formular nicht gespeichert werden, wenn dieser Wert gelöscht wird. 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.

der Wert im referenzierten Feld geändert wird, wird der Wert für dieses Feld überall geändert, wo er angezeigt wird.

4. **Wahlweise:** Verwenden `dictionary override>override mandatory`Dient zum Festlegen eines Felds, das nur in der untergeordneten Tabelle und nicht in der übergeordneten Tabelle obligatorisch ist.

Zugehörige Informationen

Legen Sie ein CI-Feld als Pflichtfeld fest

Definieren Sie eine Wörterbuchüberschreibung

Ändern Sie die Feldbezeichnung oder den Tipp

Sie können die Bezeichnung eines Felds oder den Text ändern, der als Hinweis angezeigt wird, wenn Sie mit der Maus auf das Feld zeigen.

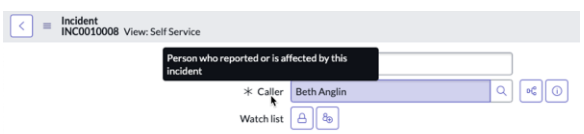
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Wählen Sie die Feldbezeichnung aus, halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie sie aus **Konfigurieren Sie Die Bezeichnung** .
3. Aktualisieren Sie das Formular.

Ändern der Feldbezeichnung oder des Hinweises

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, in der die Bezeichnung angezeigt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die im Feld angezeigt wird. Sie können bis zu 80 Zeichen für die Bezeichnung eingeben, aber nicht alle Datenbanken unterstützen diese Anzahl von Zeichen. Der empfohlene Höchstwert beträgt 30 oder weniger Zeichen. HTML in Feldbezeichnungen wird nicht unterstützt.
Plural	Die Pluralversion der Feldbezeichnung.
Element	Der Wörterbuchname des Felds.
Hilfe	Hilfreicher Text, der im Datensatz gespeichert ist.
Tipp	Eine kurze Beschreibung des Felds, das angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger darüber bewegt. HTML in Feldhinweisen wird nicht unterstützt, Zeilenumbrüche sind jedoch zulässig. 
URL	Ein URL-Link, der auf der Bezeichnung angezeigt wird, wenn dieses Feld nicht leer ist.
URL-Ziel	Dieses Feld sollte leer gelassen werden, da es nicht mehr verwendet wird.

4. Wählen Sie **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

Fügen Sie einer Feldbezeichnung in einem Formular Hilfe hinzu

Löschen Sie ein Feld aus einer Tabelle

Sie können anwenderdefinierte Felder löschen, die Sie erstellt haben. Anwenderdefinierte Felder beginnen mit **u_** . Es wird empfohlen, das Feld aus Formularen und Listen zu entfernen, anstatt es zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine Basissystemfelder löschen. Darüber hinaus werden alle fehlenden Basissystemfelder neu erstellt, wenn die Instanz aktualisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das ein anwenderdefiniertes Feld zum Löschen enthält.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Klicken Sie Auf **Spalte Löschen** Klicken Sie im Formularheader auf **OK** .
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere anwenderdefinierte Felder zu löschen.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**an.

   b. Suchen Sie nach den anwenderdefinierten Feldern, die gelöscht werden sollen.

   Example
   Suchen Sie beispielsweise nach Spaltennamen, die mit beginnen `u_` .

   c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Feldern, um sie zu löschen und auszuwählen **Löschen** Aus der Aktionsliste unter der Liste.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird geöffnet und erinnert Sie daran, dass dies zum Löschen zugehöriger Datensätze führen kann. Wenn Abhängigkeiten für die ausgewählten Felder vorhanden sind, werden sie aufgelistet.

   d. Klicken Sie auf , um fortzufahren **Löschen** .

Heben Sie Listenfelder hervor

Farbfelder in Listen, um Service Desk-Mitarbeiter darauf aufmerksam zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

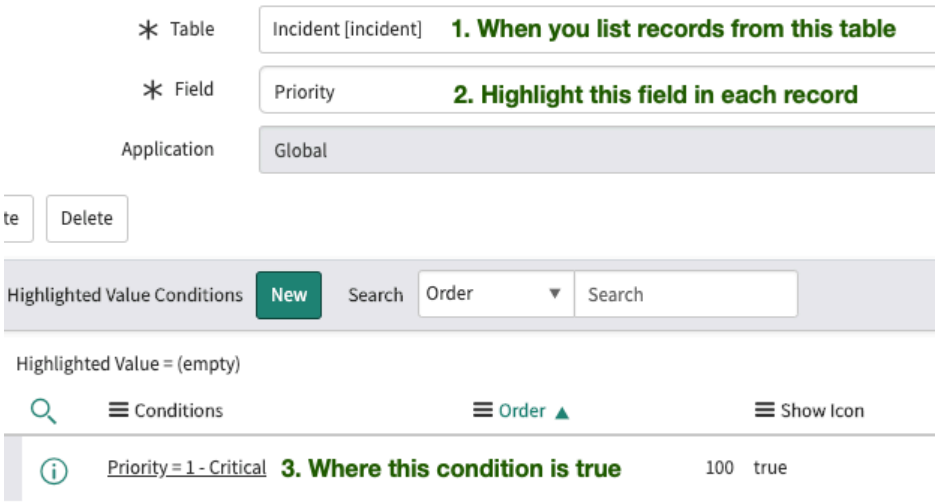
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene Felder in Listen werden farbig angezeigt und haben optional einen führenden Aufzählungszeichen.

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

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

Bei der Einrichtung werden die hervorgehobenen Felder und die Bedingungen angegeben, die die Hervorhebung auslösen.



Verfügbare Hervorhebungsfarben sind:

Sie können die folgenden Feldtypen nicht hervorheben:

- Referenz
- URL
- Dokument-IDs

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

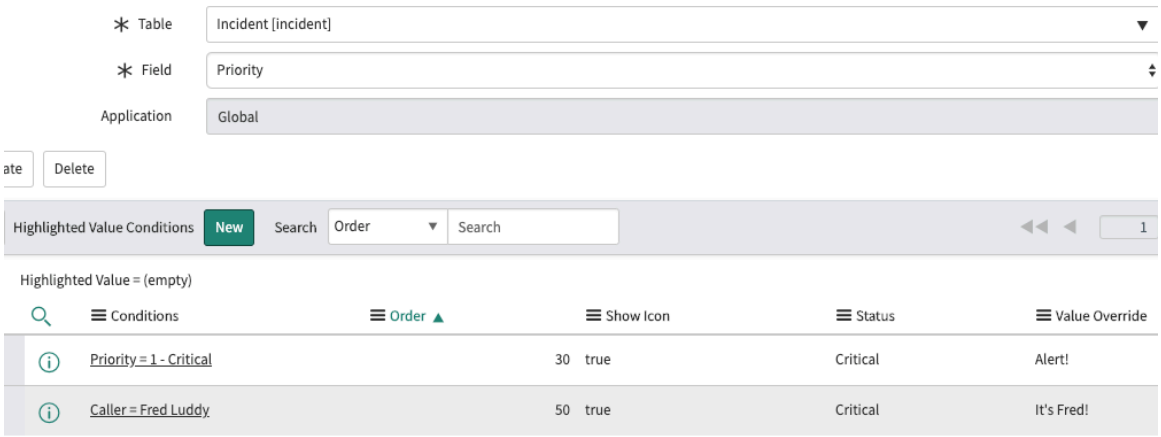
Hervorgehobener Wert

Feld	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das hervorgehoben werden soll, wenn die auslösenden Bedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt.

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 **Feld** Wert kann nicht mit der Bedingung verknüpft sein, die die Hervorhebung auslöst. Im folgenden Beispiel wenn **Anrufer** Ist Fred Luddy, Arbeitsbereich Hebt hervor **Priorität** Feld, nicht das **Anrufer** Feld.



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. In **Hervorgehobene Wertbedingungen** , Klicken Sie auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Bedingung für hervorgehobene Werte“ aus.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen. Die Bedingung kann sich von dem Feld unterscheiden, das hervorgehoben wird. Sie können beispielsweise hervorheben **Priorität** Feld in einem Datensatz, wenn **Anrufer** In diesem Datensatz ist Fred Luddy. Ein einfacheres Beispiel ist die Hervorhebung von **Priorität** Feld, wenn der Prioritätswert ist **Kritisch** .
Status	Die Hervorhebungsfarbe.
Symbol anzeigen	Umschalten, um den führenden Aufzählungszeichen beim Hervorheben anzuzeigen (ausgewählt) oder auszublenden.
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keinen angeben **Wertüberschreibung** , Arbeitsbereich Hebt den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, Arbeitsbereich Ersetzt den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen zum Hervorheben desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten nach der höchsten ausgewertet. Wenn eine der Bedingungen wahr ist, Arbeitsbereich Hebt das Feld hervor.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Im folgenden Beispiel wurde die Hervorhebung auf ausgelöst **Priorität** Feld, da der Prioritätswert kritisch war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 Auf **Neu** Auf der **Hervorgehobene Wertbedingungen** Zugehörige Liste und erstellen Sie eine weitere Bedingung zum Hervorheben desselben Felds.
   Heben Sie beispielsweise hervor **Priorität** Feld, das der Incident-Tabelle zugeordnet ist, wenn **Priorität** Wert ist „Kritisch“, oder wenn **Anrufer** Wert ist „Fred Luddy“. Die Bedingungen werden gemäß geordnet **Reihenfolge** Wert. 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!

8. **Wahlweise:** Entfernen Sie alle Hervorhebungen aus einer gefilterten Liste, die andernfalls Hervorhebungen aufweisen würden.
   Beim Einrichten der Hervorhebung für eine Tabelle werden für alle gefilterten Listen, die der Tabelle zugeordnet sind, hervorgehobene Felder angezeigt, es sei denn, Sie deaktivieren die Hervorhebung für bestimmte gefilterte Listen.

   a. Navigieren Sie zu `sys_aw_list.list` .

   b. In **Name** Spalte den Namen der Tabelle mit hervorgehobenen Feldern eingeben, z. B. Incident.
   Alle gefilterten Listen, die der Tabelle zugeordnet sind, werden angezeigt.

   c. Klicken Sie auf die gefilterte Liste, aus der Sie die Hervorhebung entfernen möchten.

   d. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereichsliste“ auf, wenn die aktuelle Anwendung „Global“ ist **Hier** In **Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten.**

   e. Wählen Sie aus **Hervorhebung in Liste ignorieren** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   Jetzt, unabhängig von den Bedingungen, Arbeitsbereich Hebt keine Felder in der angegebenen gefilterten Liste hervor. Diese Option funktioniert jedoch nicht für gefilterte Listen in **Meine Listen** , Welche die von Service Desk-Mitarbeitern erstellten gefilterten Listen sind.

Ändern Sie die Länge des Zeichenfolgenfelds

Sie können die maximale Zeichenbeschränkung für ein Zeichenfolgenfeld ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld URL-Typ blendet standardmäßig das Feld Max. Länge im Wörterbuchformular aus. Browser unterstützen URL-Länge bis zu 2.083 Zeichen. Das URL-Feld ist ein Zeichenfolgenfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, das das Feld enthält, das Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Ändern Sie **Max. Länge** Feld auf die gewünschte Länge.

   Hinweis: Sie können zwischen zeichenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen nicht zu Datenverlust durch Kürzung führen. Sie können beispielsweise von einem MITTLEREN Datenbanktyp in einen VARCHAR(100)-Datenbanktyp wechseln, wenn keine der vorhandenen Daten größer als 100 ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System bricht alle Längenänderungen ab, die zu Datenverlust aufgrund von Kürzungen führen.

Zugehörige Informationen

Feldtypreferenz

Geben Sie einen Standardfeldwert an

Ein Standardwert füllt einen Wert in einem Feld aus, wenn ein neuer Datensatz erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standardwert füllt das Feld im leeren Formular für einen neuen Datensatz aus, und anschließend, wenn der neue Datensatz übermittelt wird, wenn das Feld leer ist. Standardwerte können entweder als Konstante oder durch Skript generiert werden.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
2. Geben Sie den Standardwert in ein **Standardwert** Feld.

   Um einen konstanten Wert festzulegen, geben Sie ihn in ein **Standardwert** Textfeldfeld. Um einen Standardwert mit einer komplexeren Formel zuzuweisen, verwenden Sie JavaScript, um einen Standardwert auszugeben.

   Hinweis: Der Standardwert muss der zugrunde liegende Wert sein, der im Feld vorhanden wäre, nicht die Bezeichnung. Verwenden Sie beispielsweise in einem Auswahllistenfeld die **Wert** Der Auswahl als Standardwert, nicht der Name der Auswahl.

Beispiele für Standardfeldwerte

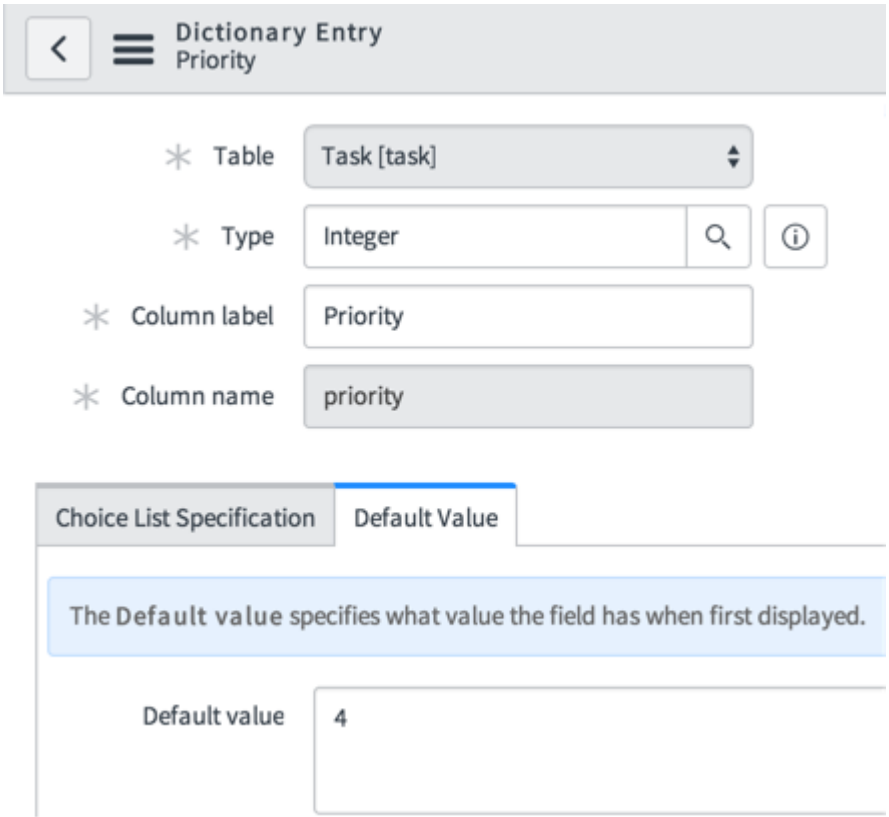
Überprüfen Sie die folgenden Beispiele für die Angabe von Standardfeldwerten.

Example: Konstante Standardwerte

Hier ist ein Beispiel, das einen Standardwert für festlegt **Priorität** 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.

Standardwertkonstante



Example: JavaScript-Standardwerte

Um sofort einsatzbereite Beispiele für JavaScript-Standardwerte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Lexikon** Und geben Sie diesen Filter ein: **[Standardwert] [beginnt mit] [javascript]** . Öffnen Sie einige der Datensätze, und zeigen Sie die javascript-Einträge für den Standardwert an.

Example: Legen Sie einen Standardwert für Assignment_Group fest

Das folgende Beispiel legt einen Standardwert in einem Referenzfeld [sys_user_Group] fest, indem die ID aus dem Namen einer Gruppe abgerufen wird.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für assigned_to fest, wenn der Anwender über die Rolle itil verfügt

In diesem Beispiel für die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] wird beschrieben, wie der Standardwert für den Anwender [assigned_to] konfiguriert wird, der der aktuellen Anwender-ID entspricht, wenn der Anwender die Rolle itil hat.

- Spaltenbezeichnung: **Zugewiesen an**
- Spaltenname: **[Assigned_to]**
- Abschnitt „Referenzspezifikation“
  - Referenz: **Anwender** [sys_user]
  - Referenzqual.-Bedingung: **[Rollen] [ist] [itil]**

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

- Standardwertskript:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für ein Feld „Dauer“ fest

Um einen Standardwert für ein Feld „Dauer“ festzulegen, verwenden Sie im Folgendes **Standardwert** Feld des Wörterbucheintrags des Dauerfelds:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Vermeiden Sie das harte Codieren eines bestimmten Datums/einer bestimmten Uhrzeit. Wenn sich das Datums-/Uhrzeitformat des Systems ändert, wird der Wert ungültig. Wählen Sie stattdessen aus **Dynamischen Standard verwenden** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und weisen Sie eine dynamische Filteroption zu. Weitere Informationen zu dynamischen Filtern finden Sie unter Erstellen Sie eine dynamische Filteroption .

Ein Feld abhängig machen

Ein Auswahl- oder Referenzfeld kann als abhängig von einem anderen Feld in derselben Tabelle deklariert werden, um die zur Auswahl verfügbaren Werte basierend auf dem Wert des abhängigen Felds zu beschränken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine erforderliche Abhängigkeit nicht wie erwartet funktioniert, wie es bei einer n-to-n-Beziehung zwischen den Feldern vorkommen kann, sollten Sie Referenzqualifizierer verwenden, um das Ziel zu erreichen.

Hinweis:

- Felder können nicht von abgeleiteten Feldern abhängig gemacht werden.
- Wenn Sie eine Abhängigkeit zwischen Referenzfeldern erstellen (ähnlich wie Zuweisungsgruppe und Zugewiesen an), müssen Sie hinzufügen `_Gruppe` An den Namen des Felds, von dem die andere abhängig ist, um das erwartete Verhalten zu erhalten. Siehe KB0998861: Abhängiges Feld funktioniert nicht wie erwartet im Aufgabenfeld „Zugewiesen an“ Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das das Feld enthält, das Sie von einem anderen Feld abhängig machen möchten.

   Example
   Um beispielsweise ein Feld in der Tabelle „Incident“ [Incident] zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Incident** > **Alle** Und wählen Sie aus **Neu** .

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte abhängiges Feld die Option aus **Abhängiges Feld verwenden** Und wählen Sie den Namen des Felds aus, von dem dieses Feld abhängt.

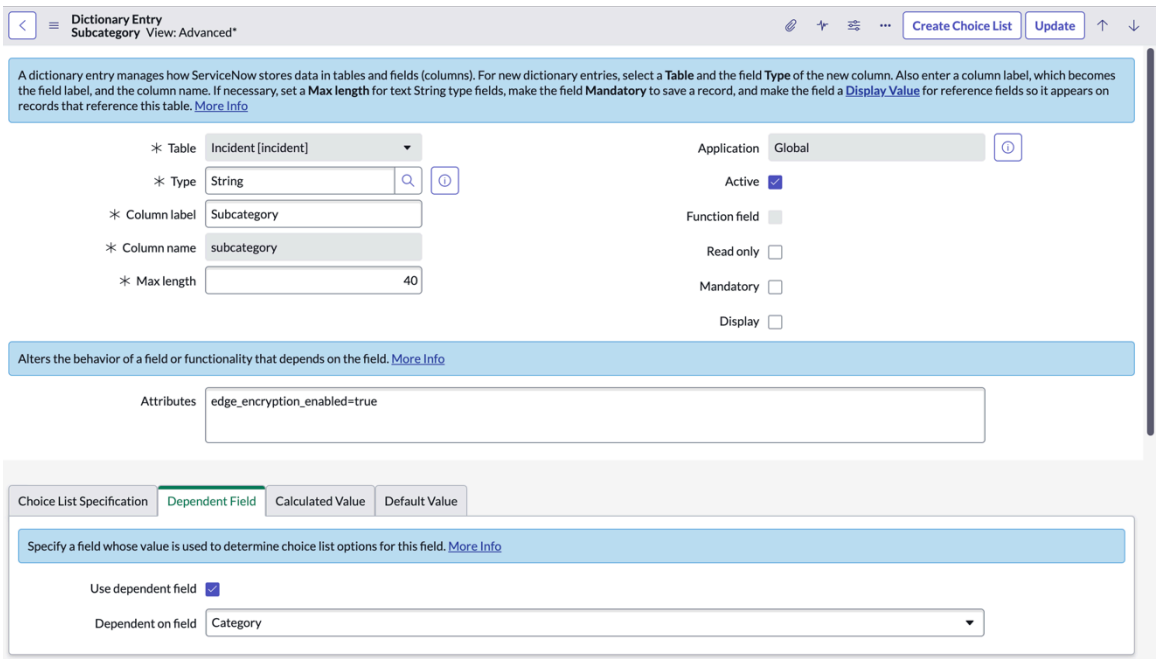
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis: Bei einigen Feldtypen müssen Sie möglicherweise nur den Namen eines Felds in derselben Tabelle eingeben, von der das Feld abhängt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Example: Abhängiges Feld

Im folgenden Beispiel wird das Feld Unterkategorie vom Feld Kategorie abhängig gemacht. In einem Incident-Formular bestimmt der für das Feld Kategorie ausgewählte Wert, welche Optionen für das Feld Unterkategorie angezeigt werden.



Zugehörige Informationen

Referenzqualifizierer

Erfordert eindeutige Werte für ein Feld

Mit dem System können Sie verlangen, dass die Werte eines Felds eindeutig sind. Wenn dies abgeschlossen ist, lässt das System nicht zu, dass zwei Datensätze denselben Wert für dieses Feld haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Felder ohne diese Einschränkung erstellt. Ein Feld kann nur eindeutige Werte haben, wenn in der Datenbank für dieses Feld noch keine doppelten Werte vorhanden sind. Das System lässt nicht zu, dass Sie ein Feld eindeutig machen, solange die Tabelle doppelte Werte enthält.

Das System lässt auch nicht zu, dass Sie einen eindeutigen Index hinzufügen, wenn bereits ein nicht eindeutiger Index vorhanden ist. In diesem Szenario können Sie nicht auswählen **Eindeutig** Kontrollkästchen im Formular; stattdessen leitet das System Sie zum weiter **Tabellen Und Spalten** Modul, damit Sie den nicht eindeutigen Index löschen und dann den eindeutigen Index erstellen 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.

Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte haben oder ob sie alle denselben Wert haben.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Konfigurieren Sie das Formular Zum Hinzufügen von **Eindeutig** Feld, wenn es nicht bereits angezeigt wird.
4. Wählen Sie aus **Eindeutig** Kontrollkästchen.
5. **Führen Sie eine Aktualisierung durch**.

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Definieren Sie Feldstile

Mit Feldstilen können Sie einzelne CSS-Stile für ein Feld in einer Liste oder einem Formular deklarieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_Styles oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit CSS können Sie die folgenden Attribute eines Felds ändern.

- Ändern Sie die Farbe.
- Ändern Sie die Schriftartattribute (fett, kursiv, unterstrichen).
- Ändern Sie den Abstand und die Ausrichtung des Texts.

Sie können Feldstile für Tabellen und Datenbankansichten definieren, die sich im gleichen Umfang wie der Feldstil befinden, und für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im gleichen Umfang wie der Feldstil haben. Für eine Tabelle definierte Feldstile gelten nicht für Datenbankansichten, die die Tabelle enthalten. Erstellen Sie separate Feldstile für Datenbankansichten.

Hinweis: Feldstile werden nicht auf Kommentare und Arbeitsnotizfelder angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Die Hintergrundfarbe für diese Felder kann mit festgelegt werden `glide.ui.activity_stream.style.comments`Und `glide.ui.activity_stream.style.work_notes`Systemeigenschaften in der Tabelle „sys_properties“.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Liste der Stile für das Feld.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Stile** .
   - Navigieren zu **System-UI** > **Feldstile**, Und suchen Sie das Feld, um einen Stil anzuwenden (nur Administrator).
2. Wählen Sie Aus **Neu** , Oder wählen Sie den zu ändernden Stil aus.
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.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Feldname	Das Feld, für das der Stil gilt.
Wert	Der genaue Wert oder die skriptbasierte Bedingung, die zum Anwenden des Stils erforderlich ist. **Hinweis:** Der Wert wirkt sich nur auf Listenfeldstile aus, wenn das Feld nicht schreibgeschützt ist. Der Wert wirkt sich sowohl auf die Liste als auch auf die Formulare aus, wenn das Feld schreibgeschützt ist. Um Feldstile nur auf Formulare anzuwenden, lassen Sie das Feld Wert leer.

Stil	Der anzuwendende CSS-Stil.
	
	Um beispielsweise den Hintergrund der Incident-Kategoriefelder in Datensatzlisten rot zu machen, geben Sie den folgenden Code ein.
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

Sie können eine skriptbasierte Bedingung mit der Syntax verwenden javascript:]]>In **Wert** Feld, um zu bestimmen, ob das System einen Stil auf ein Feld in der Liste anwenden soll. Wenn das ausgewertete Skript „wahr“ zurückgibt, wendet das System den Stil auf das Listenelement an.

Das Skript hat Zugriff auf *current*Skriptobjekt, mit dem Sie Bedingungen basierend auf den Feldwerten des aktuellen Datensatzes erstellen können. Dieses Skript überprüft beispielsweise basierend auf einem Feldwert nach überfälligen Elementen:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

Hinweis: In diesem Beispiel Current.u_datefield Bezieht sich auf den Namen eines anwenderdefinierten Datumsfelds.

Das System unterstützt nur einen javascript:]]>Eintrag in einem **Wert** Feld. Wenn Sie mehrere JavaScript-Bedingungen eingeben möchten, konsolidieren Sie die Bedingungen in einer Anweisung. Beispiel: Anstelle dieses ungültigen Eintrags:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Konsolidieren Sie die Bedingungen in einer Anweisung, z. B.:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

4. **Wahlweise:** So fügen Sie einen alternativen Text für einen Stil hinzu: Konfigurieren Sie das Formular Um das alternative Textfeld 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.

Für Stile wie das VIP-Stilsymbol können Sie alternativen Text hinzufügen, damit Bildschirmleser zwischen Stil und Text unterscheiden können.

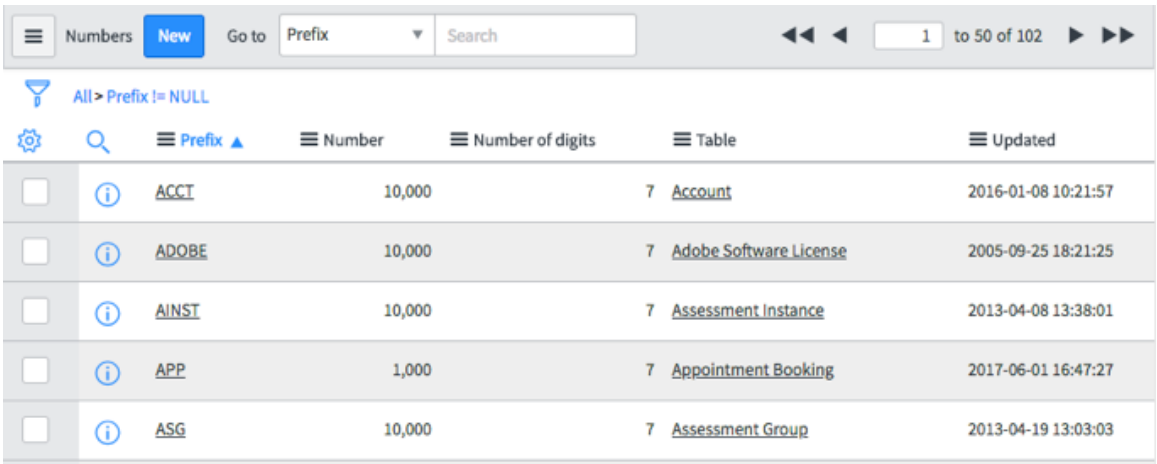
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Datensatznummerierung

Im Basissystem sind mehrere Tabellen nummeriert, einschließlich Incident, Problem, Change-Anforderung und Wissen. Sie können diese Nummern auch überall verwenden, wo das Skript vorhanden ist, z. B. um Wasserzeichen für E-Mails zu generieren. Datensätze in Tabellen können automatisch nummeriert werden.

Administratoren können die Datensatznummerierung verwalten, indem sie zu navigieren **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an. Das aktuelle Zahlenformat für eine Tabelle, einschließlich Präfix (z. B. **INC** Für Incidents oder **CHG** Für Changes) wird in einem Datensatz in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] gespeichert.

Nummerntabelle



Sie können automatisch inkrementierte Tabellen neu nummerieren, die die Aufgabentabelle erweitern, oder die Nummerierung mit einem Datenbankfeld namens verwalten **Nummerieren Sie dieses Feld** .

Hinweis: Wenn Sie die Nummerierung in der Nummernverwaltung zurücksetzen, werden nur neue Datensätze neu nummeriert. Die Nummerierung bleibt unverändert für vorhandene Datensätze in Systemtabellen.

Fügen Sie Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzu

Sie können ein Zahlenformat pro Tabelle im System definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um den Nummerndatensatz für diese Tabelle anzuzeigen, oder klicken Sie auf **Neu** .
3. Definieren Sie das Zahlenformat, indem Sie die Felder ausfüllen (siehe Tabelle).
4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** 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 noch kein Feld mit automatischer Nummerierung vorhanden ist, wird automatisch ein neues Feld in der Tabelle mit den folgenden Werten erstellt:

- Bezeichnung: Nummer
- Name: u_number
- Standardwert:

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

Hinweis: Dieses Skript nummeriert Datensätze neu, wenn **Anzahl der Ziffern** Ist aktualisiert. Dient zur Verwendung eines Skripts, das Datensätze nicht neu nummeriert, wenn **Anzahl der Ziffern** Wird aktualisiert, öffnen Sie den Wörterbucheintrag für **Nummer** Feld und geben Sie das folgende Skript in ein **Standardwert** Feld.

```
javascript:getNextObjNumber();
```

Automatische Nummerierung von Datensätzen in einer Tabelle

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus.
Präfix	Geben Sie ein Präfix für jede Zahl in der Tabelle ein (z. B. **INC** Für Incident).
Anzahl	Geben Sie die Basisnummer für diese Tabelle ein (Standardwert ist 1000). Datensatznummern werden automatisch erhöht, und die nächste Zahl wird in der Tabelle Zähler [sys_number_counter] verwaltet. Wenn Sie die Basisnummer auf einen Wert festlegen, der höher ist als der aktuelle Zähler, verwendet die nächste Datensatznummer die neue Basisnummer. Andernfalls verwendet die nächste Datensatznummer den aktuellen Zähler. Der Zähler wird nicht auf eine Basiszahl zurückgesetzt, die niedriger ist als er selbst. Um den aktuellen Zähler anzuzeigen, klicken Sie auf **Zähler Anzeigen** Zugehöriger Link.
Anzahl der Stellen	Geben Sie die Mindestanzahl von Ziffern ein, die nach dem Präfix verwendet werden sollen (Standardwert ist 7). ○ Führende Nullen werden bei Bedarf automatisch nummeriert. Beispiel: **INC0001001** Enthält drei führende Nullen. ○ Die Anzahl der Ziffern kann die Mindestlänge überschreiten. Beispiel: Wenn **Anzahl der Ziffern** Ist **2** Und in der Tabelle werden mehr als 99 Datensätze erstellt, die Zahlen bleiben über 100 hinaus (z. B.) **INC101**). **Warnung:** Durch das Ändern dieses Felds können alle Zahlenwerte für vorhandene Datensätze in einer Tabelle aktualisiert werden. Gehen Sie beim Ändern dieses Felds in einer Produktionsinstanz vorsichtig vor.

Beim Verschieben einiger Anwendungen werden diese Datensätze möglicherweise nicht automatisch einbezogen. Achten Sie darauf, dass beim Verschieben von Anwendungen alle erforderlichen Datensätze vorhanden sind.

Hinweis: Um die Standardwerte für neue Zahlenformate zu ändern, ändern Sie **Standardwert** Feld im Systemwörterbuch-Datensatz für **Nummer** Oder **Anzahl der Ziffern** Feld. Diese Felder befinden sich in der Nummerntabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Systemwörterbuch

Bereiten Sie sich darauf vor, Nummernfelder des linken Pads in anwenderdefinierten Tabellen zu erstellen

Bevor Sie den linken Abstand von Nummernfeldern in einer anwenderdefinierten Tabelle oder einer Tabelle konfigurieren, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, müssen Sie Business-Regeln und Skripteinbindungen vorbereiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Duplizieren Sie die Business-Regel des Basissystems mit dem Namen *`Pad Numbers`*: Klicken Sie Auf **Einfügen und beibehalten** .
   Wenn **Einfügen und beibehalten** Ist in Ihrer Instanz nicht verfügbar. Erstellen Sie eine neue Business-Regel, und kopieren Sie alle Feldwerte manuell aus Pad-Nummern.
2. Geben Sie der Business-Regel einen neuen Namen, und ändern Sie das Skriptfeld wie folgt:

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Speichern Sie die Änderungen.
4. Duplizieren Sie die Skripteinbindung des Basissystems mit dem Namen *`NumberManager`* .
5. Ändern Sie die folgenden beiden Zeilen wie angegeben:

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Benennen Sie die neue Skripteinbindung `UNumberManager` Und speichern Sie Ihre Änderungen.
   Sie können jetzt mit der Konfiguration des linken Auffüllens und der Umnummerierung von Datensätzen fortfahren.

Konfigurieren Sie den linken Abstand einer Systemnummer in einer Tabelle

Sie können den linken Abstand der Systemnummern in einer Tabelle konfigurieren. Beispielsweise können Sie die auffüllen **Nummer** Feld für einen Incident, ein Problem oder eine Change-Anforderung.

Vorbereitungen

Wenn Sie Zahlen in einer anwenderdefinierten Tabelle oder einer Tabelle konfigurieren, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, müssen Sie vor dem Ausführen des folgenden Verfahrens Business-Regeln und Skripteinbindungen vorbereiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie sich darauf vor, Nummernfelder des linken Pads in anwenderdefinierten Tabellen zu erstellen.

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.

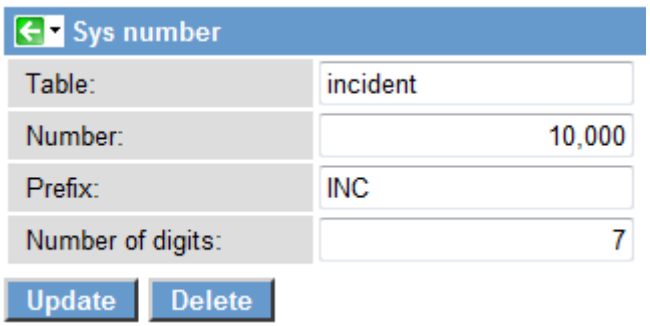
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular, und klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf **Nummer** Feld und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
2. Geben Sie das folgende Skript in ein **Standardwert** Feld und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

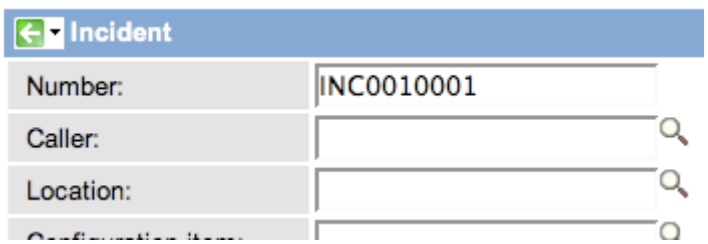
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
4. Öffnen Sie den Tabellensatz.
5. Geben Sie einen Wert in ein **Anzahl der Ziffern** Feld.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nummernauffüllung wird sowohl auf vorhandene als auch auf neue Datensätze angewendet.



Das Ergebnis der Konfiguration im Bild ist eine Incident-Nummer, die aufgefüllt bleibt.



Verhindern Sie Nummerierungslücken

Standardmäßig werden bei jeder Erstellung eines neuen Datensatzes Zahlen generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Datensätze erstellt, aber nicht gespeichert werden, wird eine Lücke in der Nummerierung erstellt. Sie können diese Nummerierungslücken verhindern, indem Sie Zahlen nur generieren, wenn Datensätze gespeichert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft fest **Aufgabennummer nur beim Einfügen zuweisen (verhindert nicht verwendete Nummern)** , `glide.itil.assign.number.on.insert`, Bis **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.

Hinweis: Wenn ein Einfügen abgebrochen wird, verbraucht es weiterhin eine neue Aufgabennummer, was zu Lücken in der Sequenz führt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eindeutige Nummerierung wird erzwungen

Obwohl doppelte Nummern selten sind, erzwingt die Nummerierung standardmäßig keine Eindeutigkeit.

Um Eindeutigkeit zu erzwingen, können Sie:

- Erstellen Sie nur beim Einfügen eine vor-Business-Regel, um nach doppelten Werten zu suchen und Duplikate durch die nächste verfügbare Zahl zu ersetzen.
- Aktivieren Sie einen eindeutigen Index in der Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex.

Hinweis: Eindeutige Indizes stellen zwar die Datenintegrität sicher, verhindern aber auch Einfügungen mit einer doppelten Zahl. Dies kann zu unerwarteten Fehlern bei der Dateneingabe führen.

Beispiel für eine Business-Regel

Dieses Beispielskript kann als Teil einer vor-Business-Regel beim Einfügen nur verwendet werden, um nach doppelten Nummern zu suchen und sie durch die nächste verfügbare Nummer zu ersetzen. Das folgende Skript verweist auf ein in erstelltes Skript Konfigurieren Sie den linken Abstand einer Systemnummer in einer Tabelle.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

Zugehörige Informationen

Business-Regeln

Verwalten von Felddaten auf der ServiceNow AI Platform®

Verwenden Sie Normalisierung, Datenrichtlinien, Datensuche und dynamisches Schema, um die Integrität Ihrer Daten auf dem beizubehalten ServiceNow AI Platform.

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

Administrationsübersicht

- Feldnormalisierung und -Transformation

  Die Feldnormalisierung umfasst Normalisierung und Transformation. Dies sind zwei verschiedene Möglichkeiten, Feldwerte zu ändern, um die Datenintegrität zu erhöhen und die Duplizierung zu reduzieren.

- Datenrichtlinie

  Mit Datenrichtlinien können Sie die Datenkonsistenz erzwingen, indem Sie obligatorische und schreibgeschützte status für Felder festlegen.

- Unterstützung für Datensuche und Datensatzübereinstimmung

  Mit der Funktion „Datensuche und Datensatzabgleich“ können Administratoren Regeln definieren, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

- Dynamisches Schema

  Definieren Sie eine Hierarchie von Kategorien, Gruppen und Attributen, und ermöglichen Sie Anwendern, Gruppen von Attributen in einem Datensatz auszuwählen.

Feldnormalisierung und -Transformation

Die Feldnormalisierung umfasst Normalisierung und Transformation. Dies sind zwei verschiedene Möglichkeiten, Feldwerte zu ändern, um die Datenintegrität zu erhöhen und die Duplizierung zu reduzieren.

Normalisierung

Die Normalisierung sucht nach Variationen desselben Feldwerts und konvertiert sie in einen einzelnen bevorzugten Wert. Durch die Konsolidierung mehrerer Variationen desselben Werts in einem einzigen einfachen erkennbaren Wert beseitigt das System doppelte Datensätze und bietet bessere Suchergebnisse. Wenn ein Prozess oder ein Anwender einen Wert in ein normalisiertes Feld eingibt, bestimmt das System, ob er durch einen Normalwert ersetzt werden soll. Die Normalisierung passt auch Abfragen automatisch an, um normalisierte Ergebnisse zurückzugeben, und normalisiert Werte in Skripts.

Obwohl die Normalisierung für jedes Feld in der Plattform verfügbar ist, eignet sie sich am besten für beschreibende Werte wie Namen oder Standardmaßeinheiten. Sie können beispielsweise Normalisierungsregeln erstellen, um:

- Legen Sie den CPU-Typ eines Computer-CI auf einen Standardmodellnamen wie Xeon fest.
- Legen Sie das für die Namen von Unternehmen verwendete Suffix auf ein Standardformat wie fest ServiceNow, Inc..

Transformation

Die Transformation konvertiert Rohfeldeingabewerte in standardisierte Werte, die für eine Organisation aussagekräftiger sind. Administratoren steuern, wann die Transformation erfolgt, indem sie Regeln und Bedingungen für bestimmte Felder definieren. Sie können beispielsweise Transformationsregeln erstellen, um:

- Entfernen Sie Suffixe aus Anwendernamen, z. B. Jr. und II
- Runden Sie Computer-CI-RAM-Größen auf die nächste ganze Zahl, z. B. Runden von 4112 MB auf 4000 MB.

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

Transformationsdatensätze bilden die Regeln, die definieren, wie eine Feldtransformation ausgeführt wird. Reihenfolgenwerte bestimmen die Reihenfolge, in der jede Regel ausgewertet wird. Mit einem Kontrollkästchen für jede Transformation kann ein Administrator bestimmen, wo die Verarbeitung beendet wird, wenn eine Regel als „wahr“ ausgewertet wird.

Aktivieren von Normalisierung und Transformation nach Feldtyp

Feldtypdatensätze geben an, welche Datentypen für die Normalisierung und Transformation verfügbar sind. Standardmäßig unterstützt das System die Normalisierung und Transformation für diese Feldtypen.

Feldtyp	Verwenden Sie zum Normalisieren	Verwenden Sie zum Transformieren
Dezimal	falsch	wahr
Gleitkommazahl	falsch	wahr
Ganzzahl	falsch	wahr
Numerisch	falsch	wahr
Zeichenfolge	wahr	wahr
URL	wahr	wahr

Ein Feldtypeintrag gilt für alle Felder, deren Datentyp des Wörterbucheintrags mit dem Feldtypeintrag übereinstimmt. Administratoren können bei Bedarf zusätzliche Feldtypdatensätze für andere Datentypen erstellen.

⚠ **Warnung:** Vermeiden Sie das Erstellen von Feldtypdatensätzen für Felder, die einen SYS-ID-Wert speichern, z. B. ein Referenzfeld, ein Feldnamenfeld oder ein Tabellennamenfeld. Das direkte Ändern eines SYS-ID-Werts führt eher zu Datenbeschädigung und fehlerhaften Referenzen als zu aussagekräftigen Standardwerten. Normalisieren oder transformieren Sie stattdessen den Anzeigewert, der der SYS-ID zugeordnet ist. Normalisieren Sie beispielsweise den Anwendernamen anstelle der SYS-ID eines bestimmten Anwenders.

Normalisierte Felder werden identifiziert

Das System zeigt das Normalisierungssymbol an In Feldern mit einem zugeordneten Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz. Anwender mit der Normalisiererrolle können auf das Symbol klicken, um auf den zugehörigen Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz zuzugreifen. Anwender ohne Normalisiererrolle sehen stattdessen eine Hilfeseite. Administratoren können konfigurieren, wer das Normalisierungssymbol mit einer Einstellung namens sieht `Restrict to roles`.

Aktivieren Sie Die Feldnormalisierung

Aktivieren Sie das Plugin „Feldnormalisierung“ [com.snc.field_Normalization], um Demodaten zu installieren und zugehörige Plugins zu aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

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 zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Mit Feldnormalisierung installiert

Mit Feldnormalisierung werden mehrere Komponenten installiert.

Die folgenden Einstellungen (**Feldnormalisierung** > **Administration** > **Einstellungen**) Steuerungsfunktionen für Normalisierung und Transformation:

Feldnormalisierungseinstellungen

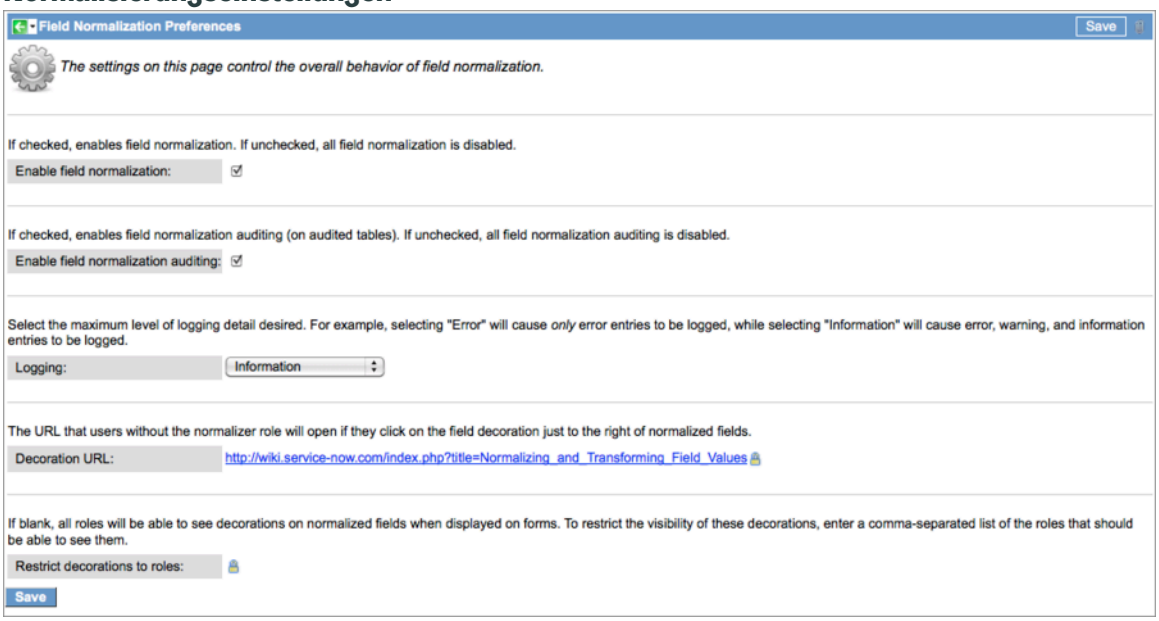
Einstellung	Beschreibung
Feldnormalisierung aktivieren	Diese Einstellung aktiviert oder deaktiviert die Feldnormalisierungsfunktion, einschließlich Transformationen.
Feldnormalisierungsaudit aktivieren	Diese Einstellung aktiviert oder deaktiviert das Auditing von Feldnormalisierungstabellen.
Protokollierung	Wählen Sie die maximale Ebene der gewünschten Protokollierungsdetails aus. Wählen Sie beispielsweise Fehler, um nur Fehler zu protokollieren, und Informationen, um Fehler, Warnungen und Informationen zu protokollieren.
Dekorations-URL	Geben Sie die URL für den Hilfe-/Informationslink ein, der der Normalisierungsdekoration des Felds zugeordnet ist. Dieser Link öffnet die Seite, die Anwendern angezeigt wird, die nicht über die Rechte zum Anzeigen des Normalisierungs- oder Transformationsdatensatzes verfügen. Der Standardlink öffnet einen ServiceNow Wiki-Seite mit einer allgemeinen Erklärung der Feldnormalisierung. Der Zweck dieser Seite besteht darin, normalen Anwendern zu erklären, warum ein von ihnen eingegebener Feldwert automatisch geändert wurde.
Dekorationen auf Rollen beschränken	Verwenden Sie diese Einstellung, um die Anwenderrollen zu definieren, die das Referenzsymbol (Dekoration) neben einem normalisierten Feld anzeigen können. Diese Dekoration zeigt Transformations- und Normalisierungsdatensätze für Anwender mit der Normalisiererrolle an. Für alle anderen Anwender wird die in der Einstellung Dekorations-URL angegebene URL geöffnet. Wenn in 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.

Feldnormalisierungseinstellungen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Einstellung keine Rollen angegeben sind, können alle Rollen die Dekoration sehen.

Normalisierungseinstellungen



Geschäftsregeln für Feldnormalisierung

Die folgenden Business-Regeln wurden für dieses Plugin erstellt:

- Stellen Sie Den Anwendungsauftrag Für Regeln Sicher
- Stellen Sie Sicher, Dass Sie Den Auftrag „Anwendung Umwandeln“
- Stellen Sie Regeln und Alias-Aufträge sicher
- Stellen Sie Sicher, Dass Sie Den Auftrag „Anwendung Umwandeln“
- Stellen Sie Das Dekorationsattribut Sicher
- Bereinigung bei Feld- oder Tabellenänderung
- Verhindern Sie Duplikate in der Klassenhierarchie
- Behandeln Sie potenzielle Duplikate
- Auftrag ausführen
- Stellen Sie Sicher, Dass Der Auftrag Zur Werterfassung Aussteht
- Stellen Sie sicher, dass der Namensänderungsauftrag ausgeführt wird
- Formulare beim Aktivieren leeren

Feldnormalisierungsskripteinbindungen

Name	Beschreibung
FeldnormationAjax	Stellt AJAX-Services für das Plugin „Feldnormalisierung“ bereit.

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	Beschreibung
FNEnsureJob	Stellt sicher, dass ein Auftragsdatensatz für ein bestimmtes vorhandenes Datenauftragsziel vorhanden ist.
FNExtantDataJobChoices	Generiert eine Liste von Tabellen zur Verwendung im Feld „document_ID“ der Tabelle „FN_extant_Data_Normalization“.
FNExtantDataJobUtil	Bestimmt, ob ein vorhandener Datenauftrag ausgeführt werden darf.
FNFelder	Gibt gültige Felder für die Normalisierung zurück.
FNTransformChooserUtil	Bietet Unterstützung für die UI-Seite „FN_transform_selection“.
Position	Sucht eine Position innerhalb einer bestimmten Zeichenfolge.
Runden	Rundet Zahlen mit verschiedenen Rundungsmodi und -Intervallen.

UI-Seiten für Feldnormalisierung

Name	Beschreibung
Aliasse	Erstellt den Slushbucket mit ausstehenden Werten für die Auswahl von Aliassen für einen Normalwert.
fn_transform_select	Zeigt verfügbare Transformationen an. Wird über die Schaltfläche Neu in der zugehörigen Liste „FN_transform“ aufgerufen.

Feldnormalisierungsrollen

Rolle	Beschreibung
normalisierung	Person, die zum Verwalten der Feldnormalisierung und -Transformation berechtigt ist.
Normalization_Tester	Person, die zum Erstellen von Testdatensätzen für Normalisierungen und Transformationen berechtigt ist. Nur Datensätze, die von Anwendern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie das Auditing für eine Tabelle

Normalisierung [normalisierung]

Verwalten Sie Feldnormalisierung und -Transformation.

Enthält Rollen

Die Rolle „Normalisierer“ [Normalisierer] enthält die Rolle „Normalisierungstester“ [Normalization_Tester].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Besondere Erwägungen

Keine.

Normalisierungstester [Normalization_Tester]

Erstellen Sie Testdatensätze für Normalisierungen und Transformationen. Nur Datensätze, die von Anwendern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Aktivieren Sie einen Feldtyp für die Normalisierung oder Transformation

Erstellen oder ändern Sie einen Normalisierungsfeldtyp-Datensatz, um einen bestimmten Felddatentyp für die Verwendung mit Normalisierung oder Transformation zu aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Wert in einem Referenzfeld zu normalisieren oder zu transformieren, wenden Sie die Verarbeitung auf das Feld in der Zieltabelle an.

Prozedur

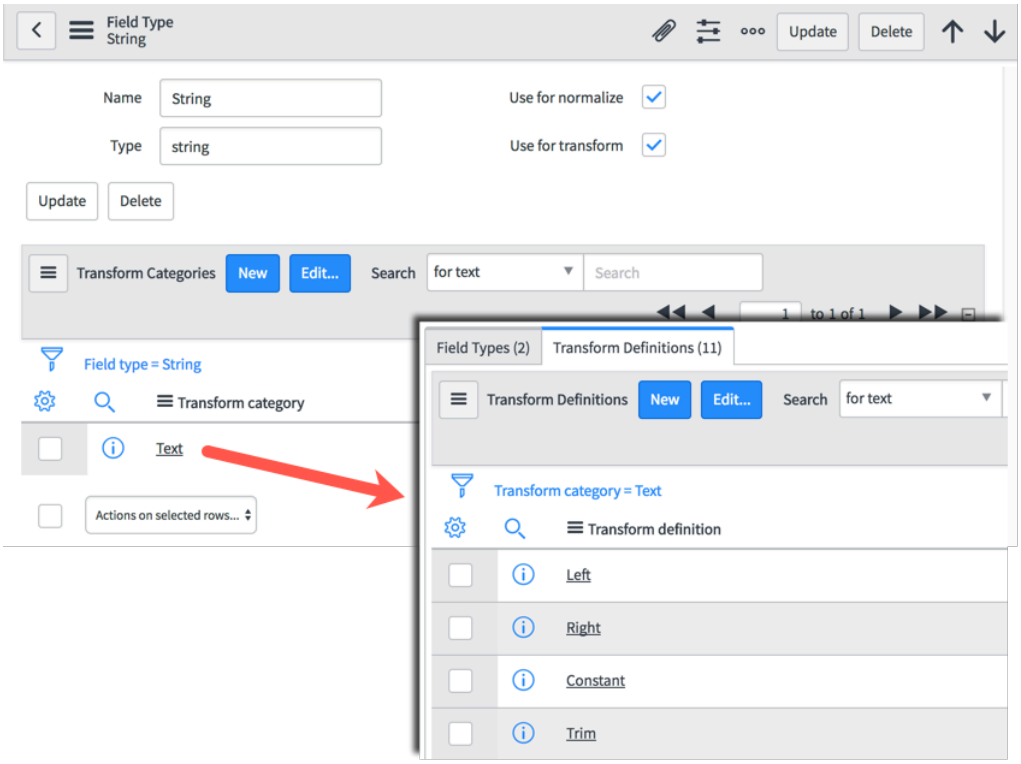
1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Normierungsfeldtypen**an.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** Für den Feldtyp, der den Typ im Wörterbuch eindeutig beschreibt.
   Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet. Sie können beispielsweise eingeben **IP-Adresse** Für den Feldtyp von `ip_address` .
4. Geben Sie ein **Typ** Aus dem Wörterbuch.
5. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um diesen Feldtyp zum Normalisieren oder Transformieren von Feldern zu verwenden.
   Im -Basissystem nur die **Zeichenfolge** Feldtyp wird für die Normalisierung verwendet.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie aus **Speichern** Aus der Auswahlliste.
   Die **Transformationskategorien** Zugehörige Liste wird angezeigt.
7. Wenn dieser Feldtyp für Transformationen verwendet wird, klicken Sie auf **Bearbeiten** Dient zum Zuordnen einer vorhandenen Transformationskategorie zu diesem Feldtyp.

   Hinweis: Wenn Sie einen anwenderdefinierten Feldtyp erstellen, der nur für Normalisierungen verwendet wird, ist kein Link zu einer Transformationskategorie 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.

Die Beziehung eines Feldtyps zu einer Kategorie und der Kategorie zu einer Liste von Transformationsdefinitionen ist vollständig konfigurierbar.

Der Feldtyp Zeichenfolge ist der Textumwandlungskategorie zugeordnet, die diese Transformationsdefinitionen enthält. Jede dieser Zuordnungen ist konfigurierbar.



Erstellen Sie ein Rohfeld

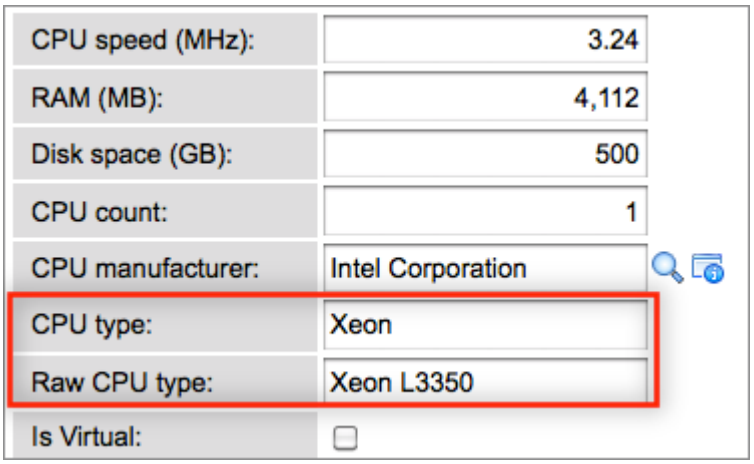
Ein Rohfeld ist ein anwenderdefiniertes Feld, das von einem Administrator erstellt wurde, um die ursprüngliche (Roheingabe) Eingabe in einem Feld in einem Formular anzuzeigen, nachdem es normalisiert oder transformiert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann einem Formular ein anwenderdefiniertes Feld hinzufügen, um den ursprünglichen oder Rohwert eines normalisierten Felds anzuzeigen.

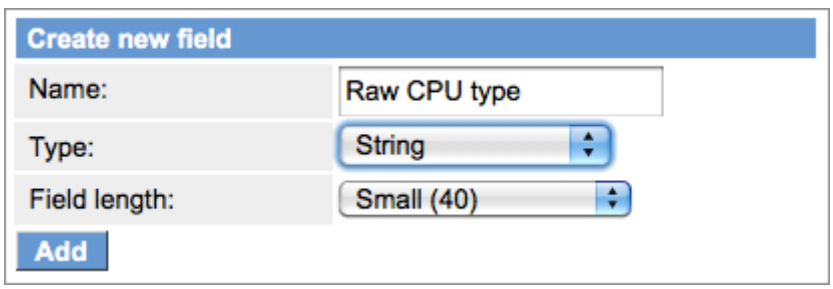
Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das möglicherweise so wie folgt bezeichnet wird **RohCPU-Typ** Oder **Ursprünglicher Name** . Im folgenden Beispiel **CPU-Typ** Feld wurde normalisiert auf **Xeon** Aus einem ursprünglichen Rohwert von **Xeon L3350** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Formular mit dem Feld, das normalisiert oder transformiert wird, mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile.
2. Auswahlvorgang **Personalisieren** > **Formularlayout**an.
3. Füllen Sie das Formular Neues Feld erstellen unten auf der Seite aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen** .
   - **Name** : Geben Sie die Feldbezeichnung ein. Verwenden Sie in diesem Fall Rohdaten + <field label>.
   - **Typ** : Wählen Sie einen Datentyp aus der Liste für dieses Feld aus.
   - **Feldlänge** : Wählen Sie die Zeichenbeschränkung für dieses Feld aus. Der Standardwert ist 40.
4. Verschieben Sie das neue Feld neben das normalisierte Feld mithilfe der Richtungspfeile im Slushbucket.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.



Normalisierungs- und Transformationsdatenaufträge

Das System verwendet Datenaufträge, um Feldwerte während der Normalisierung und Transformation zu ändern.

Administratoren müssen Datenaufträge manuell starten, die Feldänderungen anwenden. Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus geöffnet, wodurch Administratoren daran gehindert werden, manuelle Datenaufträge auszuführen, die Änderungen an vorhandenen Daten anwenden. Die meisten Datenaufträge verfügen über eine Rollback-Option, um Änderungen nach Abschluss des Auftrags rückgängig zu machen. Standardmäßig stellt das System diese Datenaufträge bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Plugin „Feldnormalisierung“ aktiv ist, wird die Normalisierungs-Engine beim Einfügen von Datensätzen in eine Tabelle gemäß den Normalisierungsregeln ausgeführt. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Aktivieren Sie Die Feldnormalisierung.

Wenn das Plugin „Feldnormalisierung“ nicht aktiv ist, wird ein Datenauftrag ausgeführt, um die Werte zu normalisieren. Der Datenauftrag speichert die vorherigen Werte in den zurückgesetzten Feldern, um sie bei Bedarf rückgängig zu machen.

Name	Verwendet für	Beschreibung
Unerledigte Wertesammlung	Normalisierung	Das System führt diesen Auftrag aus, um Feldwerte zu erfassen, die sich während der nächsten Feldnormalisierungsausführung ändern. Das System führt diesen Auftrag aus, wenn Sie einen Feldnormalisierungsdatensatz einfügen oder aktualisieren. Da dieser Datenauftrag keine Feldwerte ändert, gibt es keine Rollback-Option.
Normale Wertänderung	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um die Feldnormalisierung erneut auszuführen und Feldwerte zu aktualisieren, wenn Sie einen Normalwert ändern. Das System erstellt diesen Auftrag, wenn Sie einen Normalwert ändern. Setzen Sie den Datenauftrag zurück, um die normalisierten Felder auf den vorherigen Normalwert zurückzusetzen.
Aliasanwendung	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einem Alias entsprechen. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen Alias erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie den Datenauftrag zurück, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Regel-Anwendung	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einer Regel entsprechen. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie eine Regel erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie den Datenauftrag zurück, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Zusammenfügung zu normal	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um die Referenzfeldwerte zu normalisieren, indem Sie Verweise auf mehrere doppelte Datensätze durch einen Verweis auf einen normalisierten Datensatz ersetzen. Das System erstellt diesen Auftrag, wenn Sie einen Normalwert ändern, der für ein Referenzfeld gilt. Setzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Verwendet für	Beschreibung
		Sie den Datenauftrag zurück, um die doppelten Datensätze als gültige Optionen wiederherzustellen. Durch das Rollback werden keine Verweise auf die vorherigen Datensätze wiederhergestellt.
Transformieren Sie die Anwendung	Transformation	Führen Sie diesen Auftrag aus, um alle Feldwerte zu transformieren, die den Transformationsbedingungen entsprechen. Sie können diesen Auftrag nicht starten, während sich der Transformationsdatensatz in befindet **Testen** Modus. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen Transformationsdatensatz erstellen oder aktualisieren. Setzen Sie den Datenauftrag zurück, um transformierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.

Führen Sie einen einzelnen Datenauftrag aus

Die Ausführung des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt bei der Transformation eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie ein einzelner Datenauftrag ausgeführt wird.

Prozedur

1. Starten Sie den Auftrag „Anwendungsdaten umwandeln“, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Öffnen Sie den Transformationsdatensatz, und wechseln Sie **Modus** Bis **Aktiv** .
3. Wählen Sie aus **Datenaufträge** Zugehörige Liste.
4. Führen Sie den Datenauftrag mit einer der folgenden Methoden aus.

   - Aktivieren Sie in der Liste der Datenaufträge das Kontrollkästchen der Aufträge, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie dann aus **Starten** Von **Aktionen** Menü.
   - Klicken Sie auf den Link in der Spalte erstellt, um den Datenauftrag zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Starten** Zugehöriger Link.

   Die **Status** Der Aufträge wird zu **In Warteschlange** Während der Ausführung und bis **Abgeschlossen** Wenn der Vorgang erfolgreich abgeschlossen ist.

Führen Sie mehrere Datenaufträge aus

Die Ausführung des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt bei der Transformation eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie Datenaufträge für mehrere Feldtransformationen ausgeführt werden.

Prozedur

1. Starten Sie den Auftrag „Anwendungsdaten umwandeln“, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Datenaufträge** > **Alle**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.

3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Aufträge, die Sie starten möchten.

   Hinweis: Diese Aufträge müssen über verfügen **Modus** Auf festlegen **Aktiv** .

4. Wählen Sie Aus **Starten** Von **Aktionen** Menü.

   Hinweis: Die Plattform führt nur Datenaufträge aus aktiven Transformationen aus. Das Aktionsmenü gibt die Anzahl der aktiven Datenaufträge an, die ausgeführt werden können. Beispielsweise kann im Menü Start (3 von 4) angezeigt werden.

Rollback für einen Datenauftrag durchführen

Verwenden Sie Rollback, um Änderungen rückgängig zu machen, die von einem Normalisierungs- oder Transformationsdatenauftrag vorgenommen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator oder Normalisierer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur abgeschlossene Datenaufträge zurücksetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Datenaufträge** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den abgeschlossenen Datenauftrag aus, der zurückgesetzt werden soll.
   Das System zeigt den Datensatz des Datennormalisierungsauftrags an.
3. Von **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Rollback** .
   Die Werte in **Ausstehende Werte** Zugehörige Liste und der Datenauftrag werden entfernt **Status** Gibt an, dass ein Rollback durchgeführt wurde.

Normalwerte

Ein Normalwert ersetzt ähnliche, aber mehrdeutige Feldwerte durch einen Standardwert.

Feldwertvariationen

Datensatzwerte können aus mehreren Quellen stammen, z. B.:

- Automatisierte Einträge von Discovery.
- Automatisierte Einträge durch Importieren von Datensätzen aus externen Systemen oder Dateien.
- Manuelle Einträge von Anwendern.

Jede dieser Quellen kann denselben Feldwert in verschiedenen Formen beschreiben. Zum Beispiel die **CPU-Typ** Das Feld in einem Computer-CI-Formular kann einen der folgenden ähnlichen Werte anzeigen:

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Ohne Normalisierung führen diese Variantenfeldwerte 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.

- Doppelte CPU-Typen
- Schlechte Suchergebnisse
- Komplexe Abfragen und Bedingungen zum Anwenden der Geschäftslogik

Durch das Erstellen eines Normalwertdatensatzes werden diese Probleme gelöst, indem ein Standardwert wie konsolidiert wird `Xeon` .

Identifizieren von Variationen mit Aliassen und Regeln

Jeder Normalwertdatensatz gibt an, wie Variationen eines Normalwerts mithilfe einer Kombination aus Aliassen und Regeln identifiziert werden können.

Aliasse

Aliasse sind bekannte Variationen eines Eingabewerts, den die Normalisierung in den Normalwert konvertiert. Verwenden Sie Aliasse, wenn eine kurze Liste von Variantenwerten vorhanden ist.

Sie können beispielsweise einen Normalwert erstellen `Xeon` Das diese Aliasse hat.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Immer wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage einen Feldwert sieht, der einem Alias entspricht, wird der Feldwert automatisch durch den Normalwert ersetzt. Normalisierungsdatenaufträge und -Abfragen verarbeiten Aliasse vor Regeln.

Hinweis: Aliasse sind logisch gleichwertig mit Regeln, die verwenden **[Ist]** Operator in einer Bedingung, bei der **[Feldname][ist][Aliaswert]** . Beispielsweise entsprechen die Beispielaliasse diesen Regeln: **[CPU-Typ][is][E3350 (Intel) 4,5.2234] ODER [CPU-Typ][is][Intel Xeon 5,4.554] ODER [CPU-Typ][is][Xeon L3350] ODER [CPU-Typ][is][L3350]**

Bedingungen

Regeln geben die Bedingungen an, unter denen die Normalisierung einen Eingabewert durch den Normalwert ersetzt. Verwenden Sie Regeln, wenn eine große Anzahl möglicher Variantenwerte vorhanden ist oder wenn Sie komplexe Bedingungen erstellen müssen.

Zum Beispiel der Normalwert `Xeon` Könnte diese Regel haben.

[CPU-Typ][entspricht regulärem Ausdruck][.*\bxeon\b.*]

Immer wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage einen Feldwert sieht, der einer Regel entspricht, ersetzt er den Feldwert automatisch durch den Normalwert. Normalisierungsdatenaufträge und -Abfragen Prozessregeln nach Aliassen.

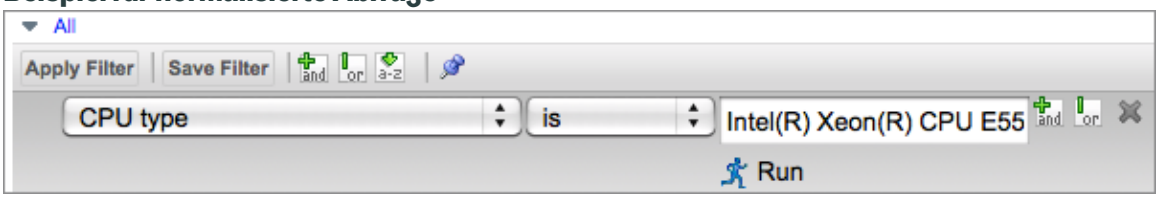
Regeln und Aliasse können kombiniert werden, um ein Feld zu normalisieren. Testen Sie Ihre Normalisierungsmethoden, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden.

© 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.

Normalisierte Abfragen

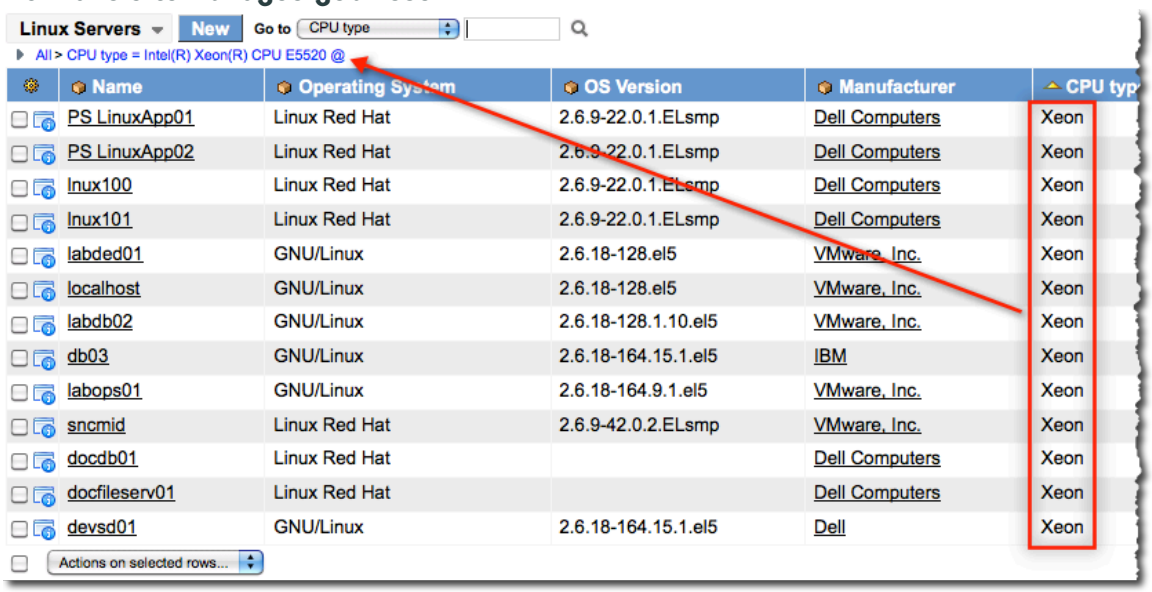
Ein Administrator kann die Normalisierung so konfigurieren, dass sie auf Abfragen angewendet wird, die für normalisierte Felder in Listen ausgegeben werden. Wählen Sie aus **Normalisieren Sie die Abfrage** Kontrollkästchen im Normalisierungsformular, um diese Funktionalität zu aktivieren. In einer Liste mit normalisierten Werten Filter und Breadcrumbs Verwendet den ursprünglichen (Rohwert) Wert für das normalisierte Feld in der Abfragebedingung.

Beispiel für normalisierte Abfrage



Die gefilterte Liste gibt Datensätze zurück, bei denen der Normalwert durch den Rohwert ersetzt wird. Die Breadcrumbs für den Filter zeigen jedoch die ursprünglichen Abfragebedingungen an.

Normalisierte Abfrageergebnisse



Skripting und Normalisierung

Skripts, die Datensätze aktualisieren oder in die Datenbank (GlideRecord) einfügen, werden automatisch normalisiert, wenn die Feldnormalisierung angewendet wird. Beispiel: Wenn ein Skript zum Einfügen eines CI-Datensatzes den CPU-Typ enthält **Xeon L3350** , Das Skript wird normalisiert, um das CI mit dem CPU-Typ einzufügen **Xeon** Stattdessen. Skripts, die die Datenbank nach normalisierten Feldwerten abfragen (unter Verwendung der Bedingungen „gleich“ oder „nicht gleich“), können so konfiguriert werden, dass der Normalwert zurückgegeben wird (z. B. **Xeon**) Anstelle des ursprünglichen (Rohwerts) Werts.

Zugehörige Informationen

GlideRecord

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Normalisierungsdatensatz

Unabhängig von der ausgewählten Normalisierungsmethode erfordert die gesamte Feldnormalisierung eine Liste vorhandener Varianten und einen Normalwert, der so konfiguriert ist, dass diese Varianten in Formularen und Abfragen ersetzt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Normalisieren Sie ein Feld, indem Sie Aliasse für einen normalen Feldwert auswählen oder Regeln erstellen, die Bedingungsanweisungen verwenden, um Feldvarianten mit einem Normalwert abzugleichen.

Hinweis: Anwender müssen über die Normalisierungsrolle verfügen, um Normalisierungsdatensätze zu erstellen und zu verwalten.

Sonderfälle

- Referenzfelder können nicht normalisiert werden. Um Werte in Referenzfeldern zu normalisieren, normalisieren Sie das Feld in der Zieltabelle. Beispiele hierfür wären normalisierte Werte für **Name** Felder in den Tabellen „Unternehmen“ [Core_Company] und „Standort“ [cmn_location], auf die andere Tabellen in der Plattform verweisen. Die normalisierten Namen sind für alle Felder verfügbar, die auf diese Tabellen verweisen.
- Felder in einer Auswahlliste können normalisiert werden, wenn sie einen Typ haben **Zeichenfolge** .

Prozedur

1. Aktivieren Das Plugin „Feldnormalisierung“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Normalisierungen**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Normalisierungsdatensatz.

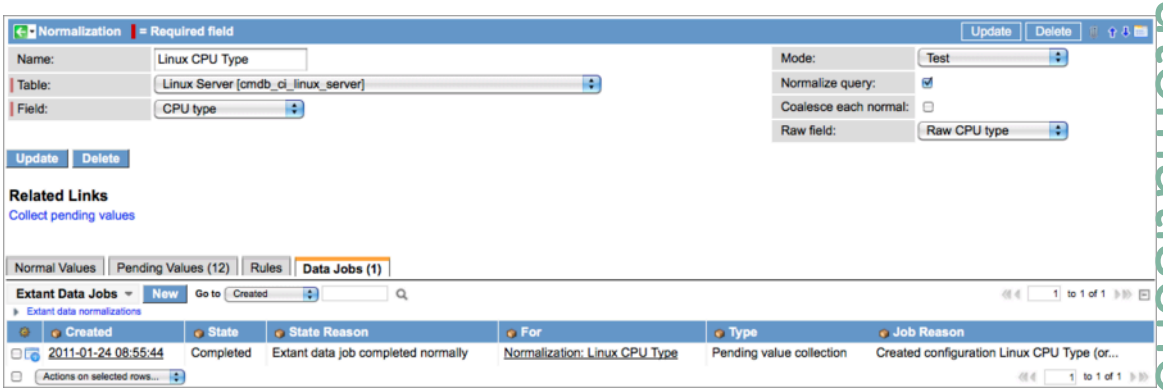
Normalisierungsdatensatzfelder

Feld	Eingabewert
Name	Eindeutiger Name für diesen Normalisierungsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie aus ServiceNow Tabelle für das Feld, das normalisiert wird.
Feld	Wählen Sie das zu normalisierende Feld aus.
Modus	Die drei verfügbaren Modi sind aus, Test und aktiv. Alle Normalisierungsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Wenn Sie Aliasse für Ihre Normalwerte auswählen möchten, ändern Sie den Modus in aktiv. Wenn Sie das Feld mithilfe von Regeln normalisieren möchten, lassen Sie diesen Datensatz im Testmodus. Um diese Normalisierung zu deaktivieren, schalten Sie den Modus in aus.
Abfrage normalisieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den von diesem Datensatz normalisierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem rohen (ursprünglichen) Feldwert erstellt wurden, geben Datensätze zurück, die den Normalwert anzeigen. Abfragen, die von einem Skript mit den Bedingungen „gleich“ oder „nicht gleich“ ausgegeben werden, geben normalisierte Werte zurück. Siehe Normalisierte Abfragen Für Details.

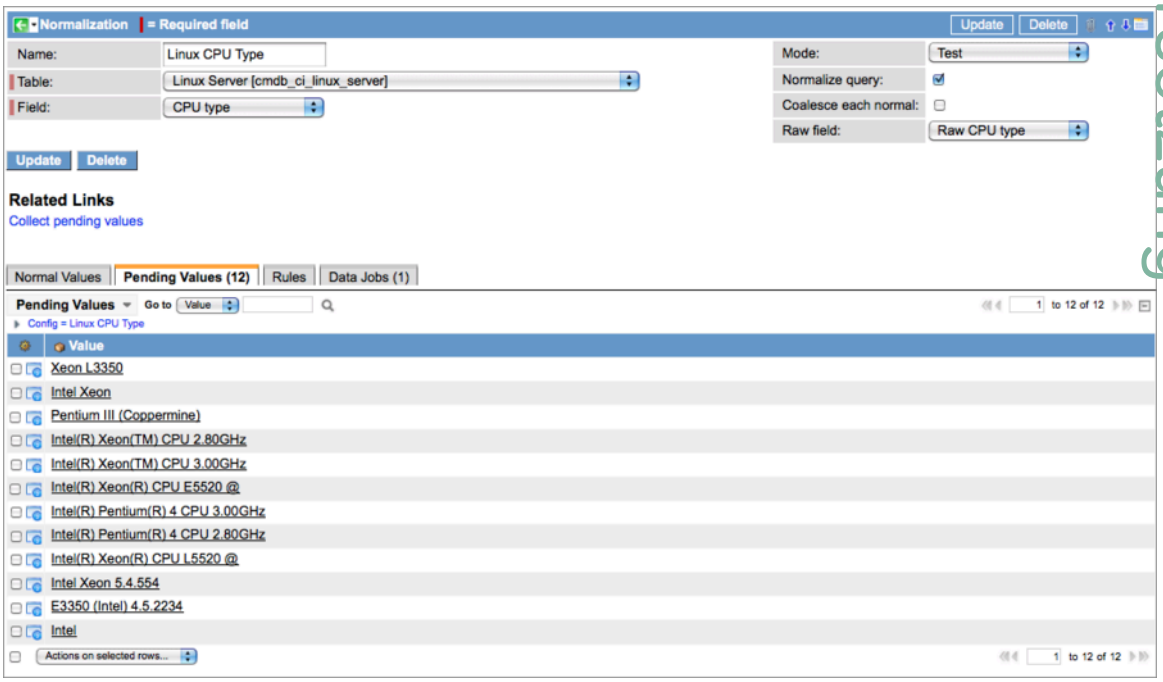
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Eingabewert
Alle Normalwerte zusammenfügen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Referenzfeldwerte zu normalisieren. Diese Option setzt alle Verweise auf Datensätze mit einem Aliasfeldwert auf den Datensatz mit dem Normalwert zurück. Siehe Fügen Sie Normalwerte Zusammen Für Details.
Rohfeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen (nicht normalisierten) Eingabewerte in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird, fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein anwenderdefiniertes Feld hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Erstellen eines Rohfelds .

Nachdem der Normalisierungsdatensatz übermittelt wurde, führt die Plattform den Auftrag „Werterfassung ausstehend“ in aus **Datenaufträge** Zugehörige Liste automatisch, um alle aktuellen Werte (Ausstehende Werte) für das zu normalisierende Feld zu erfassen.



Klicken Sie auf **Ausstehende Werte** Zugehörige Liste zum Anzeigen von Werten für das normalisierte Feld, die manuell eingegeben, in die Plattform importiert oder von erstellt wurden Discovery.



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.

Erstellen Sie einen Normalwert

Ein Normalwert ist ein vereinfachter, generischer Wert für ein Feld, das alle möglichen Varianten dieses Werts ersetzt, die in der Datenbank vorhanden sind.

Vorbereitungen

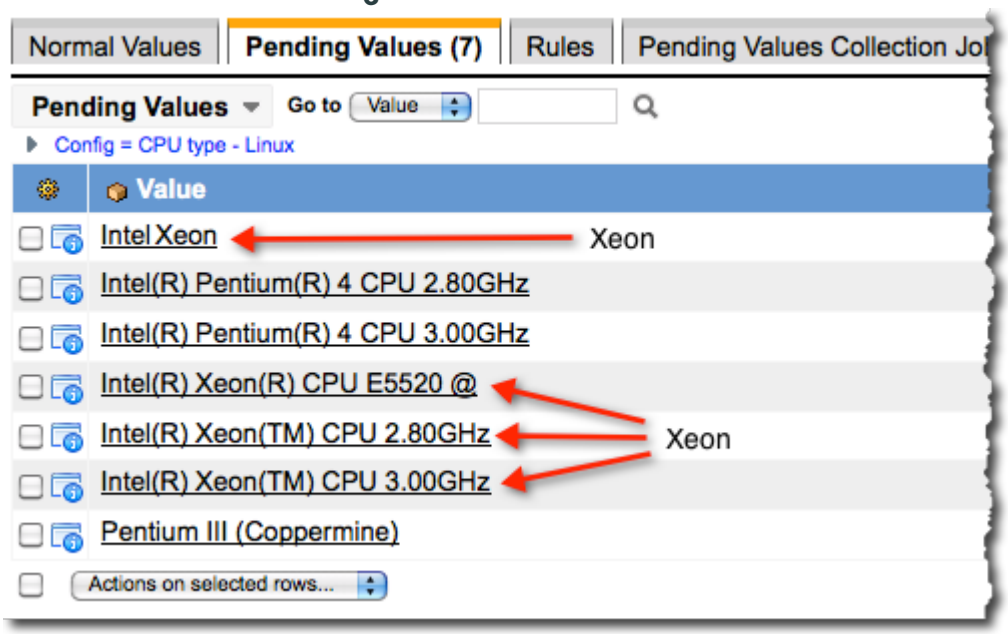
Erforderliche Rolle: administrator oder Normalisierer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normalwerte müssen klar und eindeutig sein.

Nachdem die Plattform den Datenauftrag ausgeführt hat, wird der **Ausstehende Werte** Die zugehörige Liste im Formular „Datennormalisierungsaufträge“ wird mit allen eindeutigen Werten für das Feld in der Datenbank ausgefüllt. Überprüfen Sie die Werte in der Liste, und entscheiden Sie, welche Normalisierungsmethode für die vorhandenen Daten am besten geeignet ist. Definieren Sie beispielsweise einen Alias für einen kleinen Wertepool und eine Regel für einen großen Wertepool. Der folgende Screenshot zeigt die ausstehenden Werte für CPU-Typen in Linux-Servern in einem Netzwerk. Die Liste enthält mehrere Auswahlmöglichkeiten für Intel Xeon CPUs, die als normalisiert werden können **Xeon** .

Ausstehende Normalisierungswerte 2

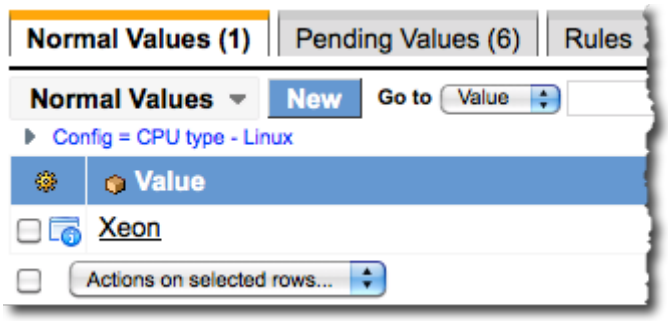


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Normalisierungen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Normalwerte** Zugehörige Liste.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Erstellen Sie im Formular „Normalwert“ Normalwerte für die Varianten in **Ausstehende Werte** 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.

Dies sind die Werte, die die Plattform verwendet, um die als Aliasse konfigurierten Varianten zu ersetzen.



Erstellen Sie Aliasse

Aliasse sind die Varianten eines Feldwerts in der Instanz, der durch den Normalwert ersetzt wird.

Vorbereitungen

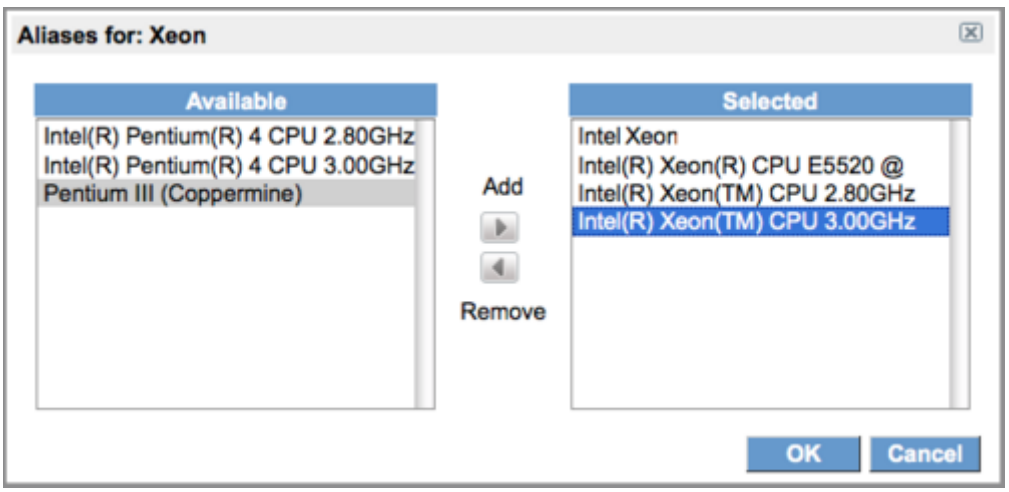
Erforderliche Rolle: administrator oder Normalisierer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der potenziellen Aliasse ist der Inhalt von **Ausstehende Werte** Zugehörige Liste. Nachdem Sie einen Normalwert erstellt haben, weisen Sie diesem Wert Aliasse zu, wenn der Pool ausstehender Werte klein ist. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Normalisierungen**an.
2. Öffnen Sie einen Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Normalwerte** Zugehörige Liste.
4. Wählen Sie einen der Werte aus.
5. Klicken Sie im Datensatz „Normalwert“ auf **Aliasse** Zugehöriger Link.
6. Wählen Sie Aliasse für diesen Normalwert aus den verfügbaren (ausstehenden) Werten aus, die im Slushbucket angezeigt werden, und klicken Sie dann auf **OK** .



Die Aliasse für diesen Normalwert werden jetzt in angezeigt **Aliasse** 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.

Nächste Maßnahme
Wenden Sie die Aliasse an, indem Sie die zugehörigen Datenaufträge ausführen.

Aliasse anwenden

Nach dem Testen können Aliasse in allen neuen Datensätzen oder in vorhandenen Datensätzen normalisiert werden, wenn sie aktualisiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jedes Mal, wenn ein Alias für einen Normalwert erstellt wird, wird ein Datenauftrag erstellt. Der Alias wird erst auf Werte in der gesamten Datenbank angewendet, wenn der Datenauftrag manuell gestartet wurde. Führen Sie jeden Auftrag separat aus, oder führen Sie die Aufträge zusammen aus, um alle Aliasse gleichzeitig anzuwenden.

Prozedur

1. Stellen Sie in einem Normalisierungsdatensatz sicher, dass der Modus auf festgelegt ist **Aktiv** .

   Datenaufträge können nicht in ausgeführt werden **Testen** Modus.

2. Klicken Sie auf **Normalwert** Zugehörige Liste.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Liste aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Normalwert“ die aus **Datenaufträge** Zugehörige Liste.

   Für jeden Alias, der für diesen Normalwert konfiguriert ist, wird ein Datenauftrag aufgelistet.

5. Führen Sie die vorhandenen Datenaufträge aus, um die Aliasse in allen vorhandenen Datensätzen in der Datenbank durch den Normalwert zu ersetzen.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Auftrag, und wählen Sie dann aus **Starten** Aus dem Menü Aktionen.
   b. Um alle Datenaufträge gleichzeitig auszuführen, aktivieren Sie alle Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Starten** Aktion.
   c. Aktualisieren Sie die Liste, um den Fortschritt der Datenaufträge zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie normal abgeschlossen werden.

Erstellen Sie Regeln

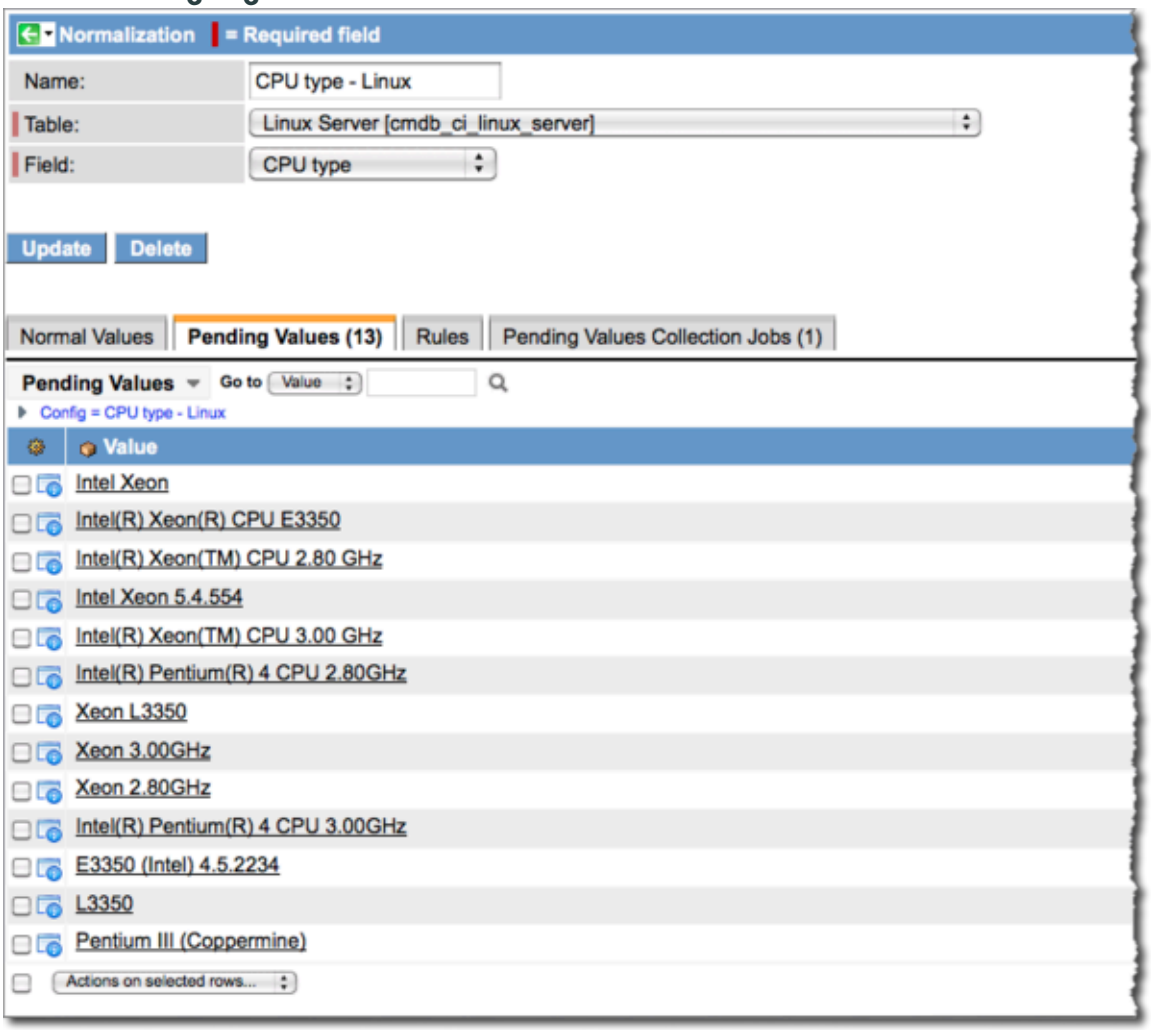
Die Verwendung von Regeln zum Normalisieren eines Felds ist für große Listen von Variantenfeldwerten vorgesehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Testen Sie Ihre Regeln immer, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden. Stellen Sie vor dem Erstellen der Regel sicher, dass Sie die Liste von generieren Ausstehende Werte Und erstellen Sie Normalwert Für das Feld. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln haben.

Die Regeln in diesem Beispiel basieren auf den folgenden Werten „Ausstehend“:

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

Normalisierungsregeln 3



Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Normalisierungsdatensatz **Normalwerte** Zugehörige Liste.
2. Öffnen Sie einen Normalwertdatensatz.
3. Öffnen Sie **Regeln** Zugehörige Liste im Formular „Normalwert“, und klicken Sie dann auf **Neu** .

Das Formular „Feldnormalisierungsregel“ enthält die folgenden Felder:

Felder für Feldnormalisierungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Regel. Dieser Name kann beispielsweise Xeon CPU-Typ sein.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die Plattform analysiert die Regeln in der konfigurierten Reihenfolge, bis sie eine findet, die als „wahr“ ausgewertet wird.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diese Regel. Standardmäßig sind neue Regeln aktiv (wahr).
Alias erstellen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, erstellt die Regel automatisch einen Alias aus einem ausstehenden Wert. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, ändert 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
	Plattform den Wert für das Feld „benannt“ im Datensatz automatisch in den Normalwert, erstellt jedoch keinen Alias.
Groß-/ Kleinschreibung beachten	Alle ausstehenden Werte für das Feld „benannt“ müssen mit der Groß-/Kleinschreibung desselben Werts in einer Regel übereinstimmen, um normalisiert zu werden.
Regel	Verwenden Sie ServiceNow Regelgenerator zum Erstellen der Regeln für die Normalisierung von Feldern. Regeln automatisieren die Transformation einer großen Anzahl ausstehender Feldwerte in Aliasse.

4. Erstellen Sie einen Satz von Regeln, um alle möglichen Varianten der ausstehenden Werte einzubeziehen.

   In diesem Beispiel können die Regeln lauten:

   - **Intel Xeon** : CPU-Typ stimmt mit Muster *Intel*Xeon* überein. Diese Regel normalisiert alle Varianten in denen **Intel** Vorangestellt **Xeon** , Einschließlich **Intel Xeon** , **Intel(R) Xeon(TM) CPU 2,80 GHz** , Und **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3,00 GHz** .
   - **Xeon** : CPU-Typ enthält Xeon
   - **L3350** : CPU-Typ enthält L3350
   - **E3350** : CPU-Typ enthält E3350

   Für jede erstellte Regel generiert die Plattform einen **Regelapplikator** Datenauftrag. Im Testmodus wird die verwendet **Starten** Steuerungen sind nicht verfügbar, und der Auftrag kann erst ausgeführt werden, wenn der Modus in geändert wurde **Aktiv** .

5. Testen Sie alle Regeln, bevor Sie den Normalisierungsdatensatz erstellen **Aktiv** .

   Testregeln

   Hinweis: Anwender müssen über die Rolle „normalization_Tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

   Feldnormalisierungsdatensätze werden in erstellt **Testen** Standardmäßig Modus, mit dem Administratoren Normalisierungsregeln gründlich testen können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus wird die verwendet **Starten** Steuerungen sind für nicht verfügbar **Regelapplikator** Datenauftrag. Der Auftrag kann nur ausgeführt werden, wenn der Test abgeschlossen ist und die **Modus** Wurde in geändert **Aktiv** . Im Testmodus werden nur Datensätze normalisiert, die von einem Anwender mit der Rolle „normalization_Tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Die Rollen „Normalizer“ und „Normalization_Tester“ können für einen einzelnen Anwender kombiniert oder separat gewährt werden.

Fügen Sie Datensätze zu einem Normalwert zusammen

Mit der Zusammenfügung kann ein Administrator Verweise auf mehrere Datensätze umleiten, die Varianten desselben Feldwerts enthalten, um auf einen einzelnen Datensatz basierend auf einem Normalwert zu verweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel hierfür ist die Tabelle „Unternehmen“, die mehrere Varianten eines Unternehmensnamens haben kann, z. B. Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-

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

Packard Incorporated, HP usw. Möglicherweise verweisen Tausende von Datensätzen auf jeden dieser doppelten Unternehmensdatensätze. Mithilfe der Varianten des Hewlett-Packard-Namens als Aliasse werden alle diese Referenzen in einem einzigen Datensatz zusammengefasst, der normalisiert **Name** Feld im Unternehmensdatensatz auf einen Normalwert wie **HP** .

Hinweis: Durch das Zusammenfügen von Normalwerten werden die Datensatzwerte dauerhaft geändert. Wenn ein Rollback durchgeführt wird, werden Datensätze an die Tabelle zurückgegeben, die normalisierten Werte werden jedoch nicht auf die ursprünglichen Varianten zurückgesetzt.

Wenn die Referenzen behoben sind, werden alle Tabellenfelder, die direkt sys_dictionary entsprechen, korrigiert. Die sekundären Referenzen sind nicht behoben. Wenn Sie Filterbedingungen haben, die die alten, vorab zusammengefügten Unternehmensnamen haben, werden sie auch nicht korrigiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Konfiguration** > **Normalisierungen**
2. Wählen Sie einen Normalisierungsdatensatz aus.
3. Aktivieren **Fügen Sie jede Normal zusammen** .
   Das System fügt hinzu **Zusammenfügen mit** Feld zum Formular „Normalwert“.
4. Erstellen Sie einen oder mehrere Normalwertdatensätze für diesen Normalisierungsdatensatz.
   Erstellen Sie zugehörige Aliasse und Regeln nach Bedarf.
5. Legen Sie für jeden Normalwertdatensatz fest **Zusammenfügen mit** Indem Sie den Datensatz auswählen, der den Normalwert enthält.

   Example
   Angenommen, Ihre Unternehmenstabelle enthält mehrere Variationen des Namens ServiceNow. Wenn Sie den Normalwertdatensatz erstellen, wählen Sie den Unternehmensdatensatz für aus ServiceNow, Inc.. Während der Normalisierung aktualisiert das System alle Verweise auf Variantendatensätze, um stattdessen auf den normalen Datensatz zu verweisen.
   Das System aktualisiert alle Verweise auf Datensätze, die Aliasse und Regeln entsprechen, um stattdessen auf den normalen Datensatz zu verweisen. Das System löscht auch die doppelten Datensätze aus der Tabelle.
6. Starten Alle **Aliasanwendung** Datenaufträge zum Ersetzen der Aliasse durch den Normalwert in vorhandenen Datensätzen in der Datenbank.
   Das System startet **Zu Normal zusammenfügen** Datenaufträge für jeden Alias.

Transformationen

Transformationen aktualisieren Feldwerte, indem eine Transformationsdefinition auf den Feldinhalt angewendet wird, z. B. Text ersetzen, Groß-/Kleinschreibung ändern oder Wert runden.

Transformationsdefinitionen

Transformationsdefinitionen definieren die Transformationsaktionen, die für einen bestimmten Feldtyp verfügbar sind. Administratoren wählen eine Definition aus, wenn sie ein Feld transformieren, und stellen dann die Definition mit den spezifischen Parametern bereit, die auf die Transformation angewendet werden. Beispielsweise kann eine Definition eine Ganzzahl aufrunden oder einen Wert an einer definierten Position in einer Zeichenfolge einfügen.

Das System bietet eine Reihe von Definitionen, die den Anforderungen der meisten Organisationen entsprechen, Administratoren können jedoch nach Bedarf neue Definitionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Transformationsdefinitionen können vorhandenen Transformationskategorien oder neuen Kategorien zugeordnet werden.

Transformationskategorien

Transformationskategorien werden verwendet, um die Transformationsdefinitionen entsprechend zusammenzufassen, damit sie Anwendern beim Erstellen neuer Feldtransformationen angezeigt werden. Sie können neue Kategorien für vorhandene Definitionen erstellen oder die Standardzuordnungen von Kategorien zu Definitionen ändern.

Transformationskategorien sind Normalisierungsfeldtypen zugeordnet, um die richtige Definitionsoptionsliste für das zu transformierende Feld anzuzeigen. Das Basissystem bietet zwei Transformationskategorien: Text und Numerisch.

Text

Definitionen in der Textkategorie transformieren die Feldwerte des Zeichenfolgentyps. In der Kategorie Text enthalten sind:

- Links
- Rechts
- Konstante
- Beschneiden
- Präfix
- Suffix
- Fall Ändern
- Löschen
- Einfügen
- Teilzeichenfolge
- Ersetzen

Numerisch

Definitionen in der numerischen Kategorie bearbeiten Feldwerte vom Typ Ganzzahl arithmetisch. In der Kategorie „Numerisch“ sind enthalten:

- Grenzwert
- Runden
- Konstante

Transformationstestmodus

Transformation ist ein leistungsstarkes Tool, das Datenprobleme verursachen kann, wenn es unwillig verwendet wird. Testen Sie alle Transformationen, bevor Sie die Änderungen in die CMDB übernehmen.

Alle Transformationsdatensätze werden in geöffnet **Testen** Standardmäßig Modus, der Administratoren daran hindert, manuelle Datenaufträge auszuführen, die Änderungen an vorhandenen Daten anwenden. Nur Anwender mit der Rolle „normalization_Tester“ können Daten umwandeln, wenn sich ein Datensatz in befindet **Testen** Modus. Dies ist auf neue Datensätze beschränkt, die vom Tester geöffnet wurden, oder Datensätze, in denen das transformierte Feld vom Tester aktualisiert 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.

Um Transformationen nach dem Testen auf die CMDB anzuwenden, ändern Sie den Modus in **Aktiv** Im Transformationsdatensatz und führen Sie den entsprechenden Datenauftrag aus. Informationen zum Testen von Transformationen finden Sie unter Testen Sie eine Transformation.

Transformieren Sie ein Feld

Transformieren Sie den Inhalt des Felds mithilfe einer Reihe von Regeln und Bedingungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator oder Normalisierer

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.
2. Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze.
3. Testen Sie die Transformation.
4. Führt Datenaufträge aus.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auch anzeigen möchten, was der ursprüngliche (Rohwert) Eingabewert vor der Transformation war, erstellen Sie ein Rohfeld, um diesen Wert zu speichern.

Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz

Das Erstellen eines Transformationsdatensatzes ist der erste Schritt bei der Transformation eines Felds.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Feldnormalisierung“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Transformationen**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.

Transformationsdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diesen Transformationsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie aus ServiceNow Tabelle, die das zu transformierende Feld enthält. Beim Einrichten einer Feldtransformation ist es wichtig, die Tabellenhierarchie zu verstehen. Wenn Sie beispielsweise die Transformation für ein Feld in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] konfigurieren, wird dieses Feld für alle Workstation-Computer umgewandelt. Windows Server, Linux Server, und UNIX Server.
Feld	Wählen Sie das zu transformierende Feld aus. Die dargestellte Liste enthält nur die Feldtypen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	(Ganzzahl und Zeichenfolge) aus der ausgewählten Tabelle, die umgewandelt werden können. **Hinweis:** Für den sys_user-Datensatz, der den Transformationsprozess initiiert, muss das Datumsformat auf das Standardformat „jjjj-MM-tt“ festgelegt sein. Jedes andere Datumsformat verursacht während der Transformation einen Fehler. Dieses Problem ist nur spezifisch für die Transformation **AN ZIEL** Felder vom Typ Datum/Uhrzeit. Dieses Problem ist kein Problem, wenn der Zielfeldtyp vom Typ „Zeichenfolge“ ist oder wenn die Feldzuordnung für das Datumsfeld in das gleiche Datumsformat wie der Transformationsprozess geändert wird.
Modus	Die drei verfügbaren Modi sind **Aus** , **Testen** , Und **Aktiv** . Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Ändern Sie den Modus erst, wenn Sie die Transformation gründlich getestet haben. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie den Modus in **Aktiv** . Um diese Transformation zu deaktivieren, wechseln Sie den Modus zu **Aus** .
Abfrage normalisieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den von diesem Datensatz transformierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem Rohfeldwert (Original) ausgegeben wurden, werden bearbeitet, um den Transformationswert zu verwenden.
Rohfeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen (nicht normalisierten) Eingabewerte in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird, fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein anwenderdefiniertes Feld hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Erstellen Sie ein Rohfeld.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die **Transformationen** Und **Datenaufträge** Zugehörige Listen werden im Formular angezeigt.

Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze

Jeder zugehörige Transformationsdatensatz führt einen bestimmten Transformationstyp aus, z. B. das Hinzufügen von Zeichen zum Anfang des Werts oder das Ersetzen einer Zeichenfolge durch eine andere. Möglicherweise müssen Sie mehrere zugehörige Transformationsdatensätze erstellen, um einen bevorzugten Ausgabefeldwert zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Transformationsdatensatz die aus **Transformationen** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Eine Auswahlliste von Transformationstypen wird angezeigt, in der nur die Transformationen angezeigt werden, die für den ausgewählten Feldtyp geeignet sind.

Transformationstypen

Choose the type of transform you want to create:

Text *Transforms that modify the text of the value.*

Change Case	*Adjusts the case of characters in the value*
Constant	*Supply a constant value*
Delete	*Delete specified sequence of characters from the value*
Insert	*Insert a fixed character sequence into the value*
Left	*Keep or delete the leftmost 'n' characters*
Prefix	*Adds characters to the beginning of the value*
Replace	*Replaces occurences of one string with another*
Right	*Keep or delete the rightmost 'n' characters*
Substring	*Keep or delete characters from a specified sub-sequence of characters in the value*
Suffix	*Append characters to the end of the value*
Trim	*Remove any leading or trailing spaces or tabs*

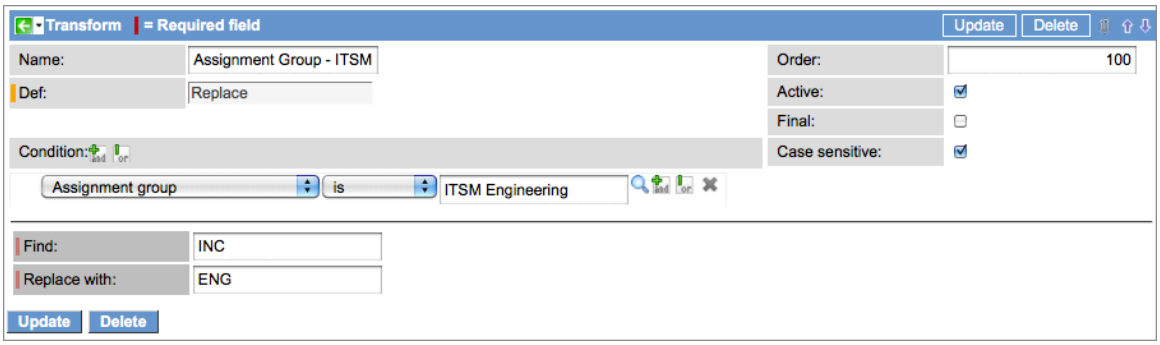
3. Wählen Sie einen Transformationstyp aus, und geben Sie die entsprechenden Parameter an.
4. Wählen Sie eine aus **Reihenfolge** Nummer für diese Transformation.

   Hinweis: Die Bedingungen für die Transformationen werden gemäß den zugewiesenen Ordnungsnummern ausgeführt.

5. Wählen Sie aus **Endgültig** Kontrollkästchen zum Beenden der Verarbeitung mit dieser Transformation, wenn die Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird.
6. Wählen Sie aus **Groß-/Kleinschreibung beachten** Kontrollkästchen, um die Groß-/Kleinschreibung in der Bedingungsanweisung zu erzwingen.

   Das folgende Transformationsbeispiel ersetzt *INC* Am Anfang einer Incident-Nummer mit der Zeichenfolge *ENG* Wenn die Zuweisungsgruppe ist *ITSM Engineering* .

Transformationsdatensatz



7. 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.

Die neue Transformation wird in der zugehörigen Liste des Transformationsdatensatzes angezeigt.

Wenn die Transformation erstellt wird, wird auch ein Transformationsanwendungsdatenauftrag erstellt. Dieser Datenauftrag wendet diese Transformation auf die entsprechenden Datensätze in der gesamten Datenbank an und sollte erst ausgeführt werden, wenn der Test abgeschlossen ist.

8. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 8, bis der Ausgabewert die gewünschten Kriterien erfüllt.

Testen Sie eine Transformation

Überprüfen Sie, ob die Transformation den Feldwert nach Bedarf ändert, bevor Sie ihn auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Anwender müssen über die Rolle „normalization_Tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

Neue Transformationsdatensätze werden in geöffnet **Testen** Standardmäßig Modus, mit dem Administratoren Transformationen gründlich testen können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus die **Starten** Steuerungen sind für nicht verfügbar **Transformieren Sie die Anwendung** Datenauftrag. Es gibt zwei Methoden, die unten aufgeführt sind, um Transformationen zu testen, bevor die Transformationen für vorhandene Daten übergeben werden.

Prozedur

- Erstellen oder aktualisieren Sie Testdatensätze manuell.

  Im Testmodus werden nur Datensätze umgewandelt, die von einem Anwender mit der Rolle „normalization_Tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Gewähren Sie die Rollen Normalizer und normalization_Tester demselben Anwender, oder gewähren Sie sie separaten Anwendern.

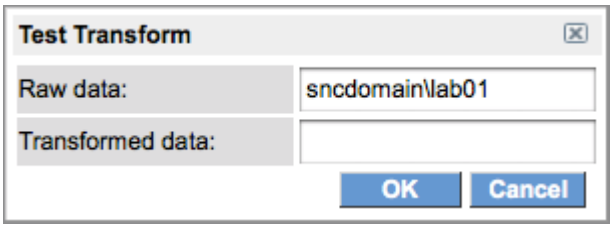
- Verwenden Sie das Dienstprogramm Transformationen testen, um einen Rohwert einzugeben und den resultierenden transformierten Wert anzuzeigen.

  Mit dieser Funktion kann ein Normalisierungstester Feldwerte während der Verarbeitung umwandeln, ohne Datensätze zu öffnen oder zu aktualisieren. Dieses Dienstprogramm testet alle für dieses Feld konfigurierten Transformationen.

  1. Öffnen Sie einen Transformationsdatensatz.
  2. Klicken Sie auf **Testen Sie Transformationen** Zugehöriger Link.

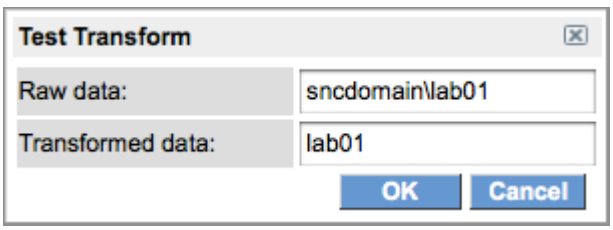
     Ein Dialogfeld zum Testen von Feldwerten wird angezeigt.
  3. Geben Sie einen Wert ein, der in transformiert werden soll **Rohdaten** Feld.

© 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.



4. Klicken Sie auf **OK**.

   Die Plattform transformiert den Rohwert in **Transformierte Daten** Feld.



5. Geben Sie neue Rohdaten ein, um andere Transformationen zu testen.

6. Klicken Sie Auf **Abbrechen** Um den Test zu beenden.

7. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie **Modus** Bis **Aktiv** Und führen Sie den Datenauftrag aus.

Standardmäßige Transformationsdefinitionen

Das System bietet standardmäßige Transformationsdefinitionen für Felder mit Text, numerischen Textwerten und numerischen Werten.

Definitionen umwandeln

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Fall ändern	Text	Ändert die Groß-/Kleinschreibung der Zeichen im Feldwert.	*Mode*: Wählen Sie einen der folgenden Modi aus: • *Upper*: Konvertiert den Wert in Großbuchstaben • *Lower*: Konvertiert den Wert in alle Kleinbuchstaben • *Proper*: Konvertiert den Wert in Titelbuchstaben, wobei das erste Zeichen in jeder Zeichenfolge in Großbuchstaben und die verbleibenden Zeichen der Zeichenfolge in Kleinbuchstaben angegeben werden. • *Formal*: Konvertiert den Wert in eine Zeichenfolge, in der nur der erste Buchstabe des ersten Worts in Großbuchstaben steht.

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

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Konstante	Numerischer Text	Konvertiert den Wert in diesem Feld in eine Konstante.	*Constant*: Die Konstante, durch die der Wert in diesem Feld ersetzt werden soll.
Löschen	Text	Löscht eine angegebene Zeichensequenz aus einem Feldwert.	• *Starting position*: Gibt das erste Zeichen in einer Sequenz von Zeichen an, das aus einer Zeichenfolge gelöscht werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Ending position*: Gibt das endgültige Zeichen in einer Sequenz von Zeichen an, das aus einer Zeichenfolge gelöscht werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts.
Einfügen	Text	Fügen Sie eine feste Zeichensequenz in einen Feldwert ein.	• *Position*: Die Zeichenposition, an der der neue Wert eingefügt werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Insert*: Der Wert, der in dieses Feld eingefügt werden soll.
Links	Text	Löscht oder behält eine angegebene Anzahl von Zeichen von der linken Seite dieses Feldwerts bei.	• *Position*: Gibt die Anzahl der Zeichen an, die von der linken Seite des Werts beibehalten oder gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Mode*: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: *Keep*Oder *Delete*.
Präfix	Text	Fügt Zeichen am Anfang eines Feldwerts hinzu.	*Prefix*: Definiert die Zeichen, die dem Anfang des transformierten Feldwerts hinzugefügt 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.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Ersetzen	Text	Ersetzt Vorkommen einer Zeichenfolge durch eine andere Zeichenfolge. Die Sonderzeichen umgekehrter Schrägstrich (\) und Dollarzeichen ($) in der Ersatzzeichenfolge können dazu führen, dass die Transformation anders ist als wenn die Ersatzzeichenfolge als literale Ersatzzeichenfolge behandelt wird. Verwenden Sie einen regulären Ausdruck, um eine Zeichenfolge oder Teile einer Zeichenfolge zu ersetzen.	• *Find*: Geben Sie die zu ersetzende Zeichenfolge oder den regulären Ausdruck ein. • *Replace with*: Geben Sie die Ersatzzeichenfolge ein.
Rechts	Text	Behält eine angegebene Anzahl von Zeichen auf der rechten Seite eines Feldwerts bei oder löscht sie.	• *Position*: Die Anzahl der Zeichen, die von der rechten Seite dieses transformierten Felds gelöscht oder beibehalten werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Mode*: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: *Keep*Oder *Delete*.
Runden	Numerisch	Rundet Ganzzahlen anhand bestimmter Kriterien auf ein konfiguriertes Rundungsintervall. Das Intervall muss dem transformierten Wert entsprechen, z. B. ein Intervall von 12 für einen Wert in Dutzenden oder 0,01 für	• *Interval*: Wählen Sie das Rundungsintervall aus, das den Einheiten des Feldwerts entspricht. Zum Beispiel. Ein Intervall von 256 ist geeignet, um RAM-Werte in Megabyte auszudrücken, funktioniert jedoch nicht für Datenträgerspeicher in Gigabyte. Das Rundungsintervall für die folgenden Beispiele ist 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.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
		Dezimalwerte in Hundertstel.	• *Mode*: Kriterien für die Anwendung des Rundungsintervalls. ◦ *Half up*: Runden Sie immer einen Wert auf, der genau auf halbem Weg zwischen zwei Intervallen liegt. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 4 aufgerundet, und -3,5 wird immer auf -3 aufgerundet. ◦ *Half down*: Runden Sie immer einen Wert ab, der genau auf halbem Weg zwischen zwei Intervallen liegt. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 3 abgerundet, und -3,5 wird immer auf -4 abgerundet. ◦ *Half away from zero*: Runden Sie immer eine Ganzzahl auf, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall und Null liegt. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 4 gerundet, und -3,5 wird immer auf -4 gerundet. ◦ *Half toward zero*: Runden Sie immer eine Ganzzahl, die sich auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall in Richtung Null befindet. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 3 gerundet, und -3,5 wird immer auf -3 gerundet. ◦ *Half to even*: Runden Sie immer eine Ganzzahl auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall und dem nächsten Intervall, dessen niedrigste signifikante Stelle gerade ist. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 4 gerundet, und 4,5 wird immer auf 4 gerundet. ◦ *Half to odd*: Runden Sie immer eine Ganzzahl auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall 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.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			dem nächsten Intervall, dessen niedrigste signifikante Stelle ungerade ist. Beispiel: 3,5 wird immer auf 3 gerundet, und 4,5 wird immer auf 5 gerundet. ◦ *Up*: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall auf. Beispielsweise wird 3,4 immer durch ein Rundungsintervall von 1,0 auf 4 gerundet. ◦ *Down*: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall ab. Beispielsweise wird 4,6 immer durch ein Rundungsintervall von 1,0 auf 4 gerundet. ◦ *Away from zero*: Runden Sie eine ganze Zahl immer um das angegebene Rundungsintervall von Null weg. Beispielsweise wird 3,3 immer auf 4 gerundet, und -3,3 wird immer durch ein Rundungsintervall von 1,0 auf -4 gerundet. ◦ *Toward zero*: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall gegen Null. Beispielsweise wird 3,3 immer auf 3 gerundet, und -3,3 wird immer durch ein Rundungsintervall von 1,0 auf -3 gerundet.
Teilzeichenfolge	Text	Behalten Sie Zeichen aus einer angegebenen Untersequenz von Zeichen im Feldwert bei, oder löschen Sie sie.	• *Starting position*: Gibt das erste Zeichen in einer Untersequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Ending position*: Gibt das endgültige Zeichen in einer Untersequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion der Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts.

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

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			• *Mode*: Wählen Sie aus, ob Sie möchten *Delete*Die ausgewählte Untersequenz oder *Keep*Nur die definierten Zeichen.
Suffix	Text	Fügt Zeichen an das Ende eines Feldwerts an.	*Suffix*: Definiert das Suffix, das am Ende des Feldwerts hinzugefügt werden soll.
Beschneiden	Numerischer Text	Entfernt Leerzeichen aus dem Feldwert.	Keine Parameter

Erstellen Sie eine Transformationsdefinition

Das folgende Beispiel beschreibt das Verfahren zum Erstellen einer neuen Transformationsdefinition. In diesem Beispiel erstellen wir eine Definition, die ein Zahlenfeld in eine ungerade oder gerade Ganzzahl umwandelt. Die Transformationskategorie ist **Numerisch** Und der Normalisierungsfeldtyp ist **Ganzzahl** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Definitionen umwandeln**an.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für diese Definition ein.

   Hinweis: In diesem Beispiel geben wir ein Ungerade/Gerade .
4. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aktion ein, z. B. Wandelt eine Ganzzahl in einen ungeraden oder geraden Wert um .

   Diese Informationen werden in der Definitionsauswahlliste angezeigt, wenn ein Anwender eine neue Transformation auswählt.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie aus **Speichern** Im Kontextmenü.

   Im Formular werden zwei zugehörige Listen angezeigt.
   - Transformationskategorien: Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Und wählen Sie aus **Numerisch** Als Kategorie, zu der diese Definition gehört. Derzeit unterstützt die Feldtransformation zwei Kategorien: **Numerisch** Und **Text** . Die **Ganzzahl** Der Normalisierungsfeldtyp ist dieser Kategorie bereits zugeordnet.
   - Transformationsvariablen: Definieren Sie alle Variablen, die für diese Transformationsdefinition erforderlich sind, um eine Aktion für einen Feldwert auszuführen. Variablen sind nicht erforderlich, wenn ein Skript die Aktion allein ausführen kann.

Erstellen Sie eine Transformationsvariable für eine Transformationsdefinition

Transformationsvariablen ermöglichen es einem Administrator, dieselbe Definition auf verschiedene Felder anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Transformationsvariablen enthalten Werte, die von einem Skript zum Durchführen einer Feldtransformation verwendet werden. Skripts und Variablen können in jeder Reihenfolge erstellt werden, das Skript muss jedoch die Transformationsvariablen verwenden. Transformationsvariablen werden mit Werten ausgefüllt, wenn ein Anwender einen Transformationstyp konfiguriert.

Prozedur

1. Klicken Sie im Datensatz „Transformationsdefinition“ auf **Neu** In **Transformationsvariablen** Zugehörige Liste.
2. Füllen Sie das Formular aus.
   Wichtige Überlegungen zum Ausfüllen eines Formulars:
   - Der Spaltenname ist ein Eintrag in der Tabelle „FN_transform_var“ für diese Variable. Dies wird zur Variable im Skript in Form von variables.<variable name>. Beispiel: `Odd_even` .
   - Der Wert im Feld Bezeichnung wird als Variablenfeldbezeichnung im Transformationsformular angezeigt. Beispiel: `Ungerade/Gerade` .
   - Der Feldtyp definiert den Feldtyp des Variablenwerts. Da die Werte für die verwendeten Variablen sind **Gleichmäßig** Und **Ungerade** , Dies ist ein Typ von Zeichenfolge.
   - Die Reihenfolge der Variablen steuert die Reihenfolge, in der sie in Listen und Datensätzen angezeigt werden.
   - Diese Variable verfügt über eine Auswahlliste mit zwei Optionen: **Gleichmäßig** Und **Ungerade** . Wählen Sie Aus **Dropdownliste ohne – keine** Als Format für die Liste im Auswahlfeld und definieren Sie einen Standardwert von **Gleichmäßig** Wenn die Liste angezeigt wird.
   - Erstellen Sie einen Hinweis, der zu einem Tooltip für die Variable im Transformationsdatensatz wird.
3. yxcvbnm,ooiuztreq12345tKlicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

   Die **Variablenauswahlliste** Zugehörige Liste wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Neu** Definieren Sie in der Variablenauswahlliste die Listenoptionen.
5. Erstellen Sie Datensätze für **Gleichmäßig** Und **Ungerade** .

   Hinweis: Die **Element** Wert ist mit identisch **Spalte** Name in beiden Auswahlen für die Auswahlliste.
6. Speichern Sie die Auswahllistenvariablen, und kehren Sie zum Formular „Transformationsdefinition“ zurück, um das Skript zu erstellen.

Erstellen Sie ein Skript für eine Transformationsdefinition

Erstellen Sie das Skript jederzeit während der Konfiguration einer Definition.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Skript kann eine Transformationsaktion ohne Verwendung einer Variable ausführen, die Aktion der Definition ist jedoch für alle Felder gleich. Variablen schaffen mehr Flexibilität für die Definition, sodass ein Administrator dieselbe Definition auf verschiedene Arten 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.

verschiedenen Orten verwenden kann. Wenn eine Variable definiert ist, muss das Skript die Variable im richtigen Format referenzieren.

Das Skript enthält drei Argumente:

- Variablen: Enthält die Variablen im Format variables.<variable name>.
- Wert: Enthält den nicht transformierten Wert
- Parameter: Spezielle Objekte, die Debug-Nachrichten festlegen.

Alle Positionsparameter (z. B. Startposition und Endposition) haben drei Modi, die für alle Transformationstypen gelten, die diese Variable verwenden.

Positionsparameter

Positive Positionen	Wenn die Position als positive Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Startposition beginnend von der linken Seite des Feldwerts. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert eine Position von 3 den Ausgangspunkt der Aktion nach C.
Negative Positionen	Wenn die Position als negative Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Position beginnend von der rechten Seite des Feldwerts. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert eine Position von -3 den Ausgangspunkt der Aktion vor C.
Regulärer Ausdruck	Wenn der Positionswert mit /regex/ beginnt, ist alles danach ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Startposition verwendet wird. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert eine Position von /regex/B.*D den Ausgangspunkt der Aktion nach C (B und alle Zeichen zwischen B und D).

Prozedur

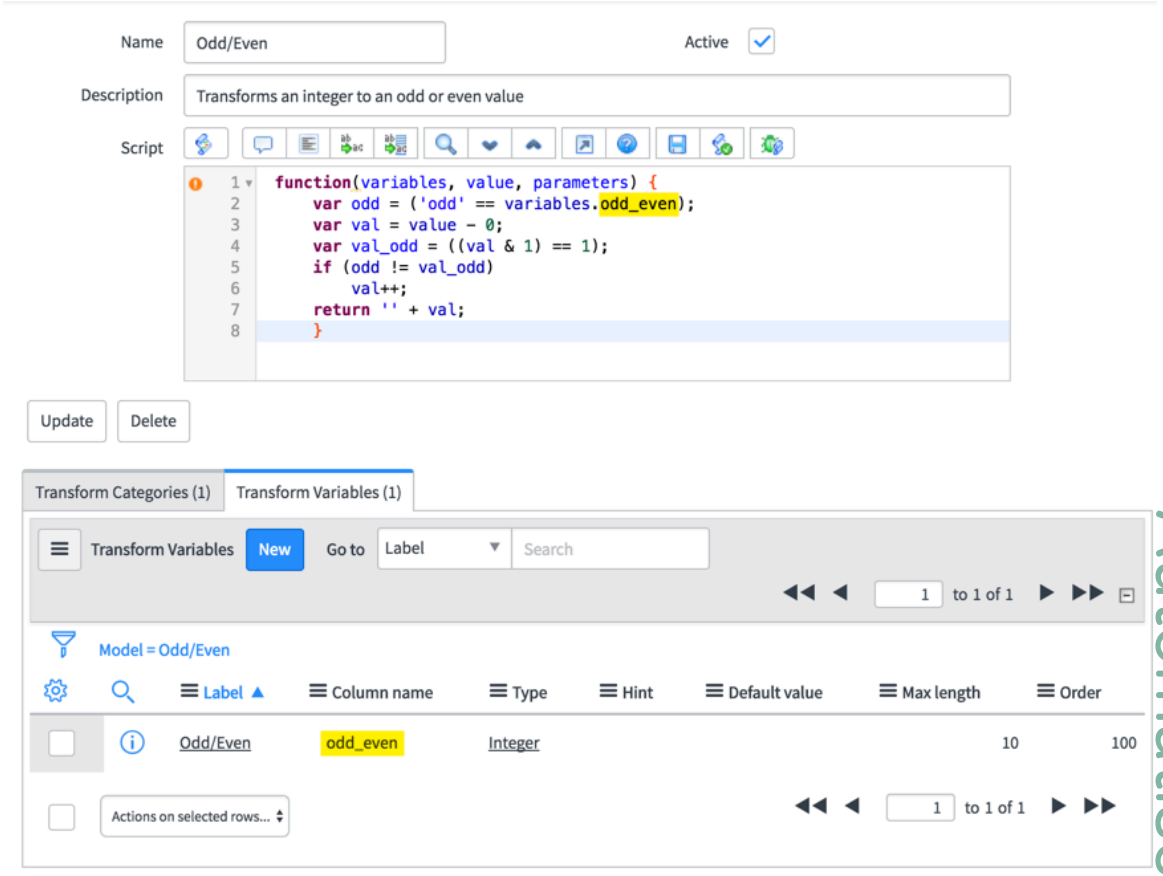
1. Öffnen Sie **Ungerade/Gerade** Datensatz im Modul „Definitionen transformieren“.
2. Geben Sie das folgende Skript ein, um Werte mit der Variable odd_even zu übergeben.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

Das Skript verweist auf die Variable im Formular variables.odd_even.

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. Aktualisieren Sie den Datensatz, um die Konfiguration abzuschließen.

   Die Transformationsdefinition „ungerade/gerade“ kann jetzt in einer Feldtransformation verwendet werden.

Erstellen Sie eine Transformationskategorie

Erstellen Sie eine Transformationskategorie, um die Transformationsdefinitionen zusammenzufassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Kategorien umwandeln**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** In **Zugehörige Liste Der Transformationskategorien** .
3. Geben Sie ein **Name** Dieser Kategorie und eine Beschreibung.
4. Wählen Sie eine aus **Reihenfolge** Für diese Kategorie und speichern Sie den Datensatz.
   Die Reihenfolge bestimmt die Anzeigereihenfolge der Kategorien in Listen und Formularen. Zwei zugehörige Listen werden angezeigt:

   - **Feldtypen** : Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Um einen vorhandenen Feldtyp für diese Kategorie auszuwählen, oder klicken Sie auf **Neu** Zum Erstellen eines neuen Feldtyps. Die angegebenen Normalisierungsfeldtypen sind:
     - Dezimal
     - Gleitkommazahl
     - Ganzzahl

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

- Numerisch
- Zeichenfolge
- URL

- **Transformationsdefinitionen** : Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Um die Transformationsdefinitionen auszuwählen, die in dieser Kategorie enthalten sind.

Reguläre Ausdrücke und Muster in Feldnormalisierungsregeln

Feldtransformationsdefinitionen unterstützen die Verwendung regulärer Ausdrücke (auf die in der Plattform als verwiesen wird **Regulärer Ausdruck**) Und Musterabgleich zur Bestimmung der Position von Zeichen in einer Zeichenfolge.

Nach der Identifizierung der Zielzeichen kann die Feldtransformation die identifizierten Zeichen ersetzen oder löschen oder andere Zeichen an dieser Position einfügen.

Regulärer Ausdruck

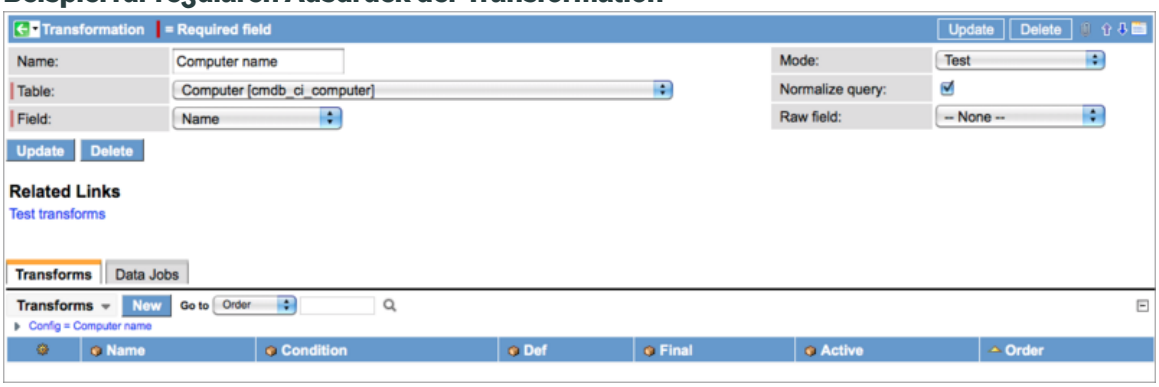
Reguläre Ausdrücke können in Transformationsparametern und in Bedingungsanweisungen verwendet werden, um zu bestimmen, welche Zeichen in einem Feldwert umgewandelt werden.

Reguläre Ausdrücke, die als Parameter zum Suchen von Zeichen in transformierten Feldwerten verwendet werden, müssen mit beginnen `/regex/`. Alles danach ist ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Zeichenposition verwendet wird.

Beispiel

Die Computernamen in einer Organisation Windows Netzwerk wird als Domänen-/Computername ausgedrückt, z. B. **Entwicklung\devlab01** . Der Netzwerkadministrator möchte diese Namen vereinfachen, indem er den Domänennamen und den umgekehrten Schrägstrich entfernt. Er erstellt einen Transformationsdatensatz für die Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] und wählt aus **Name** Zu transformierendes Feld.

Beispiel für regulären Ausdruck der Transformation



Das Netzwerk enthält mehrere Domänen, und jede Domäne enthält zahlreiche Computer. Das einzige Zeichen, das jedem Namen gemeinsam ist, ist der umgekehrte Schrägstrich. Zum Löschen des Domänennamens entscheidet sich der Administrator, einen regulären Ausdruck zu verwenden, um den gesamten Rohwert im Feld durch die Zeichen zu ersetzen, die nach dem umgekehrten Schrägstrich (der tatsächliche Computername) angezeigt werden. Er erstellt mit eine neue Transformation **Ersetzen** Als Transformationstyp und gibt die folgenden 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.

- Suchen: **/Regulärer Ausdruck/:*\\(.*)**
- Ersetzen durch: **$1**

Beispiel für regulären Ausdruck der Transformation

Der reguläre Ausdruck **:*\\(.*)** Stellt den gesamten Rohwert in dar **Name** Feld: In diesem Beispiel **Entwicklung\devlab01** . Der erste Teil des Ausdrucks, **:*** , Stellt alles vor dem umgekehrten Schrägstrich dar (die **Entwicklung** Domänenname). Der umgekehrte Schrägstrich selbst ist das Escape-Zeichen in regulären Ausdrücken und erfordert eine spezielle Syntax, um seine Funktion im Computernamen beizubehalten. Der Administrator muss *Escape-Zeichen* Durch Verwendung eines anderen umgekehrten Schrägstrichs (\\ bedeutet \). Der Teil des Ausdrucks nach dem umgekehrten Schrägstrich **(.*)** , Stellt den Computernamen dar (**Devlab01**) Und ist zur Referenz in Klammern gruppiert. Der Wert in **Ersetzen Sie durch** Feld, **$1** , Verweist auf diese Gruppe und ersetzt den gesamten Rohwert des Felds durch den Inhalt der Gruppe, **Devlab01** .

Der Administrator klickt **Testen Sie Transformationen** In den Transformationsdatensatz und in eingeben `Entwicklung\devlab01` In **Rohdaten** Feld. Er klickt dann auf **OK** Um die Transformation auf den Testwert anzuwenden. Die Transformation ersetzt **Entwicklung \devlab01** Mit **Devlab01** .

Regulärer Ausdruck Der Transformation 3

Wenn die Transformationen für dieses Feld erfolgreich getestet wurden, ändert der Administrator den **Modus** Im Transformationsdatensatz zu **Aktiv** Und führt den Auftrag „Daten der Transformationsanwendung“ aus, um diese Transformation auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anzuwenden.

Musterabgleich

Der Musterabgleich in der Feldnormalisierung verwendet Sonderzeichen, die sich von regulären Ausdrücken unterscheiden, um Muster zu erstellen, die die Plattform beim Transformieren von Feldwerten erkennt.

Der Musterabgleich kann nur in Bedingungsanweisungen verwendet werden. Wenn Sie Musterübereinstimmungszeichen in einer Bedingungsanweisung verwenden, müssen Sie auswählen **Stimmt mit Muster überein** Operator.

Verwenden Sie die folgenden Sonderzeichen, um Muster für Suchvorgänge 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.

- Das Sternchen in einer Suchzeichenfolge (*) stimmt mit einer beliebigen Zahl (einschließlich Null) eines beliebigen Zeichens überein.
- Das Fragezeichen (?) In einer Suchzeichenfolge stimmt mit einem beliebigen Zeichen überein.
- Alles andere in einer Suchzeichenfolge stimmt mit sich selbst überein.

Beispiele

- **Die Story** Stimmt überein **Die Story** Aber nicht **Diese Story** .
- ***Story** Stimmt überein **Die Story** Und **Diese Story** , Aber nicht **Diese Story ist die beste** .
- **st?ry** Stimmt überein **Story** Und **Stxry** , Aber nicht **Meine Story** Oder **Dauer** .
- ***B?gus*** Stimmt überein **Gefälscht** , **Meine falsche Story** , Und **Sein bagus-Computer** , Aber nicht **Meine bgus-Story** Oder **Meine Bigus-Story** .

Domänentrennung und Feldnormalisierung

Domänentrennung wird in Feldnormalisierung 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 .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Datenrichtlinie

Mit Datenrichtlinien können Sie die Datenkonsistenz erzwingen, indem Sie obligatorische und schreibgeschützte status für Felder festlegen.

Datenrichtlinien ähneln UI-Richtlinien , UI-Richtlinien gelten jedoch nur für Daten, die über den Standardbrowser in ein Formular eingegeben werden. Datenrichtlinien können Regeln auf alle in das System eingegebenen Daten anwenden, einschließlich Daten, die über Importsätze oder Webservices eingegeben werden, und Daten, die über die mobile Anwenderoberfläche eingegeben wurden.

Angenommen, Sie konfigurieren einen Webservice, mit dem Anwender von außerhalb der Plattform Probleme auf aktualisieren können ServiceNow Instanz. Da diese Probleme nicht über die Instanz-UI aktualisiert werden, unterliegen sie nicht den UI-Richtlinien im Problemformular. Um sicherzustellen, dass **Abschlussnotizen** Feld ist abgeschlossen, bevor ein Problem markiert wird **Geschlossen/Gelöst** , Sie können eine Datenrichtlinie erstellen, die für serverseitige Importe gilt. Daten, die dieser Datenrichtlinie nicht entsprechen, führen zu einem Fehler. Sie können die Richtlinie auch im Browser anwenden, indem Sie auswählen **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** Kontrollkästchen im Datenrichtliniendatensatz.

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

Da UI-Richtlinien auch die Sichtbarkeit von Feldern in einem Formular verwalten können, sollten Sie UI-Richtlinien durch Datenrichtlinien erweitern, anstatt sie zu ersetzen.

Standardmäßig werden Datenrichtlinien auf alle GlideRecord-Vorgänge angewendet, einschließlich derjenigen, die in geskripteten REST-APIs und der REST-Tabellen-API verwendet werden. Sie können die Anwendung der Datenrichtlinie deaktivieren auf:

- Zieldatensätze von SOAP-Webservices
- Importsätze
- Clientseitige UI-Richtlinien

Die Administratorrolle ist erforderlich, um Datenrichtlinien zu bearbeiten.

Hinweis: Durch das Definieren einer Datenrichtlinie wird die Richtlinie erzwungen, wenn ein Datensatz von der Anwenderoberfläche übermittelt wird. Dieses Verhalten kann nicht geändert werden.

Mit Datenrichtlinie installiert

Die Datenrichtlinie enthält mehrere Komponenten, die auf der Instanz installiert sind.

Tabellen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname
Datenrichtlinie	sys_Data_policy2
Datenrichtlinien-Regel	sys_Data_Policy_rule

Datenrichtlinienmodul

Die zugehörigen Listen namens **Systemrichtlinie** > **Datenrichtlinien** Das Modul zeigt eine Liste aller Datenrichtlinien an und wo sie gelten.

Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Datenrichtlinienadministrator [Data_Policy_admin]

Greifen Sie auf Datenrichtlinien für bestimmte Anwender zu, und verwalten Sie sie. Gewähren Sie dieser Rolle Zugriff auf die Anwendung „Systemrichtlinie“

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

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.

Datenrichtlinie erstellen

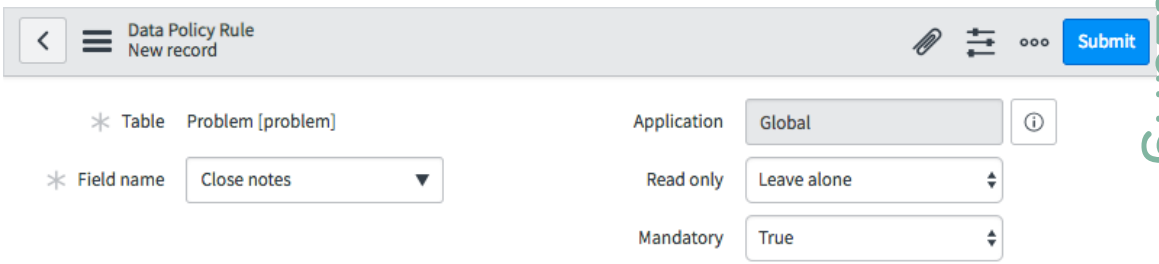
Sie können eine neue Datenrichtlinie erstellen, um Datenregeln für eine Tabelle zu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Datenrichtlinien, um die Konsistenz zu erzwingen. Sie können Datenrichtlinien nur für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie befinden, und für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie haben. Für Tabellen, die sich in einem anderen Bereich als dem Datenrichtliniendatensatz befinden, können Sie Datenrichtlinienregeln nur für Felder im selben Umfang wie die Datenrichtlinie erstellen, und Sie können kein Feld als Pflichtfeld festlegen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Datenrichtlinien** Indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
   - Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Datenrichtlinien**an.
   - Klicken Sie in einem beliebigen Formularheader mit der rechten Maustaste auf die Header-Leiste, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**an.
   - Öffnen Sie in Liste v2 das Kontextmenü einer beliebigen Spalte, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**an.
   - Öffnen Sie in Liste v3 das Listentitelmenü, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie Optionen für die Datenrichtlinie aus.
4. Erstellen Sie die Bedingung, die vorhanden sein muss, damit die Plattform diese Richtlinie anwenden kann. Ihre Bedingungen können beispielsweise umfassen **[Problemstatus] [ist] [Geschlossen/gelöst]**
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
   Die **Datenrichtlinienregeln** Zugehörige Liste wird angezeigt.
6. Klicken Sie Auf **Neu** Erstellen Sie in der zugehörigen Liste den Datensatz, der das Feld und die anzuwendende Richtlinie identifiziert.

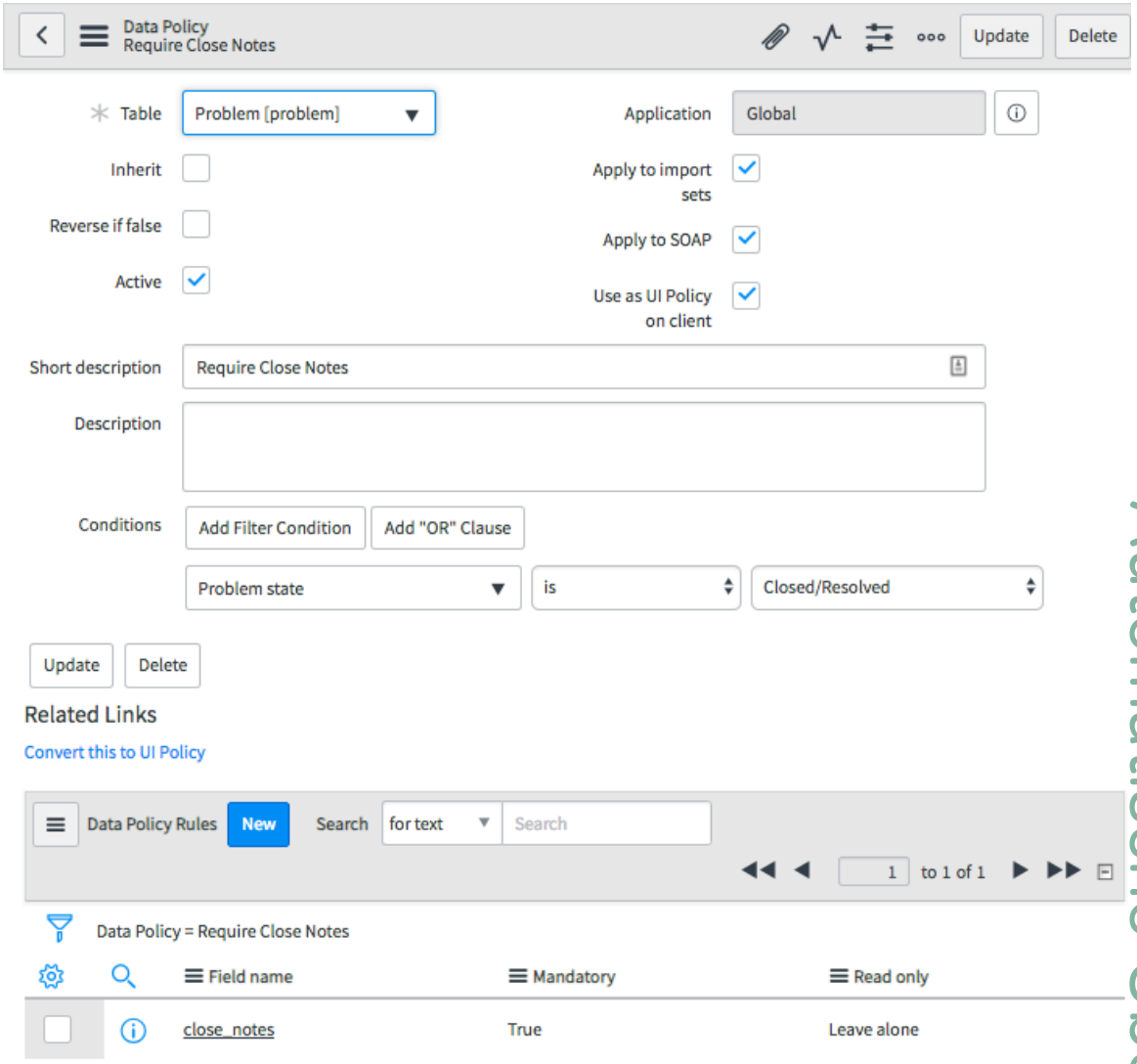


   Es ist möglich, mehrere Regeln für ein einzelnes Feld zu haben, es wird jedoch nicht empfohlen.

7. 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.



8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Regeln hinzu, indem Sie die Schritte 6 und 7 wiederholen.

Datenrichtlinienfelder

Diese Felder werden im Datenrichtlinienformular und in zugehörigen Formularen angezeigt.

Datenrichtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die diese Richtlinie gilt. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie befinden.
Anwendung	Anwendung, die diese Datenrichtlinie enthält.
Übernahme	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird diese Datenrichtlinie auf Tabellen angewendet, die die angegebene Tabelle erweitern. Beispielsweise erweitern alle Tabellen „Incident“, „Problem“ und „Change“ die Aufgabentabelle. Daher wird die Option „Erben“ für eine für die Aufgabe definierte Datenrichtlinie auch auf sie angewendet.

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.

Datenrichtlinienfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Umkehren, wenn falsch	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinienaktion umgekehrt, wenn die Bedingungen als „falsch“ ausgewertet werden. Wenn die Bedingungen beispielsweise „wahr“ sind, werden Aktionen ausgeführt, und wenn sie in „falsch“ geändert werden, werden die Aktionen umgekehrt.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie verwendet.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die die Richtlinie identifiziert.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Richtlinie.
Anwenden auf Importsätze	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die aus Importsätzen in das System importiert werden. Diese Option gilt auch für Webservice-Importsätze.
Anwenden auf SOAP	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die aus einem SOAP-Webservice in das System übertragen werden. Geskriptete SOAP-Webservices sind nicht betroffen. Dieses Feld hat keine Auswirkungen auf die Datenrichtlinieninteraktion mit REST-Webservices.
Als UI-Richtlinie auf Client verwenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie auf der Anwenderoberfläche mithilfe der UI-Richtlinien-Engine erzwungen.

Datenrichtlinienregelfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die die Datenrichtlinienaktion gilt.
Feldname	Das Feld aus der angegebenen Tabelle, für das die Datenrichtlinie gilt.
Schreibgeschützt	Wie sich die Datenrichtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Unverändert lassen • Wahr • Falsch
Obligatorisch	Wie sich die Datenrichtlinie auf den Pflichtstatus des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Unverändert lassen • Wahr • Falsch **Hinweis:** Für Tabellen, die sich in einem anderen Umfang als der Datenrichtliniendatensatz befinden, können Sie kein Feld als Pflichtfeld festlegen.

Konvertieren Sie eine UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie

Um eine UI-Richtlinie als Standardeinstellung festzulegen, konvertieren Sie die UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: ui_Policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine UI-Richtlinie auch auf Importsätze oder auf Daten anwenden, die von SOAP-Webservices importiert werden, wenn Sie sie in eine Datenrichtlinie konvertieren. Durch das Konvertieren einer UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie wird die UI-Richtlinie deaktiviert. Um die Richtlinie in der Anwenderoberfläche beizubehalten, stellen Sie sicher, dass **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** Das Kontrollkästchen ist im Datenrichtliniendatensatz aktiviert.

Damit eine UI-Richtlinie für die Konvertierung in eine Datenrichtlinie geeignet ist, müssen die folgenden Bedingungen im Formular „UI-Richtlinie“ erfüllt sein.

- Die **Skripts ausführen** Kontrollkästchen muss deaktiviert sein.
- Die **Global** Das Kontrollkästchen muss aktiviert sein.
- Keine der UI-Richtlinienaktionen kann haben **Sichtbar** Auf festlegen **Wahr** Oder auf festlegen **Falsch** . **Sichtbar** Muss auf festgelegt werden **Lassen Sie Es In Ruhe** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene UI-Richtlinie.
3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Konvertieren Sie dies in Datenrichtlinie** .
   Ein neuer Datenrichtliniendatensatz wird erstellt.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Datenrichtliniendatensatz nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

Datenrichtlinie

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie, wenn bereits eine Datenrichtlinie vorhanden ist, aber nur auf Datensätze angewendet werden muss, die im Browser erstellt oder aktualisiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Konvertierung wird die Datenrichtlinie deaktiviert. Die neue UI-Richtlinie wird nur auf der UI-Ebene angewendet und nicht auf Importsätze oder Daten, die aus SOAP-Webservices importiert wurden.

Hinweis: Eine Alternative zur Konvertierung von einer Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie besteht in der Auswahl von **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** Kontrollkästchen im Datenrichtliniendatensatz. Dieses Feld erweitert die Datenrichtlinie auf die Anwenderoberfläche. Der Hauptunterschied zwischen Konvertierung und Verwendung von **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** Das Kontrollkästchen bedeutet, dass die Konvertierung das sichtbare Feld im UI-Richtliniendatensatz bereitstellt. Verwenden Sie **Sichtbar** Feld, um auszuwählen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Datenrichtlinien** Und klicken Sie auf eine vorhandene Datenrichtlinie.
2. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Konvertieren Sie dies in UI-Richtlinie** .

   Ein neuer UI-Richtliniendatensatz wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Felder im UI-Richtliniendatensatz nach Bedarf.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Erstellen Sie eine UI-Richtlinie .

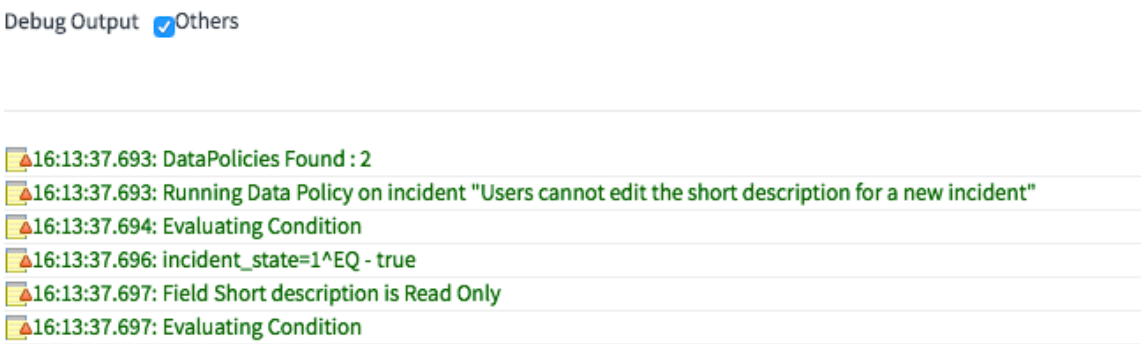
Datenrichtlinien-Debugging

Debug-Nachrichten können Administratoren helfen, Datenrichtlinienprobleme zu identifizieren und zu lösen.

Debug-Nachrichten können Ihnen helfen, Datenrichtlinienprobleme zu identifizieren und zu lösen. Navigieren Sie zum Anzeigen von Debugging-Nachrichten für Datenrichtlinien am unteren Bildschirmrand zu **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Datenrichtlinien debuggen**an.

Im Beispiel ist eine Datenrichtlinie vorhanden, um zu verhindern, dass die Kurzbeschreibung eines Incident geändert wird, wenn der Incident-Status auf Offen festgelegt ist. Ein Anwender hat die Kurzbeschreibung bearbeitet, während der Incident geöffnet war, und versucht, die Änderungen zu speichern, aber die Datenrichtlinie wurde erzwungen.

Debug-Nachrichten für Datenrichtlinie



Unterstützung für Datensuche und Datensatzübereinstimmung

Mit der Funktion „Datensuche und Datensatzabgleich“ können Administratoren Regeln definieren, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Mit Datensuchregeln können Administratoren die Bedingungen und Felder angeben, in denen Datensuchen stattfinden sollen. Beispielsweise gibt es in Incident-Formularen Prioritätssuchregeln für die Beispieldaten, die den Incident automatisch festlegen **Priorität** Basierend auf dem Incident **Auswirkung** Und **Dringlichkeit** Werte.

Hinweis: Durch die Aktivierung des Plugins „Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich“ wird ersetzt `calculatePriority`Business-Regel mit einer Prioritätsdatensuchdefinition, überträgt jedoch keine anwenderdefinierte Logik. Wenn Sie das Plugin manuell aktivieren, müssen Sie jede anwenderdefinierte Geschäftslogik neu erstellen, die die Prioritätssuchregeln verwendet.

Die folgenden Codes werden durch manuelle Aktivierung von entfernt `com.glide.data_lookup`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.

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_Client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_Client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_Client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5e8d0e2d89ef

Erstellen Sie anwenderdefinierte Datensuchen

Das Erstellen anwenderdefinierter Datensuchen umfasst das Hinzufügen eines Suchwerts, das Erstellen der Definition und das Aktivieren der Datensuche.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Datensuchtabelle

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle, um Suchdaten zu speichern.

Die anwenderdefinierte Tabelle muss die Übereinstimmungsregeln für die Datensuche erweitern [Dl_Matcher] Tabelle. Diese anwenderdefinierte Suchtabelle speichert beispielsweise Informationen zu VIP-Anrufern und Incident-Zuweisungen.

Anwenderdefinierte Datensuchtabelle

Feld	Beispielwert
Bezeichnung	VIP-Anrufersuche
Tabellenname	u_vip_caller_Lookup
Erweitert Basistabelle	Dl_Matcher
Neues Modul erstellen	True
Modul zu Menü hinzufügen	Systemrichtlinie

Fügen Sie der Datensuchtabelle einen Datensuchwert hinzu

Die Spalten einer Datensuchtabelle enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfelddaten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen. Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück. Beispielsweise listet diese Tabelle „Prioritätsdatensuche“ [dl_u_Priority] die Kombinationen aus Auswirkung und Dringlichkeit (Übereinstimmungsfelder) auf, die einen bestimmten Prioritätswert (Einstellfeld) erzeugen.

Suchtabelle

Übereinstimmungsfelder		Einstellfeld
Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel

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

Suchtabelle (Fortsetzung)

Übereinstimmungsfelder		Einstellfeld
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 – In Planung

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein. Beispiel: U_vip_caller_Lookup.list.
2. Konfigurieren Sie die Liste, und erstellen Sie neue Felder.

   Erstellen Sie für dieses Beispiel die neuen Felder in der folgenden Tabelle.

   Neue Felder

Name	Typ	Feldlänge oder Tabelle, auf die verwiesen werden soll
Anrufer	Referenz	Benutzer [sys_user]
Priorität	Ganzzahl	
Zuweisungsgruppe	Referenz	Gruppe [sys_user_group]

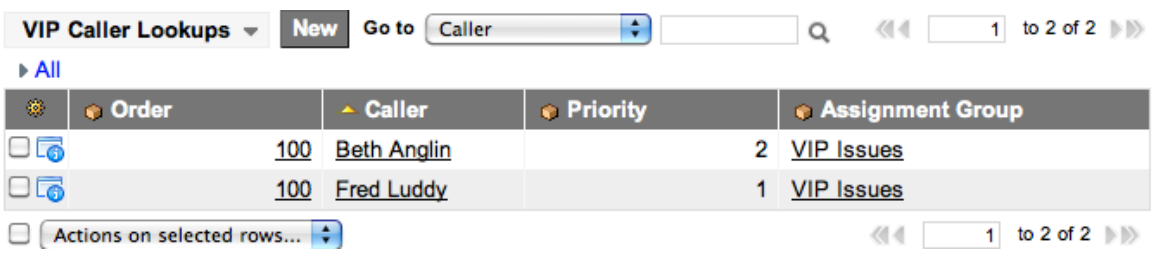
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Listen in ServiceNow AI Platform.

3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.

   Zum Beispiel:

   Neue Matcher- und Setter-Feldwerte

Übereinstimmungsfeld	Setter-Felder	
Anrufer	Priorität	Zuweisungsgruppe
Beth Anglin	2	VIP-Probleme
Fred Luddy	1	VIP-Probleme



Hinweis: Jede Zeile in einer Datensuchtabelle muss eindeutig sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Datensatz für eine Datensuchdefinition

Die Datensuche erfordert einen Definitionsdatensatz, der angibt, wie ein oder mehrere Feldwerte festgelegt werden, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Datensuchedefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Datensuchregel** .
4. Füllen Sie das Formular „Datensuchregel“ anhand der folgenden Tabelle aus.

Definitionsfelder für Datensuche

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Quelltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Felder enthält, die Sie automatisch mit Suchwerten aktualisieren möchten. Datensuchdefinitionen werden nicht von Erweiterungstabellen geerbt. Beispielsweise kann eine Datensuchdefinition in der Aufgabentabelle nicht mit Werten in der Incident-Incident-Tabelle übereinstimmen.
Übereinstimmungstabelle	Wählen Sie die Tabelle mit den Suchwerten aus. Diese Tabelle muss immer mit einem u_-Präfix beginnen. Diese Tabelle kann eine beliebige Tabelle im aktuellen Bereich sein, die die Suchwerte enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Bereich wie die Suchdefinition für Katalogdaten befinden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diese Datensuchregel auszuführen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Datensuchregel zu ignorieren.
Bei Formular-Change ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender oder onChange-Client-Skript einen Feldwert in einem Quelltabellenformular ändert. **Hinweis:** Dies umfasst keine Änderungen, die automatisch von anderen Datensuchregeln vorgenommen werden, z. B. Prioritätssuchregeln.
Beim Einfügen ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender einen neuen Datensatz erstellt.
Beim Aktualisieren ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender einen Datensatz speichert oder aktualisiert.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
6. Von **Übereinstimmungsfelddefinitionen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
7. Füllen Sie die Übereinstimmungsfelddefinitionen mithilfe der folgenden Tabelle 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.

Eine Datensuche findet nur für Felder mit Übereinstimmungsfelddefinitionen statt. Die Datensuche verwendet die Werte der Quelltabellenfelder, um einen oder mehrere Werte aus der Übereinstimmungstabelle zu suchen. Beachten Sie, dass die Datensuche mit nicht funktioniert **Journal** Typfelder.

Übereinstimmungsfelddefinitionsfelder

Feld	Beschreibung
Datensuche	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes der Datensuche an.
Quelltabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Quelltabelle aus, das die abzugleichenden Daten enthält.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das die abzugleichenden Daten enthält. Diese Tabelle kann eine beliebige Tabelle im aktuellen Bereich sein, die die Suchwerte enthält.
Genaue Übereinstimmung beim Suchen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit die Matcher-Tabelle eine übereinstimmende Zeile für jede mögliche Kombination von Werten (einschließlich leerer Werte) enthält. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, stimmen alle leeren Werte in der Übereinstimmungstabelle mit einem beliebigen Wert überein. Angenommen, das Feld Priorität ist in der Übereinstimmungstabelle leer. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, gibt es nur eine Übereinstimmung, wenn der Wert Priorität in der Quelltabellenzeile leer ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, stimmt der leere Matcher-Feldwert mit einem beliebigen Wert im Quelltabellenfeld überein. **Hinweis:** Wenn für die Suche keine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, werden Matcher-Tabellenzeilen mit leeren Werten als Platzhalter behandelt, die allen Werten entsprechen.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Von **Felddefinitionen Festlegen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
10. Füllen Sie das Formular „Setter-Felddefinitionen“ anhand der folgenden Tabelle aus.

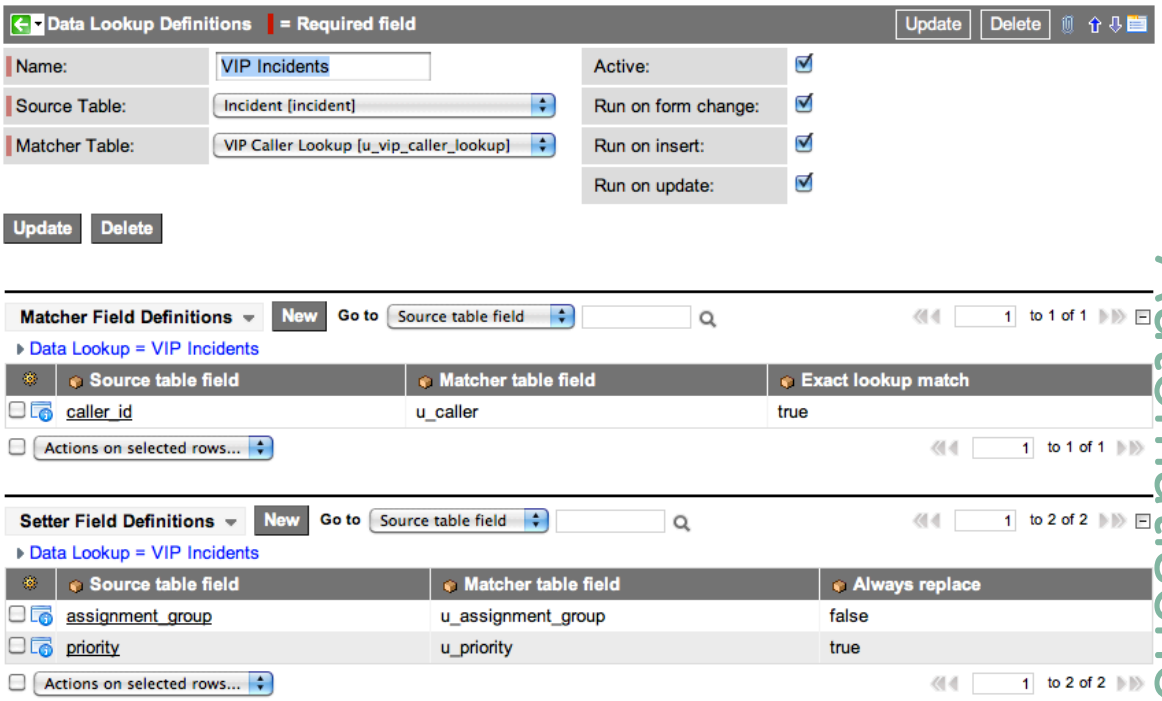
Felder für Felddefinitionen festlegen

Feld	Beschreibung
Daten suchen	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.
Quelltabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Quelltabelle aus, das die Datensuche aktualisiert.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.
Immer ersetzen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Absenden**.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Beispielsweise weist die folgende Datensuchdefinition Incidents der VIP-Problemgruppe basierend auf zu **Anrufer** Feld. Darüber hinaus werden die Incidents je nach Anrufer auf „Kritisch“ oder „hoch“ festgelegt.



Erstellen Sie ein Datensuchmodul

Sie können ein Modul für die Datensuche erstellen, damit es im Navigator der Instanzanwendung angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**, Wählen Sie dann eine Anwendung aus, der das Modul hinzugefügt werden soll.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie ein Modul für die Datensuchtabelle, die Sie mit den folgenden Eigenschaften erstellt haben.

Moduleigenschaften

Eigenschaft	Erforderlicher Wert
Tabelle	Wählen Sie die Datensuchtabelle aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben. Beispiel: U_vip_caller_Lookup.
Linktyp	Liste der Datensätze

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.

Fehlerbehebung bei Datensuche

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

- Überprüfen Sie, ob die Datensuchdefinition so festgelegt ist, dass sie für die entsprechenden Ereignisse ausgeführt wird.
- Stellen Sie sicher, dass das Matcher-Feld nicht schreibgeschützt ist. Da Anwender schreibgeschützte Felder nicht ändern können, können Anwenderinteraktionen für schreibgeschützte Felder kein Ereignis für Formularänderungen auslösen.
- Stellen Sie sicher, dass ein Clientskript keinen Feldwert ändert. Client-Skripts können auslösen `Run on form change`Ereignisse auch in schreibgeschützten Feldern.
- Überprüfen Sie, ob die Daten in der Matcher-Tabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:

  Wenn Feld A = 1, dann Feld B = 2. Wenn Feld B = 2, dann Feld A = 2.

Dynamisches Schema

Definieren Sie eine Hierarchie von Kategorien, und ermöglichen Sie Anwendern, einen Datensatz mit einem oder mehreren Attributen zu beschreiben.

Hauptvorteile

- Organisieren und definieren Sie Metadaten in einem flexiblen Schema, anstatt einer Tabelle neue Spalten hinzuzufügen.
- Erfassen Sie Daten dynamisch mit verschiedenen Attributen pro Datensatz.
- Definieren Sie ein strukturiertes Framework aus dynamischen Kategorien und dynamischen Attributen.
- Definieren Sie dynamische Kategorien und dynamische Attribute einmal, und verwenden Sie sie mithilfe dynamischer Namespaces in mehreren Tabellen.

Dynamische Schemaelemente

Das dynamische Schema besteht aus den folgenden Elementen.

Dynamische Attribute

Name-Wert-Paare, die einen Datensatz beschreiben. Sie können dynamische Attribute entweder formell definieren oder sie als flüchtige Attribute in einem dynamischen Attributspeicherfeld erstellen.

Dynamische Kategorien

Container zum Organisieren dynamischer Attribute. Eine dynamische Kategorie kann dynamische Attribute von ihrer übergeordneten Kategorie erben.

Dynamischer Attributspeicher

Ein Feldtyp zum Speichern eines oder mehrerer dynamischer Attribute und ihrer Werte. Wenn Sie ein dynamisches Speicherfeld erstellen, wird automatisch ein dynamischer Namespace erstellt und diesem Speicherfeld zugeordnet.

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

Nach dem Erstellen eines Speicherfelds können Sie mit dem Speichern von Werten für Attribute beginnen, ohne sie zu definieren, oder Sie können Attributdefinitionen im dynamischen Namespace angeben, um zusätzliche Funktionen zu nutzen.

Dynamischer Namespace

Eine bereichsbezogene Sammlung dynamischer Attribute und dynamischer Kategorien. Jedes dynamische Attributspeicherfeld erhält automatisch seinen eigenen dynamischen Namespace, oder Sie können mehrere dynamische Attributspeicherfelder konfigurieren, die einen dynamischen Namespace teilen.

Implementierungsoptionen

Sie haben Flexibilität bei der Entscheidung, wie Sie dynamisches Schema implementieren.

- Sie können Attribute direkt zu einem dynamischen Attributspeicher-Feld hinzufügen, ohne zuerst formale Definitionen zu erstellen. Diese Attribute gelten als flüchtig und werden in Skripts und Abfragen als Zeichenfolgenwerte behandelt. Sie können eine Definition für das Attribut angeben und seinen Typ jederzeit ändern. Das Ändern des Typs eines Attributs wirkt sich nicht auf die gespeicherten Daten aus, ändert jedoch die Interaktion des Systems mit diesen Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorübergehend mit Attributen arbeiten.
- Sie können zusätzliche Plattformunterstützung nutzen und Attribute wiederverwenden, indem Sie sie in einem dynamischen Namespace definieren. Durch das Definieren eines dynamischen Attributdatensatzes können Sie seinen Typ angeben, Auswahloptionen festlegen, ihn in dynamischen Kategorien organisieren und vieles mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dynamischem Schema arbeiten.
- Sie können einen dynamischen Namespace unabhängig erstellen. Sie können diesem Namespace dynamische Attribute und dynamische Kategorien hinzufügen und diesen Namespace dann einem oder mehreren dynamischen Attributspeicherfeldern zuordnen. Dadurch können Sie Attribute in mehreren Store-Feldern wiederverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen dynamischen Namespace.

Anwendungsfälle

- Erfassen Sie Attribut-Wert-Paare, die Produkte beschreiben, die in einem großen Kaufhaus verkauft werden, indem Sie ein dynamisches Schema für Ihre Produkte definieren. Speichern Sie die Attribute und ihre Daten in einem dynamischen Attributspeicherfeld.

  Angenommen, Sie haben eine anwenderdefinierte Produkttabelle, in der Datensätze für verschiedene Arten von Produkten wie Fernseher, Sonnenschutzmittel, Kissen und Hemden gespeichert werden. Sie können dynamische Attribute für jeden Produkttyp erstellen (z. B. Bildschirmtyp, UPC, Farbe oder Größe). Sie können die dynamischen Attribute in dynamische Kategorien organisieren (z. B. Elektronik, Gesundheit und Schönheit, Haushaltswaren und Kleidung). Anwender können Ihrer Produkttabelle Datensätze hinzufügen und in jedem Produktdatensatz verschiedene Attribute erfassen.

- Beschreiben Sie einen Datensatz, indem Sie ein oder mehrere flüchtige Attribute erfassen, wobei Werte als Zeichenfolgenobjekte in einem dynamischen Attributspeicherfeld gespeichert werden. Sie können auch flüchtige Attribute in einem Datensatz erfassen, indem Sie einer Tabelle ein dynamisches Attributspeicherfeld hinzufügen und das Feld mit Zeichenfolgendaten mit füllen `GlideRecord` 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.

APIs

Das dynamische Schema bietet auch globale APIs, mit denen Sie mithilfe von JavaScripts auf dynamische Attribute in Ihren Tabellen zugreifen und diese verwalten können. Im Folgenden werden die APIs und Methoden aufgelistet, die dynamische Attribute unterstützen.

- DynamicSchemaAPI – Global
- GlideAggregat – Global

  Nur die folgenden `GlideAggregat` Methoden unterstützen die Verwendung dynamischer Attribute:

  - GlideAggregate – addAggregate(String agg, String name)
  - GlideAggregate – addHaving(String aggName, String fieldName, Zeichenfolgenoperator, Zeichenfolgenwert)
  - GlideAggregate – getDynamicAttributeValue(Zeichenfolge vollständiger Pfad)
  - GlideAggregate – getDynamicAttributeValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath)
  - GlideAggregate – getDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge vollständiger Pfad)
  - GlideAggregate – getDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath)
  - GlideAggregate – getValue(String name)
  - GlideAggregate – groupBy(String name)
  - GlideAggregate – orderBy(String name)
  - GlideAggregate – orderByAggregate(String agg, String fieldName)
- GlideDynamicAttributeStore – Global
- GlideElementDynamicAttributeStore – Global
- GlideRecord – Global

  Nur die folgenden `GlideRecord` Methoden unterstützen dynamische Attribute:

  - GlideRecord – addQuery(String name, Object operator, Object value)
  - GlideRecord – getDisplayValue(Zeichenfolgenname)
  - GlideRecord – getDynamicAttribute(Zeichenfolge – vollständiger Pfad)
  - GlideRecord – getDynamicAttribute(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath)
  - GlideRecord – getDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge vollständiger Pfad)
  - GlideRecord – getDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath)
  - GlideRecord – getDynamicAttributeValue(Zeichenfolge – vollständiger Pfad)
    GetDynamicAttributeValue(Zeichenfolge vollständiger Pfad)
  - GlideRecord – getDynamicAttributeValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath)
  - GlideRecord – getValue(String fieldName)
  - GlideRecord – orderBy(String fieldName)

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

- GlideRecord – orderByDesc(String fieldName)
- GlideRecord – setDisplayValue(String name, Object value)
- GlideRecord – setDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge vollständiger Pfad, Objektwert)
- GlideRecord – setDynamicAttributeDisplayValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath, Objektwert)
- GlideRecord – setDynamicAttributeValue(Zeichenfolge – vollständiger Pfad, Objektwert)
- GlideRecord – setDynamicAttributeValue(Zeichenfolge dynamicAttributeField, Zeichenfolge groupAttrPath, Objektwert)
- GlideRecord – setDynamicAttributeValues(Zeichenfolge dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore-Werte)
- GlideRecord – setValue(String name, Object value)

Vorübergehend mit Attributen arbeiten

Beginnen Sie mit dem Hinzufügen von Attributen und Werten zu Datensätzen, ohne offiziell ein vollständiges Schema zu definieren.

Die Implementierung eines dynamischen Schemas ist ein flexibler Prozess. Um zu beginnen, können Sie einfach Attribute und Werte zu einem dynamischen Attributspeicher-Feld hinzufügen, wodurch Ihre Datensätze ohne zusätzliche Tabellenspalten beschrieben werden können. Sie können nach Bedarf weitere Attribute hinzufügen und sofort mit der Abfrage und Bearbeitung beginnen.

Erste Schritte

Implementieren Sie Attribute vorübergehend mit dem folgenden Prozess.

1. Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

   Erstellen Sie zunächst ein dynamisches Attributspeicherfeld zum Speichern von Attributen in einem Datensatz.

2. Fügen Sie einem Datensatz flüchtige Attribute hinzu

   Beschreiben Sie nach dem Erstellen des Felds „dynamischer Attributspeicher“ Ihre Datensätze mit flüchtigen Attributen und Zeichenfolgenwerten.

Zusätzliche Implementierungsoptionen

Wenn Sie einem Store-Feld Attribute hinzufügen, ohne sie formell als dynamische Attributdatensätze zu definieren, ist das dynamische Schema funktionsfähig, aber eingeschränkt.

- Flüchtige Attributwerte werden als Zeichenfolgen gespeichert, was die Abfrage- und Sortieroptionen einschränkt.
- Flüchtige Attribute sind nicht in logische Kategorien organisiert.
- Flüchtige Attribute unterstützen keine Auswahlsätze, die Ihnen die Kontrolle über Attributwerte geben und wo sie verwendet werden können.

Stattdessen können Sie zusätzliche Datentypen angeben, Attribute in Kategorien organisieren, dynamische Auswahlsätze erstellen und Attribute in mehreren Store-Feldern wiederverwenden, indem Sie Ihre Attribute formell in einem dynamischen Namespace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn Sie bereit sind, diese Fähigkeiten zu nutzen, finden Sie unter Mit dynamischem Schema arbeiten.

Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld zum Speichern flüchtiger Attribute in einem Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen, um ein oder mehrere flüchtige Attribute zu speichern, die einen Datensatz beschreiben. Wenn Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen, werden automatisch die folgenden Schemaänderungen vorgenommen.

- Ein dynamischer Namespace wird automatisch erstellt und dem dynamischen Attributspeicher-Feld zugeordnet. Der Namespace, der einem Store-Feld zugeordnet ist, kann jederzeit geändert werden.
- Ein dynamisches Kategoriereferenzfeld wird automatisch derselben Tabelle hinzugefügt. Sie können jedes beliebige dynamische Attribut im Store-Feld speichern, aber das dynamische Kategoriereferenzfeld kann Anwendern helfen, zu bestimmen, welche Attribute gespeichert werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie zum Speichern von Attributen verwenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spalten die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie im Feld Typ die Option aus **Dynamischer Attributspeicher** .
5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie eine Spaltenbezeichnung eingeben.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

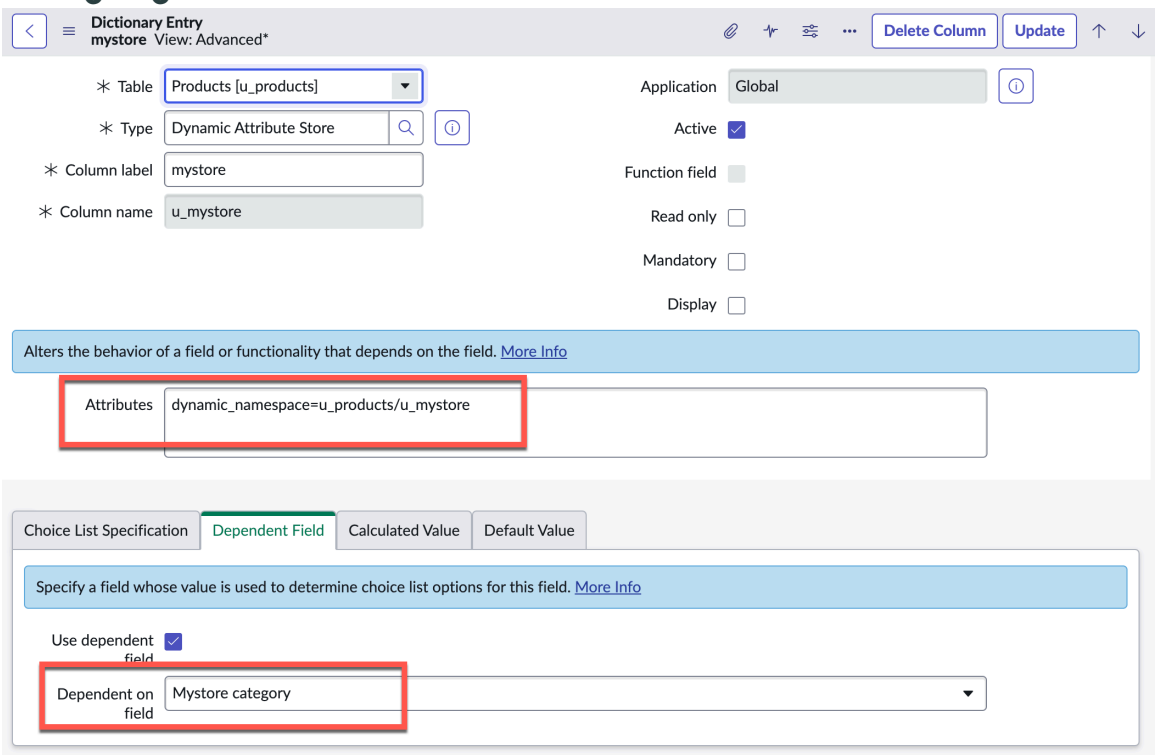
- Ein dynamisches Attributspeicherfeld wird der Tabelle hinzugefügt. Ein zugeordneter dynamischer Namespace wird mit dem folgenden Namensformat erstellt:

```
<table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
```

- Ein dynamisches Kategoriereferenzfeld wird der Tabelle hinzugefügt. Zwischen dem Kategoriereferenzfeld und dem dynamischen Attributspeicherfeld wird eine Abhängigkeitsbeziehung hergestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ein dynamisches Attributspeicherfeld wird der Tabelle „Produkte“ hinzugefügt



Nächste Maßnahme

Füllen Sie das dynamische Attributspeicherfeld mit einem oder mehreren Attributen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Datensatz flüchtige Attribute hinzu.

Fügen Sie einem Datensatz flüchtige Attribute hinzu

Speichern Sie flüchtige Attribute und ihre Werte in einem Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Um einem dynamischen Attributspeicherfeld Attribute hinzuzufügen, müssen Sie Schreibzugriff auf die Tabelle haben, in der sich das Speicherfeld befindet.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld in einer Tabelle erstellt haben, können Sie sofort mit dem Hinzufügen von Attributen zu einem Datensatz beginnen, ohne für jedes Attribut einen dynamischen Attributdatensatz definieren zu müssen. Attribute ohne Definition werden als flüchtig betrachtet und als Werte vom Typ „Zeichenfolge“ behandelt, wenn sie in Skripts und Abfragen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Ihr dynamisches Attributspeicherfeld enthält.
2. Erstellen Sie einen Datensatz, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Fügen Sie ein oder mehrere Attribute direkt im Formular mithilfe von JSON oder über die API 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.

Option	Beschreibung
Geben Sie JSON in das Formular ein	**a.** Wählen Sie im Feld Kategoriereferenz die dynamische Kategorie aus, die die dyna–mischen Attribute enthält, die Sie ver–wenden möchten. **b.** Geben Sie ein oder mehrere Attribute und ihre Werte ein. Zum Beispiel: `"screen_resolution":"2160p","screen_size":"75","screen_type":"OLED"`

SetValue() aufrufen	Rufen Sie An `SetValue()` In `GlideRecord` API und sendet Daten an das dynamische Attribut-speicherfeld.Zum Beispiel:
	`var gr = new GlideRecord('products');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_resolution', '2160p');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_size', '75');`
	`gr.setValue('television_specs->screen_type', 'OLED');`
	`gr.insert();`

Ergebnis

Mindestens ein flüchtiges Attribut wird dem Feld „Speichern“ hinzugefügt, wobei jeder Wert als Zeichenfolge gespeichert wird. Anwender können Datensätze anhand der im dynamischen Attributspeicher erfassten Werte abfragen oder suchen. Zum Beispiel:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('television_specs->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

Nächste Maßnahme

Entscheiden Sie, ob formelle Definitionen für jedes Attribut erstellt werden sollen. Durch die Angabe einer formalen Definition wird das Attribut nicht flüchtig und Sie können sein Verhalten ändern. Um diese Definition bereitzustellen, navigieren Sie zum dynamischen Namespace-Datensatz, mit dem das Store-Feld konfiguriert ist, und erstellen Sie einen dynamischen Attributdatensatz mit dem Namen des Attributs, das Sie ändern möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein dynamisches Attribut.

Beachten Sie, dass durch das Ändern der Definition eines Attributs keine für dieses Attribut gespeicherten Daten geändert werden. Vielmehr wird einfach geändert, wie das System mit diesen Daten interagiert. Beispielsweise werden Attribute, die als Zeichenfolgen definiert sind, anders sortiert, als wenn sie als Ganzzahlen definiert sind.

Alterswerte werden als Zeichenfolgen sortiert:

```
11
19
2
25
3
```

Alterswerte werden als Ganzzahlen sortiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
3
11
19
25
```

Alle gespeicherten Daten, die für den definierten Typ ungültig sein könnten, werden als mit einem für den Typ geeigneten Null-Wert behandelt. Wenn Sie beispielsweise einen Wert von „Hund“ für ein Attribut speichern und ihn dann formell als Ganzzahl definieren, wird effektiv 0 in allen Abfragen und Berechnungen verwendet, in denen das Attribut verwendet wird, auch wenn die für das Attribut gespeicherten Daten als „Hund“ verbleiben.

Mit dynamischem Schema arbeiten

Erweitern Sie die Fähigkeiten des dynamischen Schemas, indem Sie dynamische Attribute und dynamische Kategorien in einem dynamischen Namespace definieren.

Nach der Planung Ihrer Metadatenstrategie können Sie mit der Erstellung Ihres Schemas beginnen, indem Sie dynamische Attributdatensätze im dynamischen Namespace erstellen. Das formale Definieren von Attributen bietet mehrere wichtige Vorteile.

- Stellen Sie die Datenintegrität sicher, optimieren Sie Abfragen, und verbessern Sie die Sortierung, indem Sie dynamische Attribute mit den entsprechenden Typen definieren. Sie können beispielsweise Attribute als Zeichenfolgen, Ganzzahlen oder Daten definieren, um typspezifisches Verhalten zu erzwingen.
- Organisieren Sie dynamische Attribute, und aktivieren Sie die Übernahme, indem Sie sie dynamischen Kategorien hinzufügen. Sie können beispielsweise dynamische Attribute in einer übergeordneten Kategorie definieren und automatisch in untergeordneten Kategorien darauf zugreifen, die diese Attribute erben.
- Definieren Sie einen festen Satz von Werten für ein Attribut, indem Sie einen dynamischen Auswahlsatz erstellen. Sie können beispielsweise steuern, welche Werte in einem Attribut verfügbar sind, in welchen Kategorien oder Namespaces sie angezeigt werden, und die Werte in bestimmten Fällen überschreiben.
- Dynamische Attribute in mehreren dynamischen Attributspeicherfeldern wiederverwenden. Sie können beispielsweise ein dynamisches Attribut in einem dynamischen Namespace definieren und dieses Attribut dann in einem beliebigen Store-Feld verwenden, das zu diesem Namespace gehört.

Dynamisches Schema Wird Implementiert

Implementieren Sie das dynamische Schema mit dem folgenden Prozess.

1. Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

   Erstellen Sie zunächst ein dynamisches Attributfeld zum Speichern Ihrer dynamischen Attribute.

2. Erstellen Sie ein dynamisches Attribut

   Definieren Sie ein oder mehrere dynamische Attribute im dynamischen Namespace, der dem dynamischen Speicherfeld zugeordnet ist.

3. Erstellen Sie eine dynamische Kategorie

   Definieren Sie eine oder mehrere dynamische Kategorien im dynamischen Namespace.

4. Fügen Sie dynamische Attribute in eine dynamische Kategorie 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.

Organisieren Sie Ihre dynamischen Attribute mithilfe der von Ihnen definierten dynamischen Kategorien.

5. Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz

   Definieren Sie einen festen Satz von Auswahlmöglichkeiten für ein Attribut, und erstellen Sie Auswahlüberschreibungen nach Bedarf.

6. Fügen Sie einem Datensatz dynamische Attribute hinzu

   Füllen Sie das dynamische Attributspeicherfeld mit aus `GlideRecord setValue()` Methode oder durch Eingabe von Attributen und Werten als JSON.

Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

Speichern Sie dynamische Attribute in einem Datensatz mithilfe eines dynamischen Attributspeicherfelds.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen, um ein oder mehrere dynamische Attribute zu speichern, die einen Datensatz beschreiben. Wenn Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen, werden automatisch die folgenden Schemaänderungen vorgenommen.

- Ein dynamischer Namespace wird automatisch erstellt und dem dynamischen Attributspeicher-Feld zugeordnet. Dynamische Attribute, dynamische Kategorien und andere im dynamischen Namespace definierte Elemente werden für das Store-Feld verfügbar. Sie können den Namespace eines Speicherfelds jederzeit ändern, ohne dass sich dies auf die für dieses Feld gespeicherten Daten auswirkt. Das System beginnt mit der Interaktion mit diesen Daten mithilfe von Definitionen, die vom neuen Namespace bereitgestellt werden.
- Ein dynamisches Kategoriereferenzfeld wird automatisch derselben Tabelle hinzugefügt und dem Store-Feld zugeordnet. Dieses Kategoriereferenzfeld bietet zusätzliche Metadaten für das Store-Feld, um Anwender bei der Entscheidung zu unterstützen, welche Attribute hinzugefügt werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie zum Speichern dynamischer Attribute verwenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spalten die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie im Feld Typ die Option aus **Dynamischer Attributspeicher** .
5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie eine Spaltenbezeichnung angeben.
6. 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.

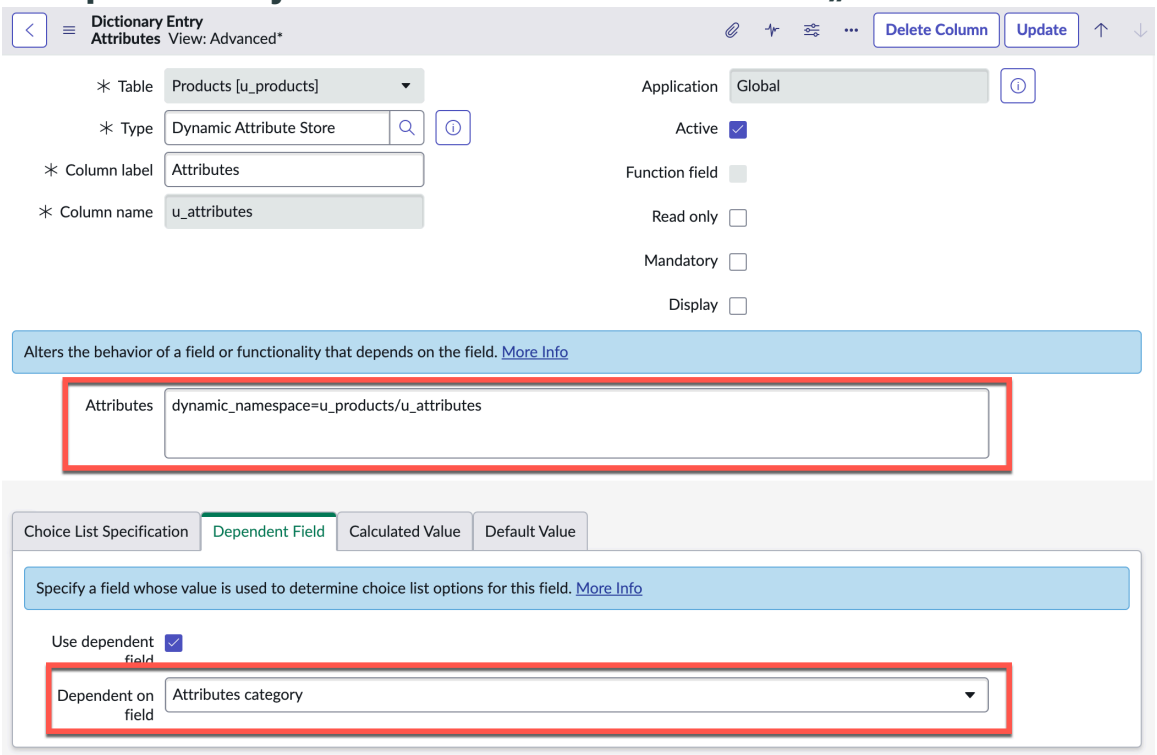
Ergebnis

- Ein dynamisches Attributspeicherfeld wird der Tabelle hinzugefügt. Ein zugeordneter dynamischer Namespace wird mit dem folgenden Namensformat erstellt:

  ```
  <table_name>/<dynamic_attribute_store_column_name>
  ```

- Ein dynamisches Kategoriereferenzfeld wird der Tabelle hinzugefügt. Zwischen dem Kategoriereferenzfeld und dem dynamischen Attributspeicherfeld wird eine Abhängigkeitsbeziehung hergestellt.

Example: Neues dynamisches Store-Feld in der Tabelle „Produkte“



Nächste Maßnahme

Entwickeln Sie Ihr dynamisches Schema, indem Sie dynamische Attribute und dynamische Kategorien erstellen. Sie können das Schema mit einer der folgenden Methoden erstellen:

- Fügen Sie dem dynamischen Namespace dynamische Attribute und dynamische Kategorien hinzu, die derzeit dem von Ihnen erstellten Store-Feld zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
  - Erstellen Sie ein dynamisches Attribut
  - Erstellen Sie eine dynamische Kategorie
- Fügen Sie einem neuen dynamischen Namespace dynamische Attribute und dynamische Kategorien hinzu, und ordnen Sie diesen Namespace dann dem von Ihnen erstellten Speicherfeld zu. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
  - Erstellen Sie einen dynamischen Namespace
  - Ordnen Sie einen dynamischen Attributspeicher einem anderen Namespace zu

Erstellen Sie ein dynamisches Attribut

Definieren Sie ein oder mehrere dynamische Attribute, die einen Datensatz beschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Sie können jedes der dynamischen Attribute, die Ihre Datensätze beschreiben, in einem dynamischen Namespace definieren, der einem dynamischen Attributspeicherfeld zugeordnet ist. Sie können einen dynamischen Namespace auf folgende Weise erstellen:

- Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld. Wenn Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen, wird automatisch ein dynamischer Namespace erstellt und dem Speicherfeld zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld.
- Erstellen Sie manuell einen dynamischen Namespace. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen dynamischen Namespace.

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Namespaces**an.
2. Wählen Sie den dynamischen Namespace aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste dynamische Attribute die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „dynamisches Attribut“

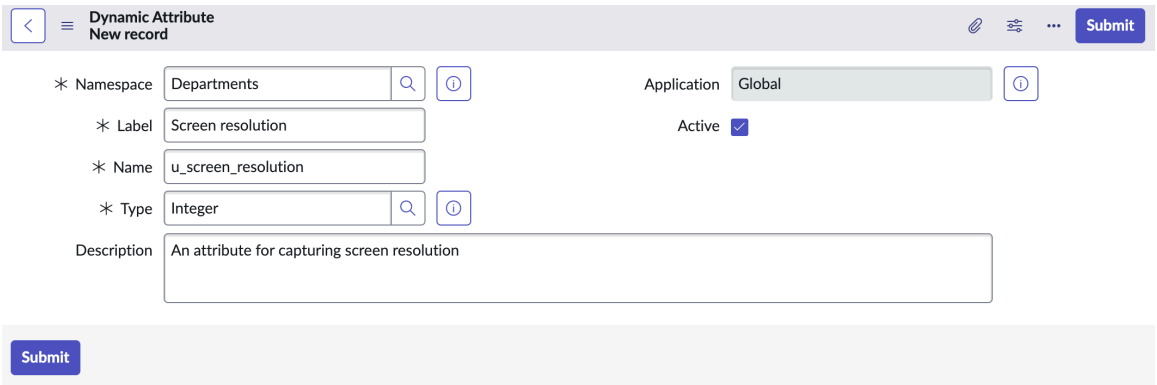
Feld	Beschreibung
Namespace	Dynamischer Namespace, der dieses Attribut enthält.
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen des dynamischen Attributs verwendet wird.
Name	Interner Name für das dynamische Attribut.
Typ	Datentyp des Attributs. Um das Attribut mithilfe eines Auswahlsatzes zu definieren, wählen Sie Zeichenfolge aus.
Auswahlsatz	Fester Satz von Werten, der in einem Auswahlsatz definiert ist. Wenn Sie beispielsweise einen Auswahlsatz für Farben mit Auswahlmöglichkeiten für Rot, Grün und Blau erstellt haben, können Sie den Auswahlsatz Farben auswählen, um die Werte des Attributs auf die im Auswahlsatz definierten Farbauswahlen zu beschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie im Zeichenfolge auswählen **Typ** Feld.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was das Attribut speichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des dynamischen Attributs.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Fügen Sie ein dynamisches Attribut für die Bildschirmauflösung hinzu



Nächste Maßnahme

Fügen Sie dem dynamischen Namespace nach Bedarf weitere dynamische Attribute hinzu. Wenn Sie beispielsweise Metadaten für Produkte in der Kategorie „Elektronik“ definieren, können Sie dynamische Attribute hinzufügen, die Bildschirmgröße, Bildschirmtyp und Watt beschreiben.

Erstellen Sie eine dynamische Kategorie

Erstellen Sie einen Container zum Organisieren dynamischer Attribute.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Ihre dynamischen Attribute definiert haben, können Sie sie in Kategorien organisieren.

Dynamische Kategorien erben die dynamischen Attribute ihrer erweiterten Hierarchie. Beispielsweise könnte eine Fernsehkategorie die Attribute Volt, Ampere und Watt erben, die ihrer übergeordneten Kategorie „Elektronik“ zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Namespaces**an.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste dynamische Kategorien die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „dynamische Kategorie“

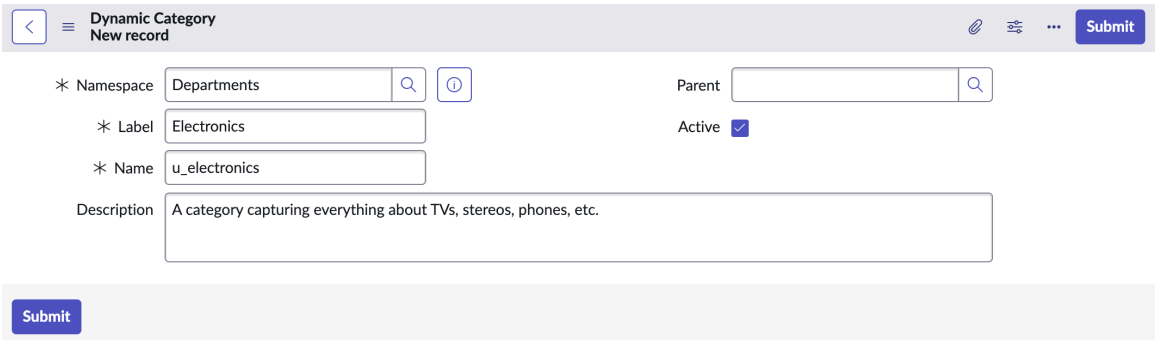
Feld	Beschreibung
Namespace	Namespace, zu dem die dynamische Kategorie gehört.
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der dynamischen Kategorie verwendet wird.

Automatische Übersetzung

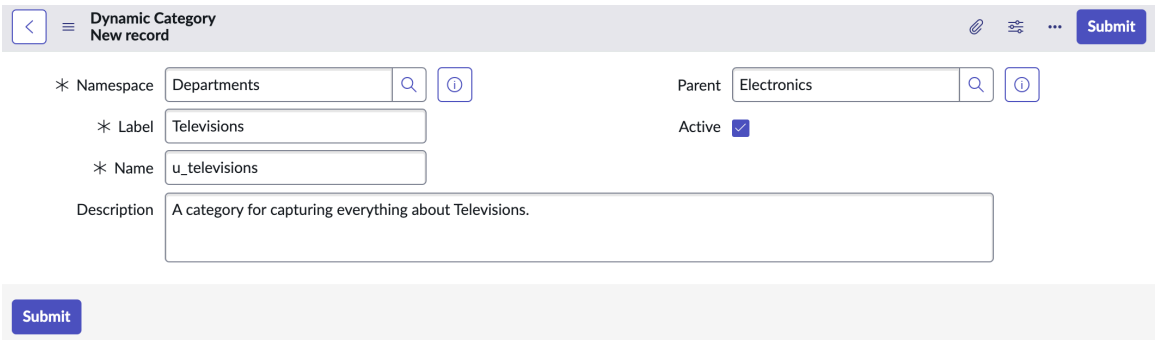
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Name	Interner Name für die dynamische Kategorie.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was die Kategorie enthält.
Übergeordnet	Übergeordnete Kategorie, aus der sich diese Kategorie erstreckt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der dynamischen Kategorie.

Example: Erstellen Sie eine dynamische Kategorie, um alles über Elektronik zu erfassen



Example: Erstellen Sie eine dynamische Kategorie namens Fernseher, die sich aus der dynamischen Kategorie „Elektronik“ erstreckt



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach Bedarf weitere dynamische Kategorien hinzu. Sie können beispielsweise übergeordnete Kategorien für Store-Abteilungen wie Gesundheit und Schönheit, Automobil und Sportwaren und untergeordnete Kategorien für Körperseife, Shampoo, Motoröl und Angelstangen hinzufügen.

Wenn Sie feststellen, dass Sie dynamische Attribute für mehrere Produkte in verschiedenen dynamischen Kategorien benötigen, können Sie die dynamischen Attribute in einer breiteren, übergeordneten dynamischen Kategorie definieren. Wenn Sie einem übergeordneten Element Attribute hinzufügen, werden sie automatisch von einer untergeordneten Kategorie geerbt.

Beispielsweise benötigen Sie Attribute zum Erfassen von Volt, Ampere und Watt in einem Produktdatensatz. Sie können diese Attribute der Kategorie „Elektronik“ hinzufügen. Wenn Sie die Fernsehkategorie erstellen und Elektronik als übergeordnete Kategorie auswählen, werden die Attribute Volt, Ampere und Watt automatisch von der Fernsehkategorie geerbt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dynamische Attribute in eine dynamische Kategorie ein

Kategorisieren Sie bestimmte dynamische Attribute, indem Sie ein dynamisches Attribut mit einer dynamischen Kategorie verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Erstellen dynamischer Attribute können Sie Ihre Taxonomie erstellen, indem Sie die dynamischen Attribute in eine dynamische Kategorie aufnehmen.

Prozedur

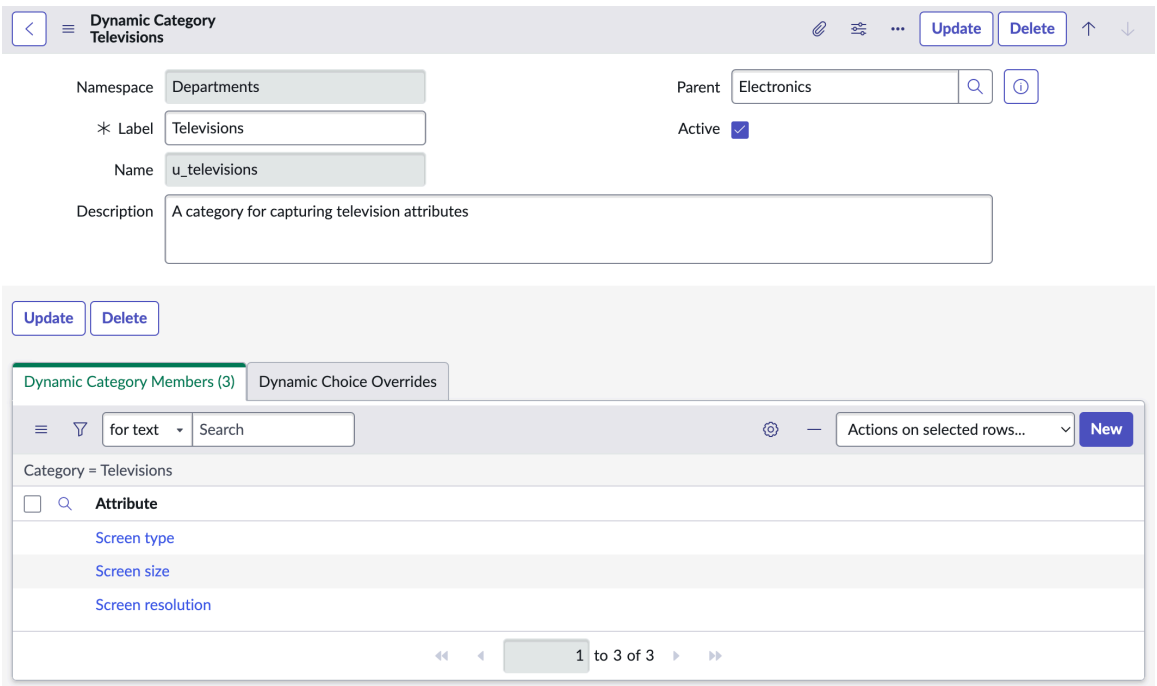
1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Kategorien**an.
2. Wählen Sie eine dynamische Kategorie aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Mitglieder der dynamischen Kategorie die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Mitglied des dynamischen Kategorieattributs“

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie, die das dynamische Attribut enthält.
Attribut	Dynamisches Attribut, das der dynamischen Kategorie zugeordnet werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Dynamische Attribute, die einer dynamischen Kategorie hinzugefügt 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.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie der dynamischen Kategorie nach Bedarf weitere dynamische Attribute hinzu.

Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz

Definieren Sie einen festen Satz von Werten für ein Attribut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einigen dynamischen Attributen möchten Sie möglicherweise die möglichen Werte einschränken, die akzeptiert werden. Sie können einen Auswahlsatz definieren, der einen festen Satz von Auswahlmöglichkeiten enthält, und dann ein dynamisches Attribut erstellen, dessen Werte auf die im Auswahlsatz definierten Auswahlmöglichkeiten beschränkt sind.

Dynamische Auswahlsätze sind keinem bestimmten Namespace zugeordnet. Nachdem Sie einen dynamischen Auswahlsatz definiert haben, können Sie ihn in jedem dynamischen Namespace verwenden.

Sie können beispielsweise einen Auswahlsatz für Farben definieren, mit Rot, Blau und Grün als Auswahlmöglichkeiten. Sie können diesen Auswahlsatz im dynamischen Attribut „Bike_color“ in einem Namespace auswählen und ihn erneut im dynamischen Attribut „paint_color“ in einem anderen Namespace verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Auswahlsätze**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

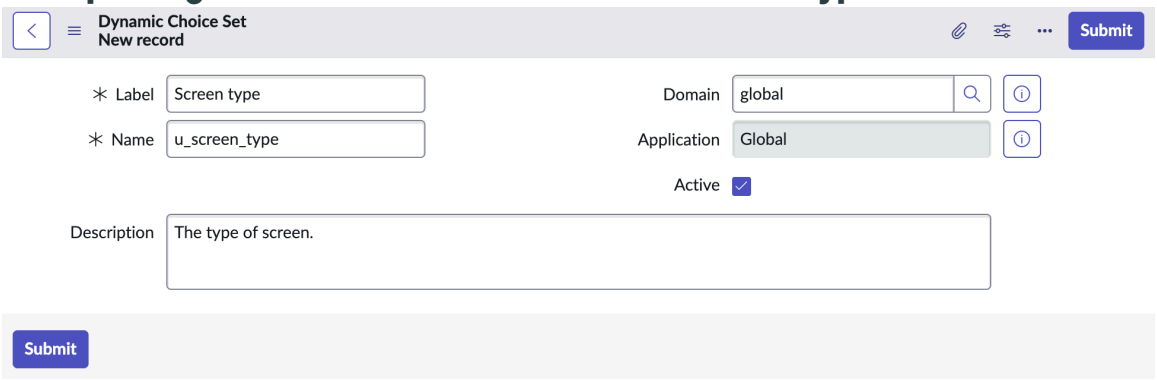
Formular Für Dynamischen Auswahlsatz

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen des dynamischen Auswahlsatzes verwendet wird.
Name	Interner Name für den dynamischen Auswahlsatz.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was der Auswahlsatz speichert.
Aktiv	Option zum Aktivieren des dynamischen Auswahlsatzes.

4. 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.

Example: Fügen Sie einen Auswahlsatz für Bildschirmtypen hinzu



Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem dynamischen Auswahlsatz Auswahlmöglichkeiten hinzu

Fügen Sie einem dynamischen Auswahlsatz Auswahlmöglichkeiten hinzu

Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz, indem Sie die Auswahlmöglichkeiten definieren, die dazu gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Auswahlsätze**an.
2. Wählen Sie den dynamischen Auswahlsatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste dynamische Auswahlmöglichkeiten die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „dynamische Auswahl“

Feld	Beschreibung
Auswahlsatz	Der dynamische Auswahlsatz, der diese Auswahl enthält.
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der dynamischen Auswahl verwendet wird.
Wert	Interner Name für die dynamische Auswahl.
Reihenfolge	Wert, der die Reihenfolge der Auswahl in einer Liste bestimmt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Auswahl im dynamischen Auswahlsatz.

5. **Wahlweise:** Beschränken Sie die Verfügbarkeit der Auswahl, die Sie hinzufügen möchten.

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.

- Beschränken Sie die Auswahl auf einen bestimmten Namespace, indem Sie diesen Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** .
- Beschränken Sie die Auswahl auf Attribute in einer bestimmten Kategorie, indem Sie einen Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** Und die Kategorie in **Innerhalb Der Kategorie** .
- Beschränken Sie die Auswahl auf ein Attribut in einem Namespace, indem Sie den Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** Und Auswahl des Attributs in **Für Attribut** .

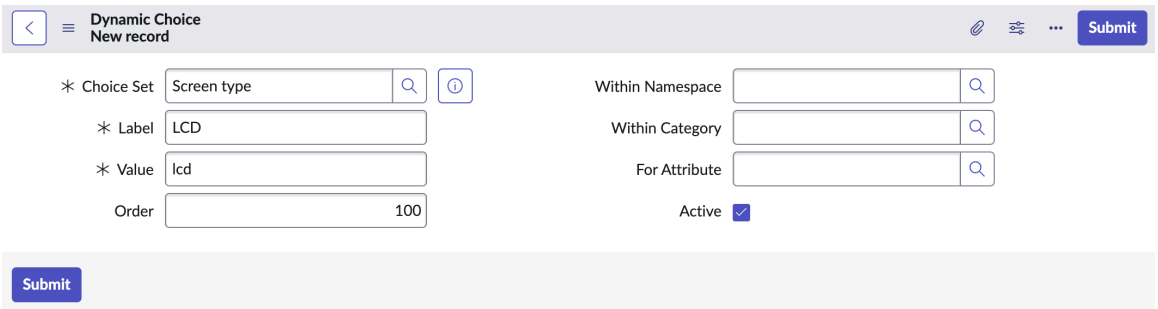
Die Auswahl ist nur im dynamischen Attributspeicher-Feld verfügbar, das zu dem Namespace gehört, den Sie in ausgewählt haben **Innerhalb Des Namespace** . Weitere Einschränkungen können gelten, wenn Sie eine Kategorie oder ein bestimmtes Attribut ausgewählt haben.

6. Wählen Sie **Absenden**.

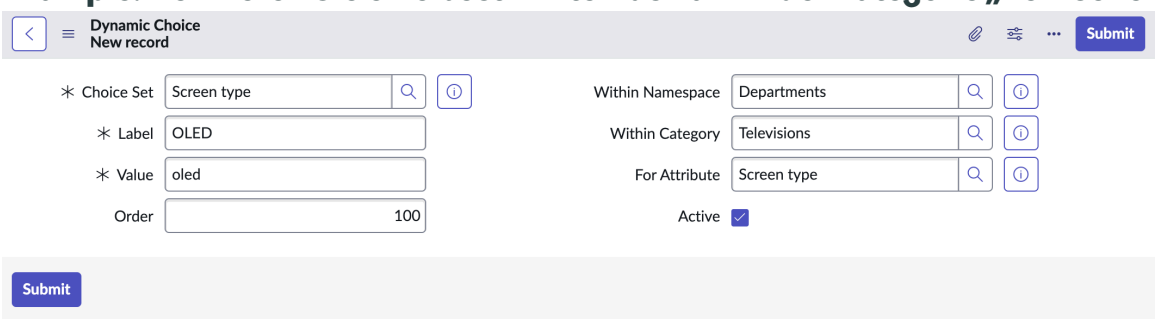
Ergebnis

Dem dynamischen Auswahlsatz wird eine dynamische Auswahl hinzugefügt.

Example: Fügen Sie einem dynamischen Auswahlsatz eine dynamische Auswahl hinzu

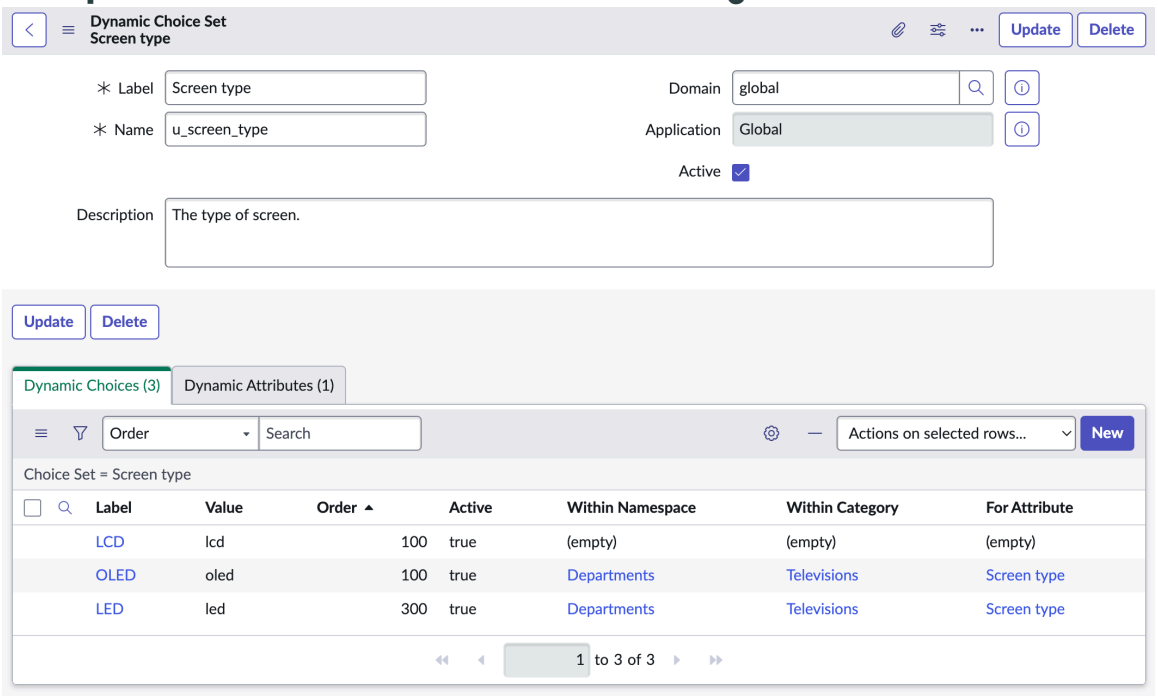


Example: Definieren Sie eine bestimmte Auswahl in der Kategorie „Fernseher“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Im Auswahlsatz definierte Auswahlmöglichkeiten



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach Bedarf weitere Auswahlmöglichkeiten hinzu. Erstellen Sie ein dynamisches Attribut, dessen Werte aus dem dynamischen Auswahlsatz abgeleitet werden.

Überschreiben Sie eine dynamische Auswahl

Lassen Sie eine Auswahl in einem bestimmten dynamischen Namespace anders angezeigt werden, indem Sie eine dynamische Auswahlüberschreibung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Namespaces**an.
2. Wählen Sie den dynamischen Namespace aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Überschreibungen der dynamischen Auswahl die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Überschreibung dynamischer Auswahl“

Feld	Beschreibung
Auswahl	Die Auswahl, die Sie überschreiben möchten.
Bezeichnung überschreiben	Optionale Bezeichnung, die anstelle der ursprünglichen Auswahlbezeichnung verwendet werden soll.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden der Auswahl.

5. **Wahlweise:** Definieren Sie, wo die Auswahlüberschreibung in Ihrem dynamischen Schema 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.

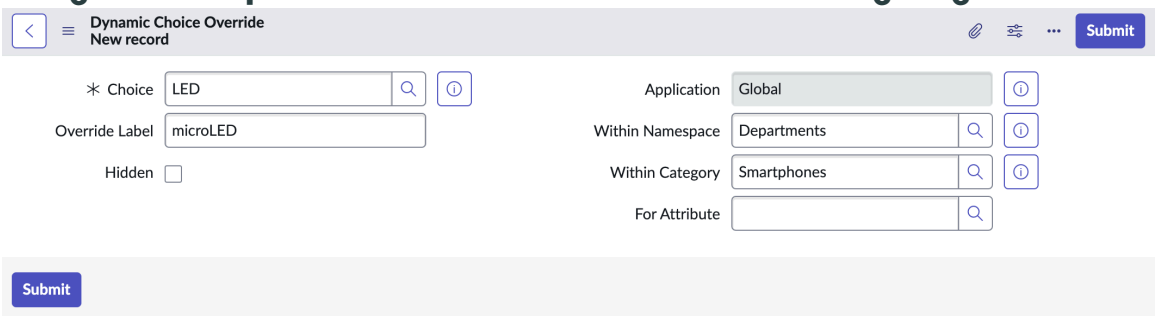
- Beschränken Sie die Überschreibung auf einen bestimmten Namespace, indem Sie diesen Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** .
- Beschränken Sie die Überschreibung auf Attribute in einer bestimmten Kategorie, indem Sie einen Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** Und die Kategorie in **Innerhalb Der Kategorie** .
- Beschränken Sie die Überschreibung auf ein Attribut in einem Namespace, indem Sie den Namespace in auswählen **Innerhalb Des Namespace** Und Auswahl des Attributs in **Für Attribut** .

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Auswahl wird im dynamischen Namespace überschrieben, den Sie in ausgewählt haben **Innerhalb Des Namespace** . Weitere Einschränkungen können gelten, wenn Sie eine Kategorie oder ein bestimmtes Attribut ausgewählt haben.

Example: Für die LED-Auswahl ist eine Überschreibung definiert. In der Kategorie Smartphones wird die Auswahl als microLED angezeigt



Fügen Sie einem Datensatz dynamische Attribute hinzu

Speichern Sie dynamische Attribute und ihre Werte in einem Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Um einem dynamischen Attributspeicherfeld Attribute hinzuzufügen, müssen Sie Schreibzugriff auf die Tabelle haben, in der sich das Speicherfeld befindet.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellt und die dynamischen Kategorien und dynamischen Attribute für seinen Namespace eingerichtet haben, können Sie mindestens eines der dynamischen Attribute verwenden, um Ihre Datensätze zu beschreiben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die Ihr dynamisches Attributspeicherfeld enthält.
2. Erstellen Sie einen Datensatz, indem Sie auswählen **Neu** .
3. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld Kategoriereferenz die dynamische Kategorie aus, die die dynamischen Attribute enthält, die Sie verwenden möchten.
4. Erfassen Sie ein oder mehrere dynamische Attribute im dynamischen Attributspeicher-Feld, indem Sie JSON eingeben oder die API 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.

Option	Beschreibung
JSON eingeben	Geben Sie ein oder mehrere Attribute und Werte in das Feld „dynamischer Speicher“ ein. Zum Beispiel: `{ "watts: 50" , "screen_size": "75", "screen_type" : "OLED" }`

Verwenden Sie die API	Rufen Sie An `SetValue()` In `GlideRecord` API und sendet Daten an das dynamische Attribut-speicherfeld. Zum Beispiel:
	`var gr = new GlideRecord('products');`
	`gr.setValue('televisions->watts', '50');`
	`gr.setValue('televisions->screen_size', '75');`
	`gr.setValue('televisions->screen_type, 'OLED');`
	`gr.insert();`

Ergebnis

Mindestens ein dynamisches Attribut und ihre Werte werden im Datensatz gespeichert. Anwender können Datensätze abfragen, die einen Wert für ein Attribut haben. Zum Beispiel:

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.addQuery('televisions->screen_type', 'OLED');
gr.query();
```

Erstellen Sie einen dynamischen Namespace

Definieren Sie Kategorien und Attribute einmal, und verwenden Sie sie in mehreren Tabellen und dynamischen Attributspeicherfeldern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle dynamischen Kategorien und dynamischen Attribute gehören zu einem dynamischen Namespace, den Sie einem oder mehreren dynamischen Attributspeicherfeldern zuordnen können.

Ein dynamischer Namespace wird automatisch erstellt, wenn Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld erstellen. Sie können jedoch auch einen dynamischen Namespace manuell erstellen und ihn dann einem oder mehreren Speicherfeldern zuordnen. Sie können auf diese Weise einen dynamischen Namespace in den folgenden Szenarien erstellen:

- Sie haben ein dynamisches Attributspeicherfeld zum Speichern flüchtiger Attribute erstellt, das automatisch einen zugeordneten Namespace erstellt hat. Jetzt möchten Sie das Speicherfeld einem anderen Namespace zuordnen, der eine andere Reihe dynamischer Kategorien und dynamischer Attribute enthält.
- Sie haben mehrere dynamische Attributspeicherfelder in einer oder mehreren Tabellen erstellt, und Sie möchten, dass sie alle die dynamischen Kategorien und dynamischen Attribute teilen, die Sie in einem neuen Namespace definiert 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.

Beachten Sie, dass das Ändern des Namespace, der einem dynamischen Attributspeicherfeld zugeordnet ist, keine gespeicherten Daten im Store-Feld ändert, sich jedoch auf die Interaktion des Systems mit diesen Daten auswirken kann.

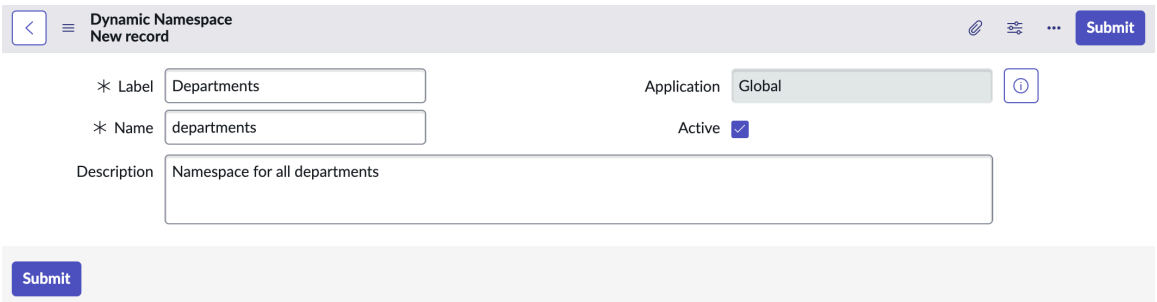
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Namespaces**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „dynamischer Namespace“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen des dynamischen Namespace verwendet wird.
Name	Interner Name für den dynamischen Namespace.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was der Namespace enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des dynamischen Namespace.

Example: Erstellen Sie einen dynamischen Namespace, um alles über Produkte in einem Kaufhaus zu erfassen



Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie ein dynamisches Attribut
- Erstellen Sie eine dynamische Kategorie
- Fügen Sie dynamische Attribute in eine dynamische Kategorie ein
- Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz
- Ordnen Sie einen dynamischen Attributspeicher einem anderen Namespace zu

Ordnen Sie einen dynamischen Attributspeicher einem anderen Namespace zu

Verwenden Sie einen anderen Satz dynamischer Attribute in einem dynamischen Attributspeicherfeld, indem Sie den zugehörigen Namespace ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Dynamic_Schema_Writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die dynamischen Attribute und dynamischen Kategorien, die Sie in einem dynamischen Namespace für mehrere Store-Felder definieren, wiederverwenden, indem Sie den im Wörterbuchdatensatz des Store-Felds angegebenen Namespace aktualisieren.

Durch das Ändern des Namespace, der einem Store-Feld zugeordnet ist, kann der Typ eines Attributs geändert werden, das im Store-Feld erfasst wird. Das Ändern des Typs eines Attributs wirkt sich nicht auf die dafür gespeicherten Daten aus, kann jedoch die Interaktion des Systems mit diesen Daten ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen.**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Ihr dynamisches Attributspeicherfeld enthält.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spalten die Spalte des dynamischen Attributspeichers aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Geben Sie im Feld Attribute den Namen des dynamischen Namespace ein, den Sie nach dem Gleichheitszeichen verwenden möchten.

   Beispiel: Ändern:

   `Dynamic_Namespace=u_products/u_attributes`

   An:

   `Dynamic_Namespace=Abteilungen`
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Alle dynamischen Attribute und dynamischen Kategorien, die zu dem von Ihnen eingegebenen dynamischen Namespace gehören, sind für das dynamische Attributspeicherfeld verfügbar.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie den dynamischen Namespace anderen dynamischen Attributspeicherfeldern zu, indem Sie das Feld Attribute im Wörterbucheintrag in jedem Store-Feld aktualisieren.

Löschen Sie nach jedem Update den dynamischen Namespace-Datensatz, der automatisch für das Feld „dynamischer Attributspeicher“ erstellt wurde.

Feldtypreferenz

Diese Feldtypen sind für Administratoren verfügbar, wenn sie Felder erstellen oder den Typ vorhandener Felder ändern.

Feldtypen

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Approval_rules	Genehmigungsregeln	Nein	
Audio	Audio	Nein	Audiofeld zum Hochladen und Einbetten .Mp3 Oder .Ogg Audiodateien.
auto_increment	Automatische Erhöhung	Ja	

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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
auto_number	Automatische Nummer	Ja	
boolean	Wahr/falsch	Ja	Feld „wahr/falsch“, das einen Wert „wahr“ oder „falsch“ enthält, wird normalerweise als Kontrollkästchen angezeigt.
Bootstrap_color	Bootstrap-Farbe	Nein	
Breakdown_Element	Aufgliederungselement	Nein	
Calendar_date_time	Kalenderdatum und -Uhrzeit	Nein	
Catalog_Preview	Katalogvorschau	Nein	
Zeichen	Zeichen	Ja	
Auswahl	Auswahl	Ja	Auswahlfeld, das Werte auf eine Liste von Optionen beschränkt, ideal für Felder mit einem begrenzten Satz gültiger Einträge. Zum Beispiel ein Prioritätsfeld oder ein Kategoriefeld.
Sammlung	Sammlung	Nein	Sammlungsfeldtyp, der alle Änderungen am Feld „Zugewiesen“ auch auf die gesamte Tabelle anwendet Zum Beispiel Changes wie Attribute oder **Schreibgeschützt** Kontrollkästchen, die auf einen Tabelleneintrag mit diesem Feldtyp angewendet werden, werden auf die Tabelle und nicht auf ein bestimmtes Feld angewendet. Dieser Eintrag wird bei der Erstellung einer Tabelle automatisch erstellt. Für eine Tabelle dieses Typs darf nicht mehr als ein Eintrag vorhanden sein.
Farbe	Farbe	Nein	Zeichenfolgenfeld, das CSS-Farbdeklarationen akzeptiert, einschließlich Hex- oder RGB-Schreibweise, und eine Vorschau anzeigt. Weitere Informationen zu CSS-Farbdeklarationen finden Sie in den Webdokumenten für Mozilla-Entwickler. Weitere Informationen finden Sie im artikel „<color>“.

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

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
Color_Display	Farbanzeige	Nein	
Composite_field	Zusammensetzungsfeld	Ja	
Composite_Name	Zusammenfassungsname	Nein	
komprimiert	Komprimiert	Nein	Komprimiertes Feld, das große Binärdaten in einem komprimierten Format speichert, wodurch die Speicheranforderungen für Datenbanken reduziert werden. Es wird für Dateien wie Bilder oder Dokumente verwendet, wobei Daten automatisch komprimiert und dekomprimiert werden, um die Leistung zu optimieren. Dieser Feldtyp trägt dazu bei, eine effiziente Speicher- und Datenbankleistung zu gewährleisten, insbesondere bei der Verarbeitung großer Datenmengen.
Bedingungszeichenfolge	Bedingungszeichenfolge	Ja	Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert, die automatisch vor Aktualisierungen auf Richtigkeit überprüft wird.
Bedingungen	Bedingungen	Ja	Feld, das den Bedingungsgenerator zu einem Formular hinzufügt. Sie müssen ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.
Zähler	Zähler	Nein	
CSS	CSS	Ja	
currency	Währung	Ja	Dezimalfeld mit vier Dezimalstellen. Wenn in einem Formular angezeigt, wird ein angezeigt **Währung** Das Feld enthält auch eine zusätzliche Liste von Auswahlmöglichkeiten für die Auswahl des Währungstyps. Wenn für das Feld kein Standardwert vorhanden ist, ist es leer **Währung** Felder verwenden 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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			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 in ändern **FX-Währung** Feldtyp.
currency2	FX-Währung	Ja	
Data_Array	Datenanordnung	Nein	
Data_object	Datenobjekt	Nein	
Data_Structure	Datenstruktur	Nein	Datenstrukturfeld, in dem Sie eine der folgenden Datenstrukturen auswählen und Werte eingeben können, um bestimmte Informationen im Datensatz zu organisieren: • Zeichenfolge • Boolesche • Ganzzahl • Dezimal • Objekt • Array
Datum	Anderes Datum	Ja	Feld, das zum Speichern von Datums- und Uhrzeitwerten verwendet wird, ohne dass eine Zeitzone erforderlich ist. Im Gegensatz zu Glide_date_time, das in der Datenbank in UTC konvertiert wird, behält dieses Feld Datum und Uhrzeit genau wie eingegeben bei, ohne Konvertierung.
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit	Ja	
Day_of_Week	Wochentag	Nein	
Days_of_Weeks	Wochentage	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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Dezimalzahl	Dezimal	Ja	Zahlenfeld mit bis zu zwei Dezimalstellen. Beispiel: 12.34.
document_id	Dokument-ID	Ja	Dokument-ID-Feld, das auf einen Datensatz in einer Tabelle verweist.
Documentation_field	Dokumentationsfeld	Ja	Dokumentationsfeld, das von Administratoren verwendet wird, um die Bezeichnung während der Tabellen- oder Felderstellung hinzuzufügen.
domain_id	Domänen-ID	Ja	Domänen-ID-Feld, das einen Verweis auf die Domäne enthält.
Domain_path	Domänenpfad	Ja	Zeichenfolgenfeld, das einen Domänenpfad enthält, bei dem es sich um eine Reihe dreistelliger Codes handelt, die durch ein Schrägstrichtrennzeichen getrennt sind, das eine Domäne eindeutig identifiziert. Weitere Informationen zu Domänenpfaden finden Sie unter Domänentrennung – Erweiterte Konzepte und Konfigurationen [KB0716268] artikel in Now Support Knowledge Base.
due_date	Fälligkeitsdatum	Ja	Datumsfeld, das Datum und Uhrzeit speichert.
E-Mail	E-Mail	Ja	
Email_script	E-Mail-Skript	Ja	Feld, das zum Erstellen dynamischer E-Mail-Vorlagen verwendet wird. Bietet die Möglichkeit, Feldnamennotation zu verwenden (${fieldname}) Dient zur Darstellung des dynamischen Werts der Variable. Dieses Feld ist eine Kombination aus Textbereich und Variablenauswahl.
Ausdruck	Ausdruck	Nein	
External_names	Externe Namen	Nein	
Field_list	Feldliste	Ja	
field_name	Feldname	Ja	Referenzfeld für einen Feldnamen in der Tabelle, die in ausgewählt ist **Tabellenname** Feldtyp. Machen Sie dieses Feld abhängig von **Tabellenname** 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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
File_attachment	Dateianhang	Ja	Dateianhangfeld, das eine Datei enthalten kann. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Gleitkommazahl	Gleitkommazahl	Ja	
Formel	Formel	Nein	
Geo_Point	Geopunkt	Nein	Geopunktfeld zum Halten von Längen- und Breitengradkoordinaten.
Glide_action_list	Aktionsliste	Nein	
glide_date	Datum	Ja	
Glide_date_time	Datum/Uhrzeit	Ja	
Glide_duration	Dauer	Ja	
glide_list	Liste	Ja	
Glide_Precise_time	Genaue Zeit	Nein	
Glide_time	Zeit	Ja	
Glide_utc_time	UTC-Zeit	Ja	
Glide_var	Var	Nein	
glyphicon	Glyphe-Symbol	Nein	
graphql_Schema	GraphQL-Schema	Nein	
GUID	Sys-ID (GUID)	Ja	
HTML	HTML	Ja	Zeichenfolgenfeld mit integriertem HTML-Editor. Es unterstützt formatierten Text mit Rich-Text-Editor und ist nützlich für Beschreibungen, die eine verbesserte Lesbarkeit erfordern.
html_script	HTML-Skript	Ja	HTML-Skriptfeld, das die Möglichkeit bietet, Variablen in Form von Feldnamennotation hinzuzufügen (`${fieldname}`) Über eine Variablenauswahl im HTML-Editor. Dieses Feld wird verwendet, um Rich-Text-Inhalte zu erstellen, die auch dynamische Werte aufweisen.
html_template	HTML-Vorlage	Nein	
icon	Symbol	Nein	Zeichenfolgenfeld, das dem Benutzer Zugriff auf die Symbolauswahl in einem Formular ermöglicht. Standardmäßig wird das Favoriten-Symbolset 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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Bild	Bild	Nein	Bildfeld zum Hochladen und Einbetten von Bildern.
index_name	Verzeichnisname	Nein	
INSERT_timestamp	Zeitstempel einfügen	Nein	
int	Ganzzahl	Ja	
Ganzzahl	Ganzzahl	Ja	Nummernfeld mit null Dezimalstellen. **Hinweis:** Um nach einer Ganzzahl zu suchen, geben Sie ein = Gefolgt von der Ganzzahl in der Suchleiste. Wenn Sie beispielsweise nach einer Reihenfolge von 100 suchen möchten, geben Sie ein `=100` .
Integer_date	Integerdatum	Ja	Der Feldtyp „int“ wird verwendet, um alphanumerische Werte ähnlich dem Feldtyp „Zeichenfolge“ zu speichern.
Integer_time	Ganzzahlige Zeit	Ja	Feld, das zum Speichern von Zeitwerten verwendet wird, ähnlich wie Glide_time, aber mit einigen wichtigen Unterschieden: • Das Feld „Glide_time“ speichert die Zeit als vollständig formatierte Zeichenfolge (z. B. 01.1970 16:04:32), während das Feld „integer_time“ sie als 6-stellige Zeichenfolge im 24-Stunden-Format (z. B. 160432) speichert. • Glide_time unterstützt Zeitzonen, d. h. der angezeigte Wert ändert sich basierend auf den Zeitzoneneinstellungen des Anwenders. Im Gegensatz dazu unterstützt integer_time keine Zeitzonenanpassungen und zeigt unabhängig vom Standort des Anwenders immer die gleiche Zeit 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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Internal_type	Interner Typ	Nein	
ip_addr	IP-Adresse (validierte IPV4, IPV6)	Ja	
ip_address	IP-Adresse	Ja	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert. Weitere Informationen finden Sie unter IP-Adressfeldtyp.
Journal	Journal	Nein	Journalfeld, das Texteinträge akzeptiert und vorherige Einträge mit Anwendername und Zeitstempel anzeigt.
journal_input	Journaleingabe	Ja	Journaleingabefeld, das Texteinträge akzeptiert, vorherige Einträge jedoch nicht anzeigt.
journal_list	Journalliste	Nein	Journal-Listenfeld, das den Inhalt von Journalfeldern anzeigt. Sie müssen die Journalfelder als abhängige Felder angeben. Wenn ein Journallistenfeld von mehr als einem Journalfeld abhängt, werden die Einträge chronologisch angezeigt.
json	JSON	Ja	
json_translations	JSON-Übersetzungen	Nein	
language	Sprache	Nein	
lang	Lang	Ja	Langes Feld, das große ganze Zahlen speichert, was für Daten mit hohem Wert nützlich sein kann. Dieses Feld verarbeitet Werte, die die standardmäßigen Ganzzahlgrenzwerte überschreiten, was in Kontexten mit hohem Volumen wie Seriennummern oder Zählvorgängen wichtig ist. Dieses Feld stellt sicher, dass numerische Daten ohne Überlauf genau gespeichert werden.
Lang	Langer Integer	Ja	Longint-Feld, das große ganze Zahlen speichert, was für Daten mit hohem Wert nützlich sein kann. Dieses Feld verarbeitet Werte, die die standardmäßigen Ganzzahlgrenzwerte überschreiten, was in Kontexten mit hohem Volumen wie Seriennummern oder Zählvorgängen wichtig ist. Dieses Feld stellt sicher, dass

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

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			numerische Daten ohne Überlauf genau gespeichert werden.
Maskencode	Maskencode	Nein	
Metrik_absolute	Metrik absolut	Nein	
Metrik_counter	Metrikzähler	Nein	
Metrik_ableiten	Metrikableitung	Nein	
Metrik_Gauge	Metrikanzeige	Nein	
Mid_config	Mid-Konfiguration	Nein	
Month_of_year	Monat im Jahr	Nein	
Multi_Small	Multi Klein	Ja	Textbereichsfeld, in dem kürzere Texte wie Kurzbeschreibungen und Notizen gespeichert werden.
Multi_two_lines	Zweizeiliger Textbereich	Ja	
Name_Werte	Name/Wert-Paare	Nein	Feld „Name-Wert-Paare“, das Textwerte zuordnet. Jede Zuordnung ist eins-zu-eins, aber eine einzelne **Name-Wert-Paare** Das Feld kann mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden, und der Name darf nicht leer sein. Sie können beispielsweise einen verwenden **Name-Wert-Paare** Feld zum Speichern von Headerinformationen für eine Webserviceanforderung. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. `Content-Type` , und der Wert ist der Headerwert wie `Anwendung/json`. Für Informationen zum Skripting **Name-Wert-Paare** Felder, siehe Feldtyp „Name-Wert-Paare“.
nds_Symbol	NDS-Symbol	Nein	
nl_Task_int1	NL-Aufgabe INT1	Nein	
Order_index	Reihenfolgeverzeichnis	Ja	Reihenfolgeindexfeld, das die Anzeigereihenfolge von Datensätzen in Listen oder Hierarchien definiert. Durch die Zuweisung eines numerischen Werts zu jedem

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

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Datensatz können Administratoren die visuelle Sequenz steuern, was für die logische Organisation von Aufgaben, Kategorien oder Elementen hilfreich ist. Dieser Feldtyp trägt zur Verbesserung der Anwender-Experience bei, indem die Benutzeroberfläche intuitiv und übersichtlich gestaltet wird.
Passwort	Passwort (einfach verschlüsselt)	Ja	Textfeld, das Passwörter mit Einwegverschlüsselung speichert. Die Einwegverschlüsselung speichert das Passwort als sicheren Hash-Wert, der nicht entschlüsselt werden kann.
Kennwort 2	Passwort (zweifach verschlüsselt)	Ja	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. Informationen zum Verschlüsseln von Textfeldern in Formularen finden Sie unter Passwort2-Verschlüsselung mit KMF . Die Länge von password2-Feldwerten muss mindestens 255 Zeichen umfassen.
percent_complete	Fertigstellungsgrad	Ja	Dezimalfeld, das einen prozentualen Vollständigkeitsbalken in Listen anzeigt. Sie können alle vorhandenen konvertieren **Dezimalzahl** Feld zu A **Prozent Abgeschlossen** Feld.
ph_number	Telefonnummer	Ja	
phone_number	Telefonnummer (nicht verwendet)	Ja	
Phone_NUMBER_e164	Telefonnummer (E164)	Ja	Zeichenfolgenfeld, das E164-konforme Formatierung und Validierung für Telefonnummern bietet.
Preis	Preis	Ja	Währungsfeld, das die Steuerung von Konvertierungen und Anzeigen ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder.
Eigenschaften	Eigenschaften	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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Funkgerät	Auswahlfelder	Ja	Optionsfeld, das sich gegenseitig ausschließende Optionen als Optionsfelder anzeigt, sodass Anwender nur eine Auswahl auswählen können. Es eignet sich für einfache, endgültige Entscheidungen, z. B. Prioritätsstufe oder Ja/Nein-Antworten. Dieser Feldtyp trägt zur Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit bei, indem klare Optionen für Einzelauswahleingaben angezeigt werden. Ab Zurich Release, Optionsschaltflächen können sowohl horizontal als auch vertikal in der Formularansicht angezeigt werden.
Datensätze	Datensätze	Nein	
Referenz	Referenz	Ja	Abfragefeld, das Datensätze aus einer anderen Tabelle anzeigt, was für relationale Datenstrukturen entscheidend ist.
Reference_Name	Referenzname	Nein	
Related_Tags	Zugehörige Tags	Ja	Feld zum Kategorisieren und Organisieren von Datensätzen durch Zuweisung von Tags. Auf der Datensatzseite können die Tags mit der Option im Formular bearbeitet werden, und dieselben Tags werden im schreibgeschützten Modus im Feldtyp „related_Tags“ angezeigt.
Reminder_field_Name	Erinnerungsfeldname	Nein	
Repeat_count	Wiederholungsanzahl	Nein	
Repeat_type	Wiederholungstyp	Nein	
Replication_Payload	Replizierungsnutzlast	Nein	
Schedule_date_time	Datum/Uhrzeit planen	Nein	
Schedule_interval_count	Zeitplanintervallanzahl	Nein	
Skript	Skript	Ja	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung. Es bietet auch eine Liste von Feldern und Server-APIs an. Sie müssen für die Liste von Feldern ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen 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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Script_Client	Skript-Client	Nein	
Script_plain	Skript (einfach)	Ja	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung.
Script_Server	Skriptserver	Nein	
Short_field_Name	Feldkurzname	Nein	
Short_table_Name	Tabellenkurzname	Ja	Textfeld, in dem eine kompakte Version eines Tabellennamens gespeichert wird, die häufig zur Effizienz in Systemkonfigurationen, URLs oder Protokollen verwendet wird. Es hilft, die vollständigen Tabellennamen kürzeren Bezeichnern zuzuordnen, hauptsächlich für die interne Systemverwendung und nicht für die direkte Anwenderinteraktion.
Simple_Name_values	Name/Wert-Paare	Ja	
Slushbucket	Slushbucket	Ja	
Snapshot_template_value	Snapshot-Vorlagenwert	Nein	
source_id	Quell-ID	Nein	
source_name	Quellenname	Nein	
source_table	Quelltabelle	Nein	
Zeichenfolge	Zeichenfolge	Ja	Zeichenfolgenfeld, das eine Zeichenfolge 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 übersetzen, den Sie in angeben **Max. Länge** Feld zum nächsten übereinstimmenden Datenbankfeldtyp. Beispielsweise wird eine maximale Zeichenfolgenlänge von 80 dem nächsten Datenbankfeldtyp VARCHAR(100) zugeordnet. Für Oracle Instanzen können Anwender die maximale Länge

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

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			eines Zeichenfolgenfelds über die Anwendungs-UI nicht auf einen Wert größer als 4000 erhöhen. Änderungen über 4000 erfordern den CLOB-Datentyp in Oracle. Wenn Sie ein Feld mit mehr als 4.000 Zeichen benötigen, melden Sie ein Problem, um die Änderung anzufordern.
String_boolean	Boolescher Wert Der Zeichenfolge	Nein	
String_Full_utf8	Zeichenfolge (UTF-8 komplett)	Ja	Zeichenfolgenfeld, das die UTF-8-Zeichencodierung enthält. Dieser Feldtyp ist auf die gleiche maximale Länge beschränkt, die in der Anwendungs-UI wie der Datentyp Zeichenfolge definiert werden kann. Emojis werden im Feldtyp Zeichenfolge (vollständiges UTF-8) unterstützt.
structure	Struktur	Nein	
sys_class_name	System-Klassenname	Ja	Systemfeld, das den Tabellennamen enthält.
sys_class_path	Systemklassenpfad	Nein	
Sysevent_Name	Systemereignisname	Nein	
Sysrule_field_Name	Systemregel-Feldname	Nein	
table_name	Tabellenname	Ja	Zeichenfolgenfeld, über das Sie eine Tabelle auswählen können. Wenn Sie verwenden **Feldname** Feldtyp hinzufügen, fügen Sie diesen Feldtyp hinzu, und erstellen Sie den **Feldname** Feld abhängig von **Tabellenname** Feld. Wenn Sie sich in einer bereichsbezogenen Anwendung befinden, können Sie nur die Tabellen dieses Bereichs anzeigen.
template_value	Vorlagenwert	Ja	
Zeitreihendiagramm	Zeit	Nein	Zeitfeld, das eine Zeit in der Datenbank als speichert **Datum/**

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.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Uhrzeit Feld, aber nur der Zeitanteil dieses Felds wird verwendet. **Hinweis:** In diesem Feld wird das Datum als 1970-01-01 gespeichert, was nicht innerhalb der Daten für die Sommerzeit (Daylight Saving Time, DST) liegt. Daher wird die Zeit nicht automatisch an die Sommerzeit angepasst. Wenn eine anwenderdefinierte Funktion Zeit als Startzeit verwendet, muss die Funktion bei Bedarf an DST angepasst werden.
Timer	Timer	Ja	
Übersetzt	Übersetzt	Nein	
translated_field	Übersetztes Feld	Ja	
Übersetzt_html	Übersetzte HTML	Ja	HTML-Textfeld, das Übersetzungen basierend auf der Sprache des Anwenders anzeigt.
Übersetzt_Text	Übersetzter Text	Ja	Textfeld, das Übersetzungen basierend auf der Sprache des Anwenders anzeigt.
Tree_Code	Strukturcode	Nein	
Tree_path	Strukturpfad	Nein	
URL	URL	Ja	Zeichenfolgenfeld, das ein auswählbares URL-Feld ist, wenn es gesperrt ist. Bei der Konfiguration gibt es eine Option, Links mit oder ohne HTTPS zuzulassen/nicht zuzulassen. **Hinweis:** In der mobilen Anwenderoberfläche wird dieses Feld als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das Feld wird als einzelne Zeile gespeichert, wobei die Zeilenumbrüche entfernt sind.
user_image	Bild	Ja	
Anwender_Eingabe	Anwendereingabe	Ja	Anwendereingabefeld, das Eingaben erfasst, die von Anwendern

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

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			bereitgestellt werden, normalerweise im Kontext von Workflows, Umfragen oder anderen interaktiven Prozessen. In diesem Feld können Anwender Text eingeben, Optionen auswählen oder andere Eingabetypen angeben, die dann verarbeitet oder gespeichert werden können. Die über erfassten Daten **Anwendereingabe** Felder werden häufig verwendet, um die Entscheidungsfindung in Workflows zu steuern oder Informationen für Berichte und Analysen zu sammeln. Es handelt sich um einen flexiblen Feldtyp, der an verschiedene Anwendungsfälle angepasst werden kann, in denen eine Anwenderinteraktion erforderlich ist.
user_roles	Anwenderrollen	Ja	
Variable_Bedingungen	Variablenbedingungen	Nein	
Variable_Vorlage_Wert	Variablenvorlagenwert	Nein	
Variablen	Variablen	Nein	
Version	Version	Ja	
Video	Video	Nein	Videofeld zum Hochladen und Einbetten von Videos.
Week_of_month	Woche des Monats	Nein	
Wide_Text	Breiter Text	Ja	
Wiki_Text	Wiki	Ja	Zeichenfolgenfeld mit einem integrierten Wiki-Texteditor, der eine vereinfachte Version der Standard-Wiki-Textformatierung akzeptiert.
wms_Job	WMS-Auftrag	Nein	
Workflow	Workflow	Ja	Listenfeld, das eine Phase in einem Workflow anzeigt.
Workflow_conditions	Workflow-Bedingungen	Nein	
XML	XML	Ja	

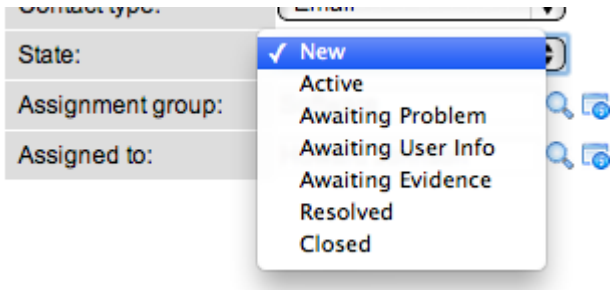
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feldtyp der Auswahlliste

Eine Auswahlliste ist eine Art von Feld, mit dem der Anwender aus einem vordefinierten Satz von Auswahlmöglichkeiten auswählen kann.

Administratoren können die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten definieren und das Verhalten und die Darstellung von Auswahllisten anpassen.

Auswahlliste für Incident-Status



Hinweis: Auswahllisten unterstützen keine eins-zu-viele-Beziehung. Es kann jeweils nur eine Auswahl aus einer Auswahlliste ausgewählt werden.

Sicherheit der Auswahlliste

Sie können die Sicherheitsrolle „Personalize_choices“ verwenden, um Optionen für Auswahlelemente für nicht-Administratoren in allen Tabellen zu aktivieren.

Wenn eine detailliertere Steuerung gewünscht ist, können Sie auch eine anwenderdefinierte ACL (Sicherheitsregel) erstellen, die den Vorgang „Personalize_choices“ entweder für ein bestimmtes Feld oder für alle Felder (.*) in einer bestimmten Tabelle steuert. Der Zugriff auf den Vorgang „Personalize_choices“ für ein bestimmtes Feld bietet jedoch keine Möglichkeit, neue Auswahlmöglichkeiten für dieses Feld hinzuzufügen.

Um neue Auswahlmöglichkeiten für ein bestimmtes Feld erstellen zu können, ist eine ACL erforderlich, die für dieses Feld Zugriff auf Personalize_choices gewährt. Um der Rolle hris_admin beispielsweise die Möglichkeit zu geben, nur das Feld Kategorie für KB-Artikel aus Human Resources zu personalisieren, benötigen Sie eine ACL, die Zugriff auf die Rolle „hris_admin“ im Feld Kategorie der Tabelle „Wissen“ (kb_Knowledge) gewährt.

Es gibt vordefinierte ACLs, die beide Arten von Zugriff auf die Sicherheitsrolle „Personalize_choices“ für alle Felder in allen Tabellen gewähren. Die Sicherheitsrolle „Personalize_choices“ hat auch Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf die Tabelle „sys_choices“. Dieser zusätzliche Zugriff ist jedoch nicht erforderlich, wenn nur die Funktionalität „Auswahlmöglichkeiten personalisieren“ auf granularer Basis verfügbar gemacht wird.

Werte, die Auswahlbezeichnungen für das Skripting zugeordnet werden sollen

Wenn Sie ein Skript schreiben, das auf eine Auswahlliste verweist, müssen Sie den Wert kennen, der jeder Auswahl zugeordnet ist.

Um beispielsweise zu überprüfen, ob das Feld Incident_State aktiv ist, konnten Sie die Bedingung nicht verwenden current.incident_state == „aktiv“ Da der Wert, der der Auswahl zugeordnet ist, bezeichnet wurde **Aktiv** Ist die Ganzzahl **2** . Stattdessen verwenden Sie die Bedingung current.incident_state == 2 .

Die **Typ** Das Feld im Wörterbucheintrag der Auswahlliste bestimmt den Datentyp der Werte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Wert zu bestimmen, der einer Auswahl zugeordnet ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Auswahlliste Anzeigen** , Und suchen Sie dann die Auswahl, für die Sie den Wert kennen müssen.

Auswahllistenwerte anzeigen

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

Die **-- Keine --** Der Option ist möglicherweise kein sys_choice-Datensatz zugeordnet. Ein Auswahllistenfeld, das auf festgelegt ist **-- Keine --** Wird je nach dem unten aufgeführten Skriptkontext anhand dieser Werte ausgewertet.

- Für clientseitige Skripts, z. B. Client-Skripts: „“ (leere Zeichenfolge)
- Für serverseitige Skripts, z. B. Geschäftsregeln: „0“ (Zeichenfolge der Zahl Null)

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

Ganzzahlwerte für Standardauswahllisten

Auswahl: Geben Sie vier Standardwerte an.

Einige allgemeine Auswahllisten verwenden Ganzzahlwerte, die nicht mit den Zeichenfolgenbezeichnungen übereinstimmen. Beispielsweise verwendet die Problemtabelle diese Standardwerte für **Status** Feld.

Standardwerte des Statusfelds

Wert	Bezeichnung
1	Öffnen
2	Known Error
3	Ausstehender Change
4	Geschlossen/Gelöst

Diese Ganzzahlwerte werden auch in mehreren standardmäßigen Business-Regeln verwendet. Beispielsweise legt eine Business-Regel in der Incident-Tabelle die Kennzeichnung „aktiv“ auf „falsch“ fest, wenn der **Status** Feld ändert sich in **7** , Was der Standardwert für ist **Geschlossen** . Wenn Sie die Werte Ihrer Incident-Statusoptionen ändern, verhält sich diese Business-Regel möglicherweise nicht mehr wie gewünscht oder erwartet.

In der Incident-Tabelle die **Aktiv** , **Status** , Und **Incident-Status** Felder sind von den folgenden Standard-Business-Regeln betroffen.

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-Business-Regeln

Business-Regel	Beschreibung
Mark_Closed (Incident)	Wenn sich Incident_State in ändert **7** (**Geschlossen**), **Aktiv** Feld ist auf „falsch“ festgelegt
Incident erneut öffnen (Incident)	Wenn Incident_State kleiner als ist **7** (**Geschlossen**) Und **Aktiv** Feld ist „falsch“, die **Aktiv** Feld ist auf „wahr“ festgelegt
Als geschlossen markieren (Aufgabe)	Wenn sich der Status in einen ändert **3** (**Abgeschlossen**) Oder **4** (**Unvollständig Geschlossen**), **Aktiv** Feld ist auf „falsch“ festgelegt
Aufgabe näher (Aufgabe)	Wenn **Aktiv** Kennzeichnungsänderungen von „wahr“ in „falsch“, und der Status ist „keiner“ **3** (**Abgeschlossen**) Noch **4** (**Unvollständig Geschlossen**), wird der Status auf festgelegt **3** (**Abgeschlossen**)
Aufgabenwiederöffner (Aufgabe)	Wenn **Aktiv** Das Feld ändert sich von „falsch“ in „wahr“, und der Status ist entweder **3** (**Abgeschlossen**) Oder **4** (**Unvollständig Geschlossen**), wird der Status auf festgelegt **1** (**Öffnen**)

Hinweis: Beachten Sie, dass diese Business-Regeln Incident_State nicht basierend auf einer Änderung an ändern **Aktiv** Feld oder **Status** Feld. Änderungen an Incident_State steuern die anderen beiden Felder, nicht umgekehrt.

Konfigurieren Sie die Auswahlwerte für das Statusfeld

Statusfelder sind eine Teilmenge von Auswahllistenfeldern. Beachten Sie die folgenden Informationen, wenn Sie Auswahlwerte für das Statusfeld konfigurieren.

- Verwenden Sie einen negativen Wert, um ein neues Feld für den aktiven Status hinzuzufügen.
- Suchen Sie nach den Business-Regeln, die einen Statusnummernfilter für verwenden, und studieren Sie sie **Skript** Und **Bedingungen** Felder. Sie können das Debug-Tool verwenden, um die Reihenfolge der Ausführung der Business-Regel nachzuverfolgen.
- Neue Werte, die inaktive status darstellen, müssen einen Wert über 8 haben.

Sie können jedes der folgenden Attribute für ein Statusfeld definieren, indem Sie das Wörterbuch konfigurieren. Wenn die Attribute nicht definiert sind, verwendet das System die Standardwerte. Die TaskStateUtil-API verwendet die folgenden Attribute. Weitere Informationen zur TaskStateUtil-API finden Sie unter AufgabenstatusUtil .

Zugehörige Attribute

Attribut	Definition
close_states	Eine durch Semikolons getrennte Liste von Statuswerten, die inaktiv sind, die verwendet wird, um festzustellen, ob die Aufgabe auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden soll. Dies ist ein erforderliches Attribut zur Verwendung der TaskStateUtil-Funktionalität.
default_close_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts für den standardmäßigen geschlossenen Status, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die eine Aufgabe automatisch schließen. Der Standardwert 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 Attribute (Fortsetzung)

Attribut	Definition
	3; normalerweise „Geschlossen“, wenn das Attribut nicht definiert ist.
default_work_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts des standardmäßigen Bearbeitungsstatus, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die automatisch eine Aufgabe für die Arbeit festlegen. Der Standardwert ist 2; normalerweise „In Bearbeitung“, wenn das Attribut nicht definiert ist.

Beispiele für Statusänderung

Befolgen Sie diese Beispiele, um den status von Incidents und Change-Anforderungen zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Auswahllisten**an.
2. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie folgt:
   - **Tabelle** : Incident
   - **Element** : Incident_State
3. Führen Sie den Filter aus.

   Beachten Sie, dass **Geschlossen** status hat einen Wert von **7** Und **Gelöst** status hat einen Wert von **6** . Beliebiger Status größer oder gleich **7** Wird als inaktiv angenommen. Daher sollten Sie eine positive Ganzzahl verwenden, die größer als ist **7** Wenn Sie einen neuen inaktiven Status hinzufügen möchten. Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** Oder **-2** Wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. **Warten Auf Lieferant** .
4. Navigieren Sie erneut zu **Systemdefinition** > **Auswahllisten**an.
5. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie folgt:
   - **Tabelle** : Change_Request
   - **Element** : Phase_State
6. Führen Sie den Filter aus.

   Beachten Sie, dass **Abgeschlossen** status hat einen Wert von **8** . Beliebiger Status größer oder gleich **8** Wird als inaktiv angenommen. Daher sollten Sie eine positive Ganzzahl verwenden, die größer als ist **8** Wenn Sie einen neuen inaktiven Status hinzufügen möchten, z. B. **Abgebrochen** . Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** Oder **-2** Wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. **Ausstehend** .

Beheben Sie Probleme mit Change-status und Business-Regeln

Geschäftsregeln im System treffen Annahmen über Statuswerte. Sie können Probleme bei Business-Regeln beheben, um die Reihenfolge anzuzeigen, in der sie ausgeführt werden, und zu sehen, wie sich dies auf Ihre Änderungen auswirkt **Status** 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Erstellen Sie einen Filter wie diesen, um die Skripts und Bedingungen anzuzeigen, die sich auf den gelösten Incident_State von 6 oder den geschlossenen Incident_State-Wert von 7 beziehen:

   Die **Skript** Feld enthält 7 ODER **Bedingung** Feld enthält 7 ODER **Skript** Feld enthält 6 ODER **Bedingung** Das Feld enthält 6 UND **Tabelle** Feld ist Incident UND **Aktiv** Feld ist „wahr“.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Nachverfolgen der Reihenfolge der Ausführung von Business-Regeln finden Sie unter Business-Regel debuggen. Sie können auf klicken **Alle Debuggen** , Lösen Sie einen Incident, und überprüfen Sie dann die Ablaufverfolgung am unteren Rand des Formulars, um die Ausführung der Geschäftsregeln zu beobachten. Diese zwei-Zeilen-Beispiele zeigen, dass der Business-Regelcode Mark_Closed eingegeben wird `==>` Und wurde dann beendet `<==` .

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Zeigen Sie Auswahllistendefinitionen an

Die Tabelle „Auswahlsatz“ [sys_choice_Set] enthält einen Datensatz für jedes Feld, das eine Auswahlliste verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_choices

Hinweis: Die Rolle „Personalize_choices“ muss dem Anwender explizit gewährt werden. Sie kann keine ACL sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Auswahlsatz-Datensatz ist einer Anwendungsdatei zugeordnet, mit der Update-Sätze und die Teamentwicklung alle Auswahlmöglichkeiten für ein Feld in einem einzigen Update-Datensatz nachverfolgen und übertragen können.

Auswahllistenwerte lassen eine maximale Länge von 40 Zeichen zu. Der Bereich der zulässigen numerischen Werte beträgt [-999, 999].

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Auswahllistenfelds, und wählen Sie aus **Auswahlliste Anzeigen** .
   Um andere Auswahllistenwerte anzuzeigen, ändern Sie den Filter oben in der Liste.

   Hinweis: Wenn Sie eine ACL verwenden, um Personalize_choices für ein bestimmtes Feld zu gewähren, **Auswahlliste Anzeigen** Ist nicht verfügbar. Sie ist nur verfügbar, wenn Sie dem Anwender die Rolle explizit gewähren. **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** Wird weiterhin angezeigt, unabhängig davon, ob es sich um eine ACL oder eine explizit gewährte Anwenderrolle 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.

2. Überprüfen Sie die Elemente in der Liste.

> **Warnung:** Fügen Sie der Liste keine neuen Auswahlmöglichkeiten hinzu. Um einem Auswahllistenfeld neue Auswahlmöglichkeiten hinzuzufügen, verwenden Sie **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** Option.

Definieren Sie eine Option für eine Auswahlliste

Sie können die Optionen personalisieren, die in einer Auswahlliste verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_choices

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Wenn die Auswahlliste von einem anderen Feld abhängig ist, geben Sie den Auswahlwert ein, von dem die Optionen abhängen.

   Zum Beispiel in der Incident-Tabelle die **Unterkategorie** Ist abhängig von **Kategorie** . Wählen Sie aus, um anzupassen, welche Unterkategorieoptionen für die Hardwarekategorie verfügbar sind **Hardware** In **Kategorie** Feld.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** .
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Reihenfolge neu anzuordnen, Elemente hinzuzufügen oder zu entfernen oder neue Elemente zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Um Elemente dynamisch zu einer Auswahlliste hinzuzufügen, verwenden Sie `AddOption` GlideForm-Methode .

> **Hinweis:** Einige Business-Regeln können von Änderungen an Auswahllistenoptionen betroffen sein (z. B. standardmäßige Incident-status).

Verwenden Sie eine Auswahlliste erneut

Nachdem Sie einen Satz von Auswahllistenwerten definiert haben, können Sie die Werte für ein anderes Feld in einer anderen Tabelle wiederverwenden.

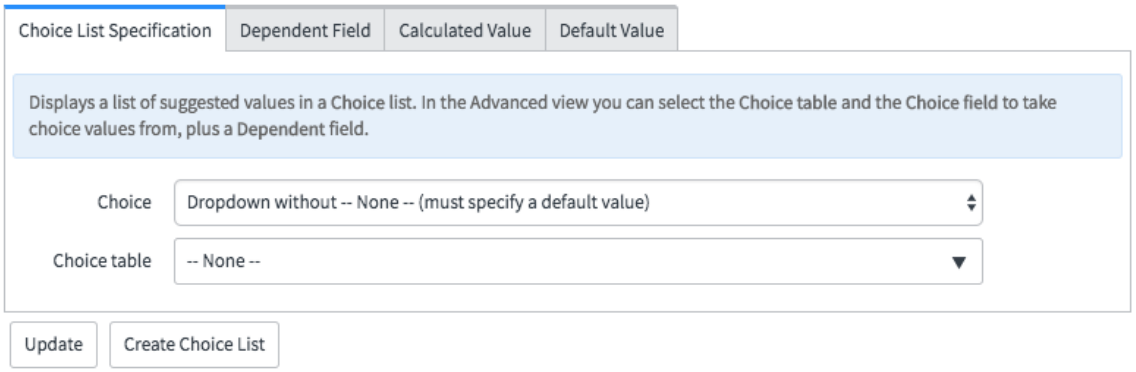
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_choices

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein vorhandenes Auswahlfeld (Feld A), und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** .
2. Fügen Sie die gewünschten Auswahllistenwerte in hinzu **Auswahlmöglichkeiten** Zugehörige Liste.
3. Um die Auswahllistenwerte für ein anderes Feld (Feld B) in einer anderen Tabelle wiederzuverwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für Feld B, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
4. In **Auswahltabelle** Feld die Tabelle auswählen, in der sich das Feld A befindet.
5. In **Auswahlfeld** Feld, wählen Sie Feld A. 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. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die in Feld A definierten Auswahllistenwerte werden in Feld B angezeigt. Wenn Sie Auswahllistenwerte in Feld A hinzufügen oder entfernen, werden diese Änderungen auch in Feld B berücksichtigt. Nachdem Sie eine Auswahltabelle und ein Auswahlfeld angegeben haben, verwendet das Feld die definierte Auswahlliste nicht mehr.

Entfernen Sie die Option keine aus einer Auswahlliste

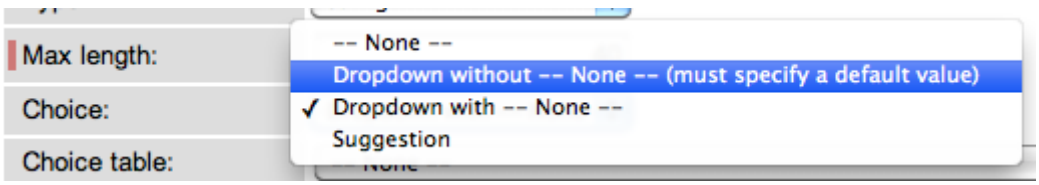
Sie können entfernen **Keine** Option aus einer Auswahlliste, wenn dies nicht erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Ändern Sie **Auswahl** Feldwert bis **Dropdownliste ohne -- keine -- (Standardwert muss angegeben werden)** .



4. Stellen Sie sicher, dass **Standard** Das Feld wird ausgefüllt, um zu bestimmen, welche Auswahl standardmäßig angezeigt wird.

Hinweis: Wenn das Feld von einem anderen Feld abhängig ist, wird **-- Keine --** Option bleibt verfügbar.

Anzeigewert „Keine“ für eine Auswahlliste ändern

Sie können die Standardanzeigenbezeichnung von ändern **Keine** Option für ein Auswahlfeld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_choices

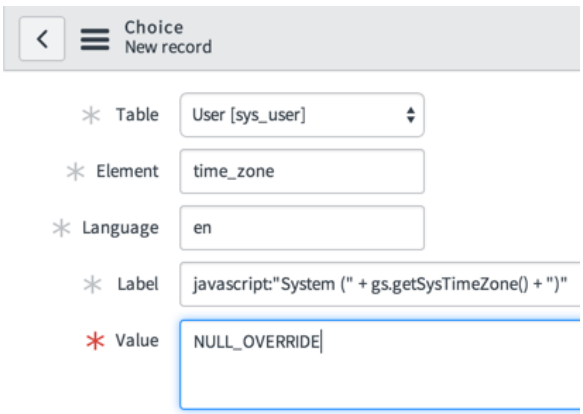
Hinweis: Die Rolle „Personalize_choices“ muss dem Anwender explizit gewährt werden. Sie kann keine ACL sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Auswahlliste Anzeigen** .
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Auswahlformularfelder

Feld	Wert
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus.
Element	Lassen Sie den Namen des Felds, das automatisch ausgefüllt wird.
Sprache	Geben Sie den ISO-Sprachcode für die Bezeichnung ein.
Sequenz	Leer lassen. Dieses Feld bestimmt die Reihenfolge.
Inaktiv	Lassen Sie die Option gelöscht.
Bezeichnung	Geben Sie die Bezeichnung ein, die in der Auswahlliste angezeigt werden soll. Sie können JavaScript verwenden, einschließlich Aufrufen von Skripteinbindungen, um die Bezeichnung zu definieren. Beispielsweise ändert die JavaScript-Bezeichnung im folgenden Beispiel die **-- Keine --** Wert von **Zeitzone** Auswahlliste in einem Anwenderdatensatz zur Verwendung des Zeitzonenwerts der Instanz. 
Wert	Geben Sie Ein `NULL_OVERRIDE` . **Hinweis:** Sie müssen eingeben `NULL_OVERRIDE` Als Wert oder die neue Bezeichnung wird zusätzlich zu angezeigt **-- Keine --** Option.
Abhängiger Wert	Bitte leer lassen.
Tipp	Bitte leer lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Wenn der Feldtyp auf festgelegt ist **Liste (Glide-Liste)** Der Tipp wird nicht angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Löschen Sie alle Auswahllistenoptionen

Sie können alle Auswahlmöglichkeiten für ein Auswahlfeld aus dem Auswahlsatzdatensatz löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalisieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Methode verwenden, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln und sich die Geschäftsanforderungen ändern. Wenn Sie eine Auswahlliste aktualisieren, die bereits verwendet wird, sollten Sie die Optionen deaktivieren, die Sie nicht mehr verwenden, um Konflikte mit vorhandenen Daten oder Skripts zu vermeiden, die auf den vorherigen Optionen basieren könnten.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_choice_Set.list` Und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Auswahlsatzdatensatz für das Feld.

   Um beispielsweise den Auswahlsatz für die Incident-Unterkategorie zu suchen, filtern Sie nach **[Tabelle] [ist] [Incident] UND [Element] [ist] [Unterkategorie]** .
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Auswahlsatzdatensatz, und wählen Sie ihn aus **Löschen** Aus der Auswahlliste Aktionen unter der Liste.
4. Klicken Sie Auf **Löschen** Im Bestätigungsfenster.
   Alle Auswahlmöglichkeiten für das Feld werden gelöscht.

Erstellen Sie eine Auswahlliste für einen anderen Feldtyp

Sie können eine Auswahlliste für ein Feld mit einem anderen Typ erstellen, z. B. eine Ganzzahl, eine Zeichenfolge oder ein Referenzfeld.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Konfiguration verwenden, um die Dateneingabe zu standardisieren und verfügbare Optionen für ein Feld zu beschränken, während Sie den ursprünglichen Feldtyp beibehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das 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.

Hinweis: Referenzfelder mit einer großen Anzahl von Datensätzen in der Referenztabelle können nicht so konvertiert werden, dass sie wie Auswahlfelder aussehen. Ein Referenzfeld mit zu vielen Datensätzen sieht wieder wie ein Referenzfeld aus.

3. Ändern Sie **Auswahl** Wert bis **Dropdownliste mit --- keine ---** Oder **Dropdownliste ohne --- keine --- (Standardwert muss angegeben werden)** .
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Eine Auswahlliste** .
   - Die **Auswahlmöglichkeiten** Zugehörige Liste wird im Wörterbucheintragsformular angezeigt.
   - Wenn Datensätze in der Tabelle Daten für das Feld enthalten, wird für jeden eindeutigen Feldwert ein Auswahllistenwert erstellt. Wenn beispielsweise drei Datensätze in der Tabelle vorhanden sind und jeder Datensatz einen eindeutigen Wert im Feld hat, werden drei Auswahlmöglichkeiten erstellt.
   - Wenn im Feld keine Daten vorhanden sind, wird ein Auswahllistenwert von ausgewählt **-- neue Auswahl --** Wird erstellt.

Zeigt ungültige Auswahllistenwerte an

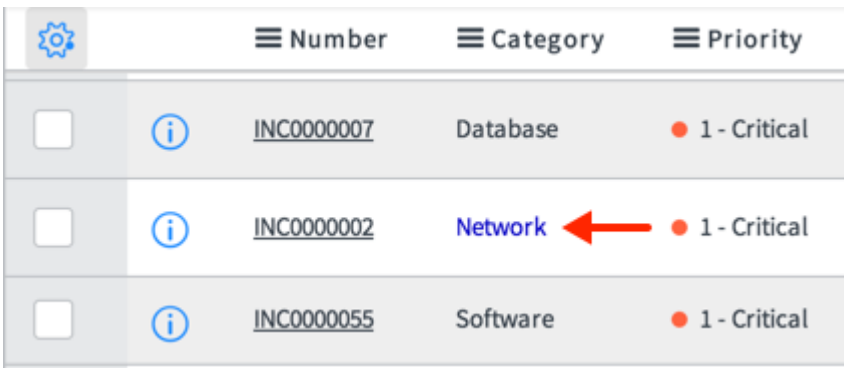
Standardmäßig werden inaktive oder ungültige Auswahllistenwerte in blauem Text anstelle von Schwarz angezeigt. Sie können den Farbindikator für ungültige Auswahlmöglichkeiten deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im folgenden Beispiel **Netzwerk** Kategorie wurde deaktiviert, daher wird sie für Datensätze, die noch den inaktiven Wert enthalten, blau angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Fehlende Auswahllisteneinträge anzeigen** Eigenschaft.

Fügen Sie einem Auswahlfeld eine Suchoption hinzu

Fügen Sie Auswahlfeldern mit einer langen Liste von Optionen ein Suchfeld hinzu.

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.

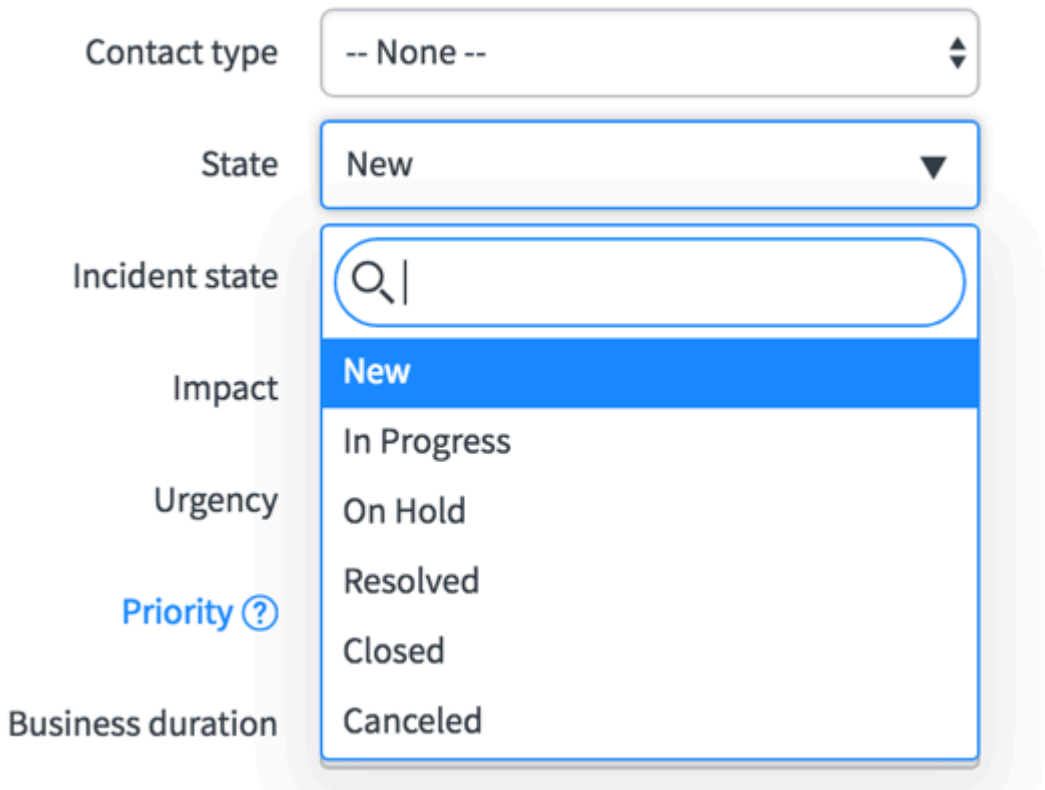
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das Auswahlfelder enthält.
   Beispiel: Incident.
2. Klicken Sie in einem Auswahlfeld im Formular, z. B. Status, mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wechseln Sie über das Kontextmenü zur erweiterten Ansicht für das Wörterbucheintragsformular, indem Sie zu navigieren **Ansicht** > **Erweitert**an.
4. Geben Sie im Feld Attribute ein `ls_searchable_choice=wahr` .
   Wenn das Attributfeld andere Einträge enthält, trennen Sie die Einträge durch ein Komma.
5. Aktualisieren Sie das Formular „Wörterbucheintrag“, und laden Sie die Seite mit der Auswahlliste neu.

Ergebnis

Die Auswahlliste enthält ein Suchfeld, mit dem Anwender die Auswahlliste filtern können.

Auswahlfeldsuche



Bedingungsfeldtypen

Ein Bedingungsfeld gibt an, wann Geschäftslogik wie eine Business-Regel oder einen Workflow ausgeführt werden soll.

Es gibt zwei Arten von Bedingungsfeldern.

Bedingungsfeldtypen

Bedingungsfeldtyp	Beschreibung
Bedingungszeichenfolge	Ein Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert. Das System validiert die Bedingungssyntax vor einem Update auf Richtigkeit.

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

Bedingungsfeldtypen (Fortsetzung)

Bedingungsfeldtyp	Beschreibung
Bedingungen	Ein Feld, das einen hinzufügt Bedingungsgenerator Zu einem Formular. Bedingungsgeneratoren erfordern die Angabe eines abhängigen Felds, dessen Werte das System zum Anzeigen von Auswahllistenoptionen verwendet. Normalerweise ist das abhängige Feld das **Tabelle** Feld.

Das System wertet beide Arten von Bedingungsfeldern aus, um zu bestimmen, ob die Bedingungen „wahr“ oder „falsch“ sind. Bei „wahr“ führt das System die Geschäftslogik aus. Bei „falsch“ ignoriert das System die Geschäftslogik.

Informationen zum Suchen von Wörterbuchattributen, die sich auf Bedingungsfelder auswirken, finden Sie unter Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert.

Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu

Das Widget „Bedingungsanzahl“ kann in Bedingungsfeldern aktiviert werden, um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, die die aktuellen Bedingungen erfüllen würden. Für Felder, in denen die Bedingungsanzahl aktiviert ist, wird automatisch die Anzahl der Datensätze angezeigt, die den Bedingungen entsprechen. Die Anzahl wird aktualisiert, wenn das Feld, von dem das Bedingungsfeld abhängt, z. B. Tabelle, geändert wird. Wenn das Feld Tabelle leer gelassen wird, wird das Widget ausgeblendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

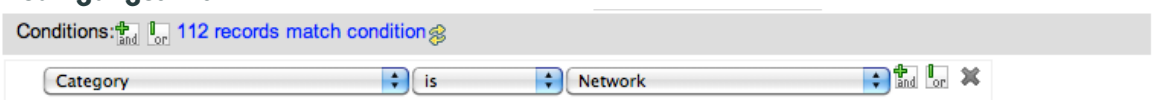
Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
2. Hinzufügen `Show_condition_count=wahr` Zu **Attribute** Feld.
3. Absenden.

Ergebnis

In diesem Beispiel wird in der Incident-Tabelle eine Bedingung ausgeführt, um nach Incidents zu suchen, wo **Kategorie** Ist **Netzwerk**:

Bedingungsanzahl



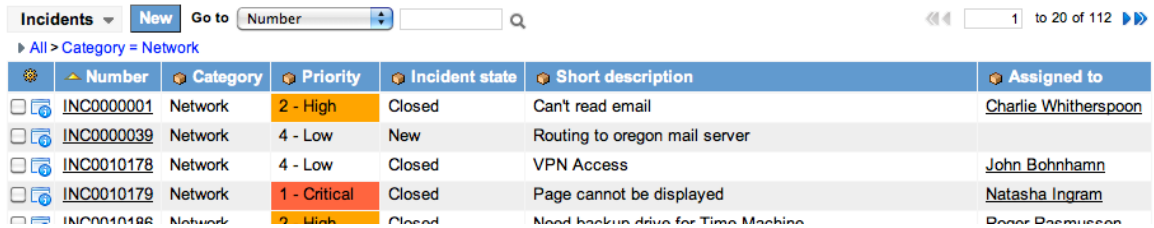
Die Liste zeigt, dass es 112 Datensätze mit gibt **Netzwerk** Als Kategorie.

Um die Vorschau zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol „Anzahl aktualisieren“ ( ).

Um Details der Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf die Anzahl der Datensätze, um die Listenansicht der Ergebnisse 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.

Ergebnisse der Bedingungsanzahl



Number	Category	Priority	Incident state	Short description	Assigned to
INC0000001	Network	2 - High	Closed	Can't read email	Charlie Whitherspoon
INC0000039	Network	4 - Low	New	Routing to oregon mail server	
INC0010178	Network	4 - Low	Closed	VPN Access	John Bohnhamn
INC0010179	Network	1 - Critical	Closed	Page cannot be displayed	Natasha Ingram

Aktualisieren Sie ein Bedingungsfeld, um den Bedingungsgenerator v2 zu verwenden

In Core-UI, Sie können ein Bedingungsfeld aktualisieren, um den Bedingungsgenerator der Version 2 anzuzeigen.

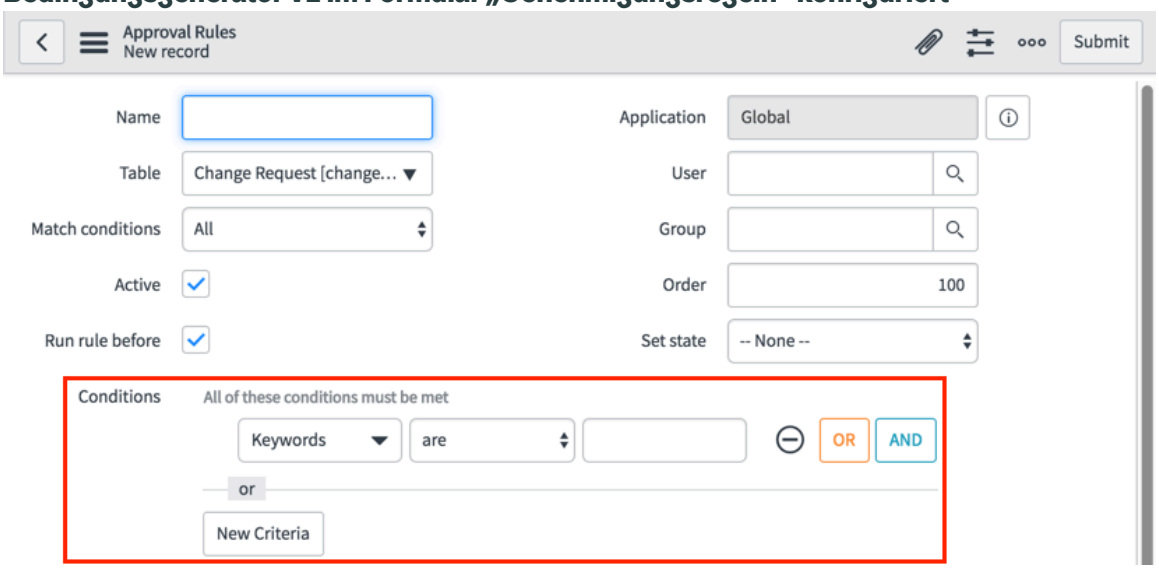
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie fügen dem Feld Bedingungen ein Wörterbuchattribut hinzu, um die Bedingungsgenerator-Version 2 (v2) zu aktivieren.

Bedingungsgenerator v2 im Formular „Genehmigungsregeln“ konfiguriert



Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular mit dem Bedingungsgenerator, um es zu konfigurieren.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Bedingungen** Bezeichnung und klicken Sie auf **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. In **Attribute** Feld eingeben `Condition_Builder=v2` .
   Wenn Attribute vorhanden sind, fügen Sie diese Zeichenfolge am Ende durch ein Komma getrennt hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird mit der v2-Version des Bedingungsgenerators neu geladen.

Datenbankfeldtyp

Im System sind mehrere Feldtypen verfügbar.

Diese Tabelle zeigt Feldtypen und die entsprechenden MySQL-Datenbanktypen an. Normalerweise sind keine Aktionen auf Datenbankebene erforderlich. Informationen zum Ändern eines Feldtyps finden Sie unter Systemwörterbuch.

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.

Datenbankfeldtypen

Feldtypen	Optionen	XML-Typ des Wörterbuchs	MySQL DB-Typ
Zeichenfolge	klein	Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Zeichenfolge	mittel	Zeichenfolge	VARCHAR(100)
Zeichenfolge	groß	Zeichenfolge	MEDIUMTEXT
Zeichenfolge	Extralarge	Zeichenfolge	MEDIUMTEXT
Dezimal		Dezimalzahl	Dezimalzahl (15,2) ältere Instanzen haben möglicherweise (12,2)
Ganzzahl		Ganzzahl	Ganzzahl
Wahr-Falsch		boolean	TINYINT(1)
Datum		glide_date	DATUM
Datum/Uhrzeit		Glide_date_time	DATETIME
Zeit		Glide_time	DATETIME
Dauer		Glide_duration	DATETIME
Auswahl		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Vorschlag		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Journal		Journal	MEDIUMTEXT
Referenz	<reference table>	Referenz	VARCHAR(32)
Liste		glide_list	MEDIUMTEXT
URL		URL	MEDIUMTEXT
Bild		user_image	VARCHAR(40)
Fälligkeitsdatum		due_date	DATETIME

Hinweis: Ein Beispiel für Optionstypen:

- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 40 Zeichen → VARCHAR(40).
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von x, wobei x = 41-255 Zeichen, einschließlich → VARCHAR(x) [Beispiele: Zeichenfolge 42 ist VARCHAR(42) und Zeichenfolge 211 ist VARCHAR(211)].
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 256 und höher → MEDIUMTEXT.

Datentypen des Wörterbucheintrags

Sie können den Datentyp eines Wörterbucheintrags nur ändern, wenn die Änderung nicht zu Datenverlust führt. Verwenden Sie die folgenden Richtlinien, um den Datentyp eines Wörterbucheintrags 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.

Gültige Datentypänderungen

Bedingung	Beschränkungen
Das Feld ist in allen Tabellendatensätzen leer.	Keine. Sie können ein leeres Feld aus einem beliebigen Datentyp ohne Einschränkung in ein anderes konvertieren.
Die Tabelle enthält vorhandene Daten für das Feld.	Sie können nur zwischen logischen Datentypen konvertieren, die demselben physischen Datentyp in der Datenbank zugeordnet sind. Sie können beispielsweise einen konvertieren *Glide-Dauer* Bis A *Glide-Datum/Uhrzeit* Da beide logischen Datentypen dem physischen Datentyp „DATETIME“ in der Datenbank zugeordnet sind.
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in einen anderen Typ von Zeichenfolgenfeld konvertieren.	Sie können zwischen zeichenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen nicht zu Datenverlust durch Kürzung führen. Sie können beispielsweise von einem MITTLEREN Datenbanktyp in einen VARCHAR(100)-Datenbanktyp wechseln, wenn keine der vorhandenen Daten größer als 100 ist.
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in eine global eindeutige ID (GUID) konvertieren.	Sie können ein Zeichenfolgenfeld nur in eine GUID konvertieren, wenn alle vorhandenen Daten im Feld bereits vorhanden sind **SYS-ID** Werte.
Das Feld ist ein GUID-Feld, das Sie in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.	Keine. Sie können ein GUID-Feld ohne Einschränkung in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.

Dokument-ID-Feld

Sie können Dokument-ID-Felder erstellen, um auf jeden Datensatz in einer beliebigen Tabelle zu verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Vergleich dazu verweist ein Referenzfeld auf einen Datensatz in einer bestimmten Tabelle. Um auf Datensätze aus einer beliebigen Tabelle zu verweisen, müssen zwei Felder zusammenarbeiten: Eines zum Speichern der Tabellenreferenz und ein anderes zum Speichern der Datensatzreferenz.

Sie können den Dokument-ID-Typ auswählen, wenn Sie ein neues Feld erstellen.

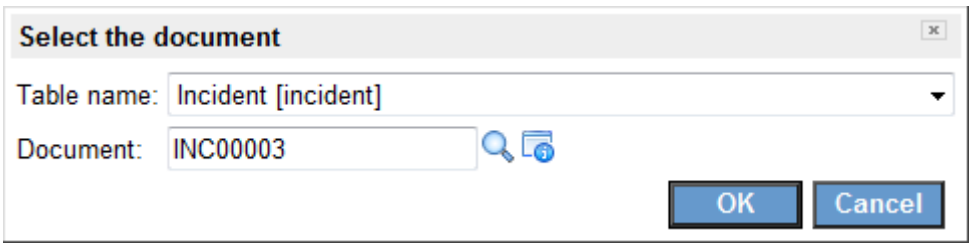
Prozedur

1. Navigieren Sie zur Formularansicht für die Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Erstellen Sie ein Feld, um den Tabellennamen zu speichern, und klicken Sie auf **Hinzufügen** .
   - **Name** : Beliebige Bezeichnung (z. B. `Modelltabelle`)
   - **Typ**: Zeichenfolge
4. Erstellen Sie ein Feld, um die Datensatzreferenz zu speichern, und 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.

- **Name** : Bezeichnung für Ihr Dokument-ID-Feld (z. B. `Modell-ID`)
- **Typ** : Dokument-ID

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
7. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Dokument-ID-Feld.
8. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
9. In **Abhängig** Feld den Spaltennamen des Tabellenreferenzfelds eingeben (z. B. `u_model_table`).
10. **Wahlweise:** In **Attribute** , Fügen Sie hinzu *`show_all_tables`*Wörterbuchattribut zum Anzeigen von Systemtabellen.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Anwender auf die Referenzsuche für das Dokument-ID-Feld klicken, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem sie die Tabelle und dann den Datensatz auswählen können. Die sys_ID des ausgewählten Datensatzes wird im Feld Dokument-ID gespeichert, und der Tabellenname wird im Tabellenreferenzfeld gespeichert.
12. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Formular Zum Entfernen des Tabellenreferenzfelds.



Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Dynamischer Attributspeicher-Feldtyp

Der Feldtyp „dynamischer Attributspeicher“ speichert ein oder mehrere dynamische Attribute und ihre Werte.

Sie können einen Datensatz beschreiben, indem Sie ein oder mehrere dynamische Attribut-Wert-Paare als Zeichenfolgenobjekte in einem dynamischen Attributspeicherfeld erfassen. Details zum Definieren eines flexiblen Schemas und zum Erstellen eines dynamischen Attributspeicherfelds zum Erfassen von Attributen und deren Werten finden Sie unter Dynamisches Schema.

Sie können auch einfach Attribut-Wert-Paare in einem Datensatz erfassen, indem Sie einer Tabelle ein dynamisches Attributspeicherfeld hinzufügen und das Feld mithilfe der Glide-API mit Zeichenfolgendaten ausfüllen. Nachdem Sie das Feld mit Zeichenfolgendaten ausgefüllt haben, können Sie das Feld wie jedes Zeichenfolgenfeld abfragen.

Beim Konfigurieren eines dynamischen Schemas können Sie eine Beziehung zwischen einem dynamischen Attributspeicherfeld und einem dynamischen Schema-Referenzfeld erstellen. Sie können das dynamische Attributspeicherfeld vom dynamischen Schema-Referenzfeld abhängig 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.

Funktionsfeld

Erstellen Sie Funktionsfelder und Skripts in ServiceNow AI Platform Dient zum Durchführen allgemeiner Datenbanktransformationen und -Berechnungen.

Reguläre Felder speichern einen Wert in der Datenbank. Anstatt Daten zu speichern, zeigt ein Funktionsfeld die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an. Funktionsfelder haben keine zugeordnete Datenbankspalte. Stattdessen generieren Funktionsfelder einen Wert auf Basis einfacher Berechnungen unter Rückgriff auf andere Felder und Konstanten. Sie können wie alle anderen Felder im System verwendet werden: In Formularen, Listen, Abfragebedingungen, Berichten, Datenvisualisierungen, und so weiter.

⚠ **Warnung:** Ein Funktionsfeld, das auf ein anderes Funktionsfeld in der Funktion verweist, führt zu einem Fehler. Funktionsfelder enthalten keine Daten oder werden in der Laufzeit ausgewertet.

Example: Anwendungsfall

Sie möchten alle Incidents mit einer wahrscheinlich nutzlosen Kurzbeschreibung von weniger als 10 Zeichen identifizieren.

Anstatt alle Datensätze abzufragen, um zu bestimmen, welcher Datensatz ein bestimmtes Kriterium erfüllt, erstellen Sie ein Funktionsfeld oder Funktionsskript, das nur die Datensätze abruft, die die Kriterien erfüllen.

Bei einfachen Berechnungen ist die Verwendung eines Funktionsfelds oder Funktionsskripts vorteilhafter als die Speicherung eines berechneten Werts. Der Wert wird immer beim Abrufen berechnet. Ein weiterer Vorteil der Verwendung von Funktionsfeldern besteht darin, dass der Datenbankserver die Transformation anstelle des Anwendungsknotens durchführt.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und berechneten Feldern

Die Werte der berechneten Felder werden in der Datenbank gespeichert. Die Werte von Funktionsfeldern oder Funktionsskripts werden nicht in der Datenbank gespeichert, sondern zum Zeitpunkt des Abrufs berechnet. Funktionsfeldwerte sind immer aktuell.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Business Rules

Verwenden Sie Funktionsfelder oder Skripts, wenn die Geschäftslogik auf einer einfachen Transformation eines oder mehrerer vorhandener Felder basiert. Mit Funktionsfeldern und Skripts können Sie Geschäftslogik implementieren, ohne das Ergebnis einer Transformation zu speichern und zu verwalten.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Filtern, Abfragezeichenfolgen sowie Rhino

Statt Rhino zur Durchführung von Zeichenfolgentransformationen aufzurufen, können Sie die Transformationen von einem Funktionsfeld oder einem Funktionsskript durchführen lassen. Funktionsfelder und Funktionsskripts sind effizienter und führen zu aktuellen Werten, die nicht gespeichert oder verwaltet werden müssen.

Einschränkungen von Funktionsfeldern

Da Funktionsfeldberechnungen nicht in der Datenbank gespeichert sind, sind einige Vorgänge nicht relevant.

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

- Funktionsfelder können nicht direkt geprüft oder indiziert werden.

  Hinweis: Damit ein Funktionsfeld wie ein reguläres Feld indiziert wird, müssen die einzelnen Felder indiziert sein, die von der Funktion verwendet werden. Oder stellen Sie für eine optimale Leistung sicher, dass ein zusammengesetzter Index vorhanden ist, der alle Felder enthält, die in der Funktion verwendet werden.

- Funktionsfelder können nicht verschlüsselt werden, da Funktionsfeldwerte niemals in der Datenbank gespeichert werden.
- Funktionsfelder können nicht in reguläre Felder konvertiert werden. Ebenso können reguläre Felder nicht in Funktionsfelder konvertiert werden.
- Funktionsfelder, die Sie in der Reporting-UI erstellen, unterstützen kein Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Funktionsfelder in Reporting .
- Die Sicherheit wird für die Komponenten der Funktion und den berechneten Wert des Felds ausgewertet. Bei Verwendung in Visualisierungen werden Abschnitte, die Informationen enthalten, die der Anwender nicht sehen darf, für den Anwender ausgeblendet.
- Feldfunktionsnamen müssen eindeutig sein.

Plattformfähigkeiten definieren

Plattformfähigkeiten können auf zwei Arten definiert werden:

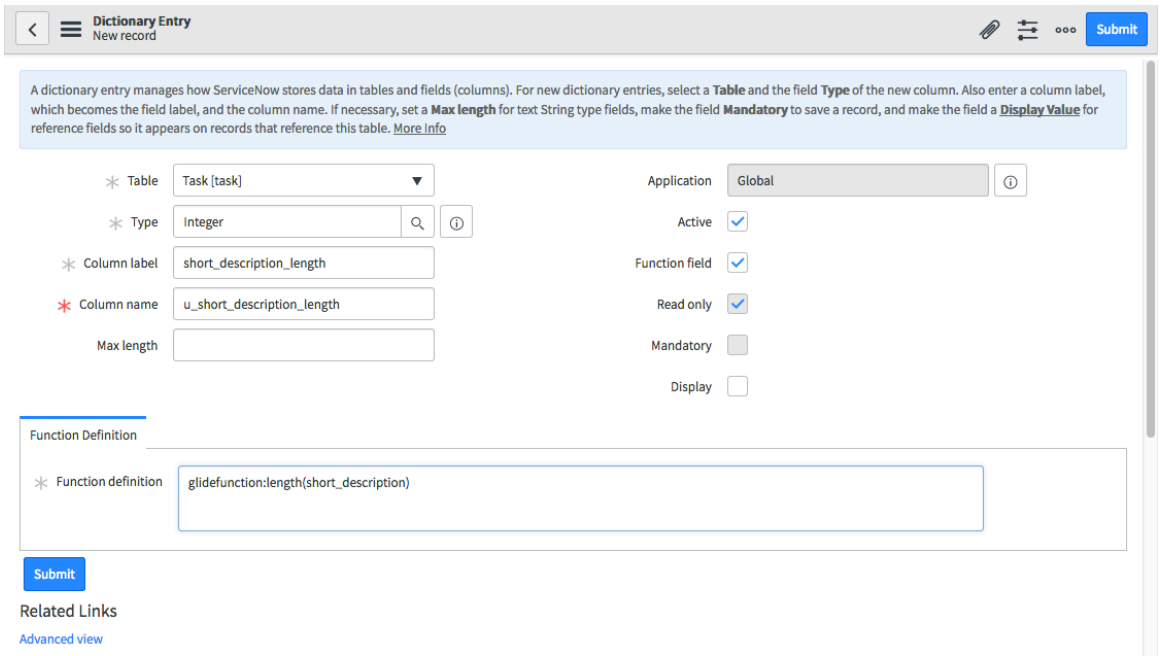
1. Verwenden Sie die folgenden Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs), um Skriptfunktionen zu erstellen und zu verwenden.

   Funktions-APIs

APIs	Beschreibung
Scoped GlideDBFunctionBuilder	Konstruiert die Funktion zur Durchführung eines SQL-Vorgangs.
GlideRecord – addFunction(Object function)	Wendet die Funktion auf ein Objekt des Typs „GlideRecord“ an.
GlideDBFunctionCaseBuilder – Global	Erstellen Sie Fallanweisungen.

2. Erstellen Sie ein Feld, das die Funktionsdefinition enthält (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.



Wählen Sie aus **Funktionsfeld** Kontrollkästchen im Formular „Wörterbucheintrag“ [sys_dictionary]. Diese Aktion gibt an, dass das Feld eine Funktion ausführt und keinen Wert speichert.

Glidefunktionsvorgänge

Funktionsfelder können die folgenden Vorgänge mit ausführen Glidefunktion: `<operation>` Syntax. Wenn Sie ein Feld als Argument angeben, können Sie DOT-Walk zu zugehörigen Feldern durchführen. Beispiel: `cmdb_ci.name` .

Hinweis: Der Funktionsfeldtyp muss mit dem Rückgabetyp der Glide-Funktion kompatibel sein. Zum Beispiel Ganzzahl, Langzeit, Zeichenfolge usw. Wenn der zurückgegebene Typ nicht in den Wörterbuchtyp konvertiert werden kann, erhalten Sie Ausnahmen.

Funktionsfeldvorgänge

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`add()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, addiert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion verwendet auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen.	`Glidefunktion:Add(Child_Incidents, parent_Incident)` Gibt 6 zurück, wenn der Incident fünf untergeordnete Incidents und einen übergeordneten Incident hat. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`Zusammenfügen()`	Verwendet eine beliebige Anzahl von kommagetrennten Feldern als Eingabe und gibt den ersten nicht leeren Wert zurück.	`Glidefunktion:Zusammenfügung(closed_a solved_at, sys_updated_on)`

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.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		Wenn der Wert von Closed_at leer ist, gibt die Funktion den Wert von Resolved_at zurück. Wenn der Wert von „Resolved_at“ ebenfalls leer ist, gibt die Funktion den Wert „sys_updated_on“ zurück. Rückgabetyp: Text
`concat()`	Verwendet eine beliebige Anzahl kommagetrennter Felder und Konstanten als Eingabe, verkettet die Eingabe und gibt eine einzige Zeichenfolge als Feldwert zurück.	`Glidefunktion:concat(Incident_number, „/“, short_description)` Gibt „INC0001/mein Client benötigt einen neuen Laptop“ zurück. Wenn der Wert des Nummernfelds „INC0001“ und die Kurzbeschreibung „mein Client benötigt einen neuen Laptop“ lautet. Rückgabetyp: Text
`datediff()`	Verwendet zwei Datum/Uhrzeit-Felder als Eingabe, berechnet die Differenz zwischen den Datumsangaben in Tagen, Minuten und Sekunden und gibt die Ergebnisse als Wert für das Feld „Dauer“ zurück.	`Glidefunktion:datediff(closed_at, sys_created_on)` Gibt die Dauer eines Incidents vom Erstellungsdatum bis zum Abschlussdatum zurück. Beispielergebnis: 10 Tage, 8 Stunden 23 Minuten 11 Sekunden Rückgabetyp: Dauer
`dayofweek()`	Verwendet zwei Argumente: Ein Datumsfeld und eine Konstante von beiden `„1“` (Woche beginnt am Sonntag) oder `„2“` (Woche beginnt am Montag). Gibt die Ergebnisse als Ganzzahlwert zurück, der den Wochentag darstellt. Die `wochentag()` Die Funktion verwendet UTC-Daten, passt aber Vergleichswerte basierend auf der Zeitzone der Instanz an.	`Glidefunktion:dayofweek(solved_at, '1')` . Wenn „Resolved_at“ an einem Mittwoch auftritt, gibt „4“ zurück, wenn die Ganzzahl 1 ist, und gibt „3“ zurück, wenn die Ganzzahl 2 ist. Rückgabetyp: Ganze Zahl

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.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`Distance_Sphere()`	Nimmt zwei Standorte an und gibt die Entfernung zwischen ihnen in Metern zurück.	• `Glidefunktion:distance_Sphere('-0,1 '51.473584', '80.206458', '25.767242')` Gibt den Abstand zwischen den beiden Gruppen von Längen- und Breitengradpaaren zurück. • `Glidefunktion:distance_Sphere(u_loc '80.206458', '25.767242')` Gibt den Abstand zwischen dem Geopunktfeld „u_location“ und den Längen- und Breitengradkoordinaten zurück. • `Glidefunktion:distance_Sphere(locat location2)` Gibt die Entfernung zwischen den Geopunktfeldern „location1“ und „location2“ zurück. • `Glidefunktion:Divide(distance_Spher „-0,189937“, „51.473584“), „1000“)` Gibt die Entfernung zwischen dem Geopunktfeld „location1“ und London in Kilometern zurück. Rückgabetyp: Dezimal
`divide()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, dividiert das erste durch das zweite und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion verwendet auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in	`Glidefunktion:Divide(u_num2,u_num1)` Gibt 5 zurück, wenn num2 = 10 und num1 = 2. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl

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.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	einfache oder doppelte Anführungszeichen.	
`Get_Latitude()`	Verwendet eine beliebige Geopunktspalte, ein numerisches Feld oder eine numerische Konstante und konvertiert sie in einen gültigen Breitengradwert innerhalb des Bereichs [-90,90].	• `Glidefunktion:get_Latitude(u_geo_Po` Gibt den Breitengradwert im u_geo_Point_field zurück. • `Glidefunktion:get_Latitude(u_numeri` Gibt den Breitengradwert in u_numerical_column innerhalb des Bereichs [-90,90] zurück. • `Glidefunktion:get_Latitude(-305.767` Gibt den Breitengradwert von -54,232758 zurück. Rückgabetyp: Gleitkommazahl
`Get_longitude()`	Verwendet eine beliebige Geopunktspalte, ein numerisches Feld oder eine numerische Konstante und konvertiert sie in einen gültigen Längengradwert innerhalb des Bereichs [-179,180].	• `Glidefunktion:get_longitude(u_geo_P` Gibt den Längengradwert im u_geo_Point_field zurück. • `Glidefunktion:get_longitude(u_numerical_column)` Gibt den Längengradwert in u_numerical_column innerhalb des Bereichs [-179,180] zurück. • `Glidefunktion:get_longitude(380.20` Gibt den Längengradwert 20,206458 zurück. Rückgabetyp: Gleitkommazahl
`Greatest()`	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den größten Wert der Argumentliste zurück.	`Glidefunktion:Greatest(10,100,1000)` Gibt 1000 Zurück Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.

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.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`Geringste()`	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den niedrigsten Wert der Argumentliste zurück.	`Glidefunktion:least(10,100,1000)` Gibt 10 Zurück Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.
`length()`	Verwendet ein Zeichenfolgenfeld als Eingabe, berechnet die Feldlänge in Zeichen und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück.	`Glidefunktion:length(short_descriptio` Gibt 37 zurück, wenn „short_description“ = „diese Anwendung führt einen Test durch“. Rückgabetyp: Ganze Zahl
`multiply()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, führt die Multiplikation aus und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion verwendet auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen.	`Glidefunktion:Multiply(u_num1, u_num2)` Gibt 48 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`Position ()`	Verwendet zwei Textfelder oder zwei Textfelder und eine ganze Zahl als Eingabe. Eines oder beide der Textfelder können auch Zeichenfolgen sein. **1.** Gibt die Position des ersten Vorkommens der Zeichenfolge des ersten Textfelds in der zweiten zurück. **2.** Wenn eine ganze Zahl angegeben ist, gibt diese Funktion die Position des zweiten Textfelds nach der Position der ganzen Zahl zurück. Gibt 0 zurück, wenn das erste Textfeld in der zweiten	• `Glidefunktion:Position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds „short_description“ „dieser Computer führt ein Upgrade durch“ ist, wird 12 zurückgegeben. • `Glidefunktion:Position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds „short_description“ „dieser Computer führt ein Upgrade durch“ ist, wird 19 zurückgegeben. Rückgabetyp: Ganze Zahl

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.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	nicht vorhanden ist (nach der Position der ganzen Zahl, falls angegeben).	
`Teilzeichenfolge()`	Verwendet ein Textfeld und zwei ganze Zahlen als Eingabe. Gibt die erste Instanz einer Zeichenfolge zurück, die an der Position der ersten ganzen Zahl beginnt und die Länge der zweiten ist.	`Glidefunktion:substring(short_descrip '7', '2')` Wenn der Wert des Felds „short_description“ „Wir gehen zum Store“ ist, wird „Go“ zurückgegeben. Rückgabetyp: Text
`subtract()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, subtrahiert das zweite vom ersten und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion verwendet auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfache oder doppelte Anführungszeichen.	`Glidefunktion:subtrahieren (u_num1, u_num2)` Gibt 2 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`To_geopoint()`	Verwendet Spalten für Breiten- und Längengrade oder numerische Werte und konvertiert sie in eine Geopunktspalte.	• `Glidefunktion:to_geopoint(u_LONG_co u_lat_column)` Konvertiert die Spalten für Breiten- und Längengrad in eine einzelne Geo_Point-Spalte. • `Glidefunktion:to_geopoint( 80.20645` Gibt ein Geo_Point-Feld mit den Koordinaten „(80.206458, 25.767242)“ zurück. Rückgabetyp: Geopunkt

Automatische Übersetzung

Funktionsfelder zur Ausführung von Datenbankfunktionen erstellen

Sie können ein Feld erstellen, in dem das Ergebnis einer Datenbankfunktion angezeigt wird, beispielsweise einer mathematischen Berechnung, einer Feldlängenberechnung oder einer Wochentagberechnung. Testen Sie in einer Subproduktionsinstanz, bevor Sie in einer Produktionsinstanz bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „personalize_dictionary“ 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** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie die unten aufgeführten Formularfelder aus.

Felder für Funktionsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Gibt die Tabelle an, der das Funktionsfeld hinzugefügt werden soll.
Typ	Gibt den Typ des Felds an: Zeichenfolge, Nummer, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Definiert die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Definiert den Namen der Spalte. Wird automatisch basierend auf **Spaltenbezeichnung** erstellt.
Max. Länge	Definiert die maximale Länge des Rückgabewerts.
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Funktionsdefinition	Definiert die Funktion, die das Feld ausführt. Beginnt mit `glidefunction:`, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. `concat`), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)` **Hinweis:** Funktionsparameter unterstützen Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter DOT-Walking zu Daten in zugehörigen 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.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabelle „Dictionary-Eintrag“ [sys_dictionary] wird wieder angezeigt.
6. Navigieren Sie zu der Tabelle, der Sie das Funktionsfeld hinzugefügt haben.
7. Fügen Sie das Funktionsfeld der Liste hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Elemente in Formularen oder in Listen mit einem Listensammler .

Ergebnis

Das Funktionsfeld kann wie jedes andere Feld verwendet werden. Beispielsweise können Sie es einem Formular hinzufügen oder in einem Filter oder im Condition Builder verwenden.
Ist die Funktionsdefinition ungültig, wird anstelle des erwarteten Werts die Nachricht **Ungültige Funktion** angezeigt, wenn das Funktionsfeld ein Zeichenfolgenfeld ist. Bei anderen Feldtypen wird ein leerer Wert angezeigt.

Geopunkt-Feldtyp

Der Geopunkt-Datentyp speichert Längen- und Breitengradkoordinaten.

Sie können Längen- und Breitengradkoordinaten speichern, indem Sie einer beliebigen Tabelle ein Geopunktdatentypfeld hinzufügen. Sie können beispielsweise ein Geopunktfeld definieren, um ein Längen- und Breitengradpaar zu speichern, damit Techniker den Standort eines Teils in einem Lager finden können.

Funktionsfelder bieten mehrere Glidefunktionsvorgänge für die Arbeit mit Geopunktfeldern.

- Berechnen Sie die Entfernung zwischen Geo-Punkten mithilfe von distance_Sphere() in einem Funktionsfeld, und verwenden Sie es, um Datensätze in einer Liste basierend auf der Entfernung des Lagers anzuordnen. Zum Beispiel:

  ```
  glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
  ```

- Konvertieren Sie Spalten für Längen- und Breitengrad in ein Geopunktfeld mit GET_longitude() und GET_Latitude() in einem Funktionsfeld. Zum Beispiel:

  ```
  glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
  ```

  ```
  glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
  ```

- Konvertieren Sie ein Geopunktfeld oder beliebige gültige numerische Werte oder Spalten in Spalten oder Werte für Längen- und Breitengrad mit to_geopoint() in einem Funktionsfeld. Zum Beispiel:

  ```
  glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
  ```

Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsfeld.

Werte für Geopunkte sind im Längen- und Breitengradformat angegeben, wobei:

- Sowohl Längen- als auch Breitengrad sind auf 6 Dezimalstellen beschränkt. Beispiel: „80.206458“, „25.767242“.
- Der Längengradbereich ist [-180, 180].
- Der Breitengradbereich ist [-90, 90].
- Werte, die außerhalb der Bereiche für Längen- oder Breitengrad eingegeben werden, werden auf Werte innerhalb ihrer jeweiligen Bereiche normalisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Feldeditoren

Ein HTML-Feld Ermöglicht das Einfügen HTML-Inhalt direkt, der für Rich-Text oder anwenderdefinierten HTML-Inhalt in Formularen nützlich ist. Ein Der HTML-Editor bietet einfache Funktionen und die Bearbeitung im HTML-Quellmodus.

Die verfügbaren HTML-Feldeditoren hängen von Ihrer Version der Anwenderoberfläche ab.

UI-Unterstützung für verfügbare HTML-Feldeditoren

HTML-Feldeditor	UI-Unterstützung
TinyMCE-Version 6,8. 2	Core-UI, konfigurierbarer Arbeitsbereich
HtmlArea (veraltet)	Grundlegender Support in Core-UI

Wissensartikel, Beschreibungen von Servicekatalogelementen, Release-Dokumentation, E-Mail-Client S , Und HTML-Inhaltsblöcke sind häufige Beispiele für Entitäten, die HTML-Feldeditoren verwenden.

Hinweis: TinyMCE v8.6. 2 Der Editor unterstützt die Konvertierung nicht Microsoft Word Formen oder geschachtelte Listen mit anwenderdefinierten Symbolen in HTML.

HTML-Felder können zur Aufteilung hinzugefügt werden Bereich Formulare, Sie Kann sich unerwartet verhalten Aufgrund von Begrenzt Breite Verfügbar In Formularen mit geteiltem Bereich.

Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, wird ein Hilfesymbol mit dem HTML-Feld angezeigt. Das Hilfesymbol gibt an, wie Sie mit Schlüsseln auf die HTML-Feldsymbolleiste zugreifen und sie mit einem Escape-Zeichen versehen.

Konfigurieren Sie einen Feldeditor für das HTML-Feld

C Konfigurieren Sie HTML-Felder, um TinyMCE oder den Legacy-HTML-Editor zu verwenden. Der TinyMCE-Editor bietet eine bessere Stabilität und mehr Bearbeitungsfunktionen als der Legacy-htmlArea-Editor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Optionen für HTML-Editoren :

- TinyMCE: A Feld, das Text so anzeigt, wie Leser ihn auf dem Bildschirm sehen würden. TinyMCE ist der Standardeditor.
- HtmlArea: Der Legacy-Editor, der einen grundlegenderen bietet Schnittstelle sowie ein Modus, der nur HTML-Markup anzeigt.

Hinweis: HtmlArea Funktioniert nur in Core-UI, Nicht konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie nach **Zu verwendender HTML-Feldeditor** Eigenschaft (`glide.ui.html.editor`).
3. Wählen Sie Aus **TinyMCE** Oder **HtmlArea** .
4. Wählen Sie **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.

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor werden konfiguriert

Es gibt mehrere Systemeigenschaften, die zum Konfigurieren des Verhaltens des HTML-Editor-Feldtyps verwendet werden. Erfahren Sie mehr über die Systemeigenschaften, die im TinyMCE-Rich-Text-Editor verfügbar sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung
Glide.ui.html.Editor.valid_Plugins	Zeichenfolge	Clientseitige HTML-Editor-Plugins, die hinzugefügt/verwendet werden KÖNNEN (durch Leerzeichen getrennt). **Wichtig:** Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebenwirkungen führen.
Glide.ui.html.Editor.enabled_Plugins	Zeichenfolge	Clientseitige HTML-Editor-Plugins, die hinzugefügt werden sollen (durch Leerzeichen getrennt), damit sie im Widget aktiviert werden. Nur Plugins, die in „Glide.ui.html.Editor.valid_Plugins“ hinzugefügt wurden, können hinzugefügt werden. Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebenwirkungen führen.
Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.valid_Buttons	Zeichenfolge	Eine gültige (unterstützte) Schaltflächenliste für HTML-Felder. Verwenden Sie diese Option, um zu begrenzen, welche Schaltflächen der Symbolleiste hinzugefügt werden KÖNNEN.
Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste	Zeichenfolge	Konfiguriert die Bearbeitungsleiste für HTML-Felder. Dies ist eine durch Leerzeichen getrennte Liste ohne Kommas. Nur gültige Schaltflächen, die in Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.valid_Button hinzugefügt wurden, können 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.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung
Glide.ui.html.Editor.Paste.html_Import	Auswahlliste	Formatierungsverhalten für HTML einfügen. Diese Einstellung steuert, wie Inhalte aus anderen Quellen als Microsoft Word gefiltert werden, wenn sie im HTML-Editor eingefügt werden. Beachten Sie, dass dies Inhalte enthält, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden. Die unterstützten Werte sind: • Bereinigen: Behält die Struktur des Inhalts wie Überschriften, Tabellen und Listen bei, entfernt jedoch Inline-Stile und -Klassen. Dies führt zu einem einfachen Inhalt, der das CSS-Stylesheet der Website verwendet und gleichzeitig die semantische Struktur aus dem Originaldokument beibehält. • Zusammenführen: Behält die Inline-Formatierung und -Struktur des Originaldokuments bei. Ungültige und proprietäre Stile, Tags und Attribute werden weiterhin entfernt, um sicherzustellen, dass HTML gültig ist und gleichzeitig der ursprünglichen Dokumentformatierung besser entspricht. • Aufforderung: Fordert den Anwender auf, zwischen den Bereinigungs- und Zusammenführungsoptionen zu wählen, nachdem versucht wurde, HTML-Inhalt einzufügen.
Glide.ui.html.Editor.Paste.Word_Import	Auswahlliste	Formatierungsverhalten für Word einfügen. Diese Einstellung steuert, wie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		Inhalte aus Microsoft Word gefiltert werden, wenn sie im HTML-Editor eingefügt werden. Beachten Sie, dass dies Inhalte enthält, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden. Die unterstützten Werte sind: • Bereinigen: Behält die Struktur des Inhalts wie Überschriften, Tabellen und Listen bei. Entfernt Inline-Stile und -Klassen. Dies führt zu einem einfachen Inhalt, der das CSS-Stylesheet der Website verwendet und gleichzeitig die semantische Struktur des Originaldokuments beibehält. • Zusammenführen: Behält die Inline-Formatierung und -Struktur des Originaldokuments bei.entfernt ungültige und proprietäre Stile, Tags und Attribute.Dadurch wird sichergestellt, dass HTML gültig ist und gleichzeitig der ursprünglichen Dokumentformatierung besser entspricht. • Aufforderung: Fordert den Anwender auf, zwischen den Bereinigungs- und Zusammenführungsoptionen zu wählen, nachdem versucht wurde, HTML-Inhalt einzufügen.
Glide.ui.html.Editor.font.Collection	Zeichenfolge	Der Anwender kann verschiedene Schriftarten für den kleinen MCE-HTML-Editor auswählen: Beispiel mit einer Schriftart:

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.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung

		<pre>
		Arial=arial,helvetica,sans-serif;
		</pre>
		Hinweis: Mehr als ein Schriftartwert muss durch ein Semikolon ohne Leerzeichen oder Zeilenumbruch getrennt werden.
		Beispiel mit mehr als einer Schriftart:
		<pre>
		Andale Mono=andale mono,times;
		Arial=arial,helvetica,sans-serif;
		Arial Black=arial black,avant garde;
		Book Antiqua=book antiqua,palatino;
		Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;
		Courier New=courier new,courier;
		Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;
		Impact=impact,chicago;Symbol=symbol;
		Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;
		Terminal=terminal,monaco;
		Times New Roman=times new roman,times;
		Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;
		Verdana=verdana,geneva;
		Webdings=webdings;
		Wingdings=wingdings,zapf dingbats;
		</pre>

Glide.ui.html.Editor.Paste.filtered_inline_elements	Zeichenfolge	Mit dieser Einstellung kann der Inhalt gefiltert werden, wenn er aus MS Word in den TinyMCE V6-Editor eingefügt wird. Diese Eigenschaft verwendet die Eingabe als kommagetrennte Zeichenfolge von Inline-Elementen, die durch

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.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		Auswahl von gefiltert werden sollen **Entfernen Sie die Formatierung** Schaltfläche im Dialogfeld „Eingabeaufforderung einfügen“. Der Standardwert ist „strong, b“.
Glide.ui.html.Editor.convert_urls	Wahr | Falsch	Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um die Konfiguration „convert_urls“ von TinyMCE festzulegen. Standard: Falsch. **Hinweis:** Dies bezieht sich auf den Wert von relative_urls, der selbst von „Glide.ui.html.Editor.relative_urls“ festgelegt wird.
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	Zeichenfolge	Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um die Konfiguration „extended_valid_Elements“ von TinyMCE festzulegen. Standard: <Empty string>.
Glide.ui.html.Editor.relative_urls	Wahr | Falsch	Glide.ui.html.Editor.relative_urls wird verwendet, um die relative_urls-Konfiguration von TinyMCE festzulegen. Standardwert: true **Hinweis:** Dies bezieht sich auf die Document_Base_url, die in nicht konfigurierbar ist ServiceNow Und wird auf „window.location.origin“ (die Basis-url der Instanz) festgelegt.
Glide.ui.html.Editor.Kontextmenü	Zeichenfolge	Der clientseitige HTML-Editor verfügt über ein eigenes Kontextmenü, das das des Browsers überschreibt Wenn Sie die Strg-Taste gedrückt halten, während Sie mit der rechten Maustaste klicken, wird das Kontextmenü des Editors umgangen, um das native Kontextmenü 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.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für TinyMCE HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		Diese Eigenschaft gibt an, welche Kontextmenüoptionen verfügbar sind. Der Standardwert ist „Bildtabelle verknüpfen“ (ohne Anführungszeichen). Der Wert „falsch“ (ohne Anführungszeichen) deaktiviert das Kontextmenü des Editors.
Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.on.Zeichenfolge		Wahr: Der Anwender sollte das Verhalten der Symbolleiste ausblenden sehen können, wenn er den Fokus verlässt. Falsch: Der Anwender sollte die Symbolleiste unabhängig vom Registerkartenfokus immer sehen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nicht OOTB hinzugefügt (sofort einsatzbereit), kann jedoch von einem Administrator hinzugefügt werden.
glide.ui.html.editor.default_link_target		Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um Link_default_target festzulegen.

Konfigurieren von Plugins für den TinyMCE HTML-Editor

Der TinyMCE HTML-Editor ist ein leistungsstarker, flexibler und anpassbarer Rich-Text-Editor. Sie können den Editor mithilfe von Plugins konfigurieren und erweitern.

Plugins, die im TinyMCE HTML-Editor unterstützt werden

Plugin-Name	Beschreibung
A11ychecker	Ermöglicht Ihnen das Überprüfen der HTML im Editor auf verschiedene WCAG- und Abschnitt 508-Barrierefreiheitsprobleme. Es verfügt über eine automatische Reparaturfunktion, mit der der Anwender identifizierte Probleme beheben kann.
Akkordeon	Ermöglicht die Erstellung von Abschnitten in einem Dokument, die erweitert oder reduziert 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.

Plugins, die im TinyMCE HTML-Editor unterstützt werden (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
	können, um zusätzliche Inhalte anzuzeigen oder auszublenden.
Advantage	Erweitert die Symbolleistensteuerelemente für Kernbullisten und Nummernlisten, indem den Steuerungen zusätzliche CSS-Listenstilformate und Aufzählungszeichen hinzugefügt werden.
Alignment_listitems	Bestätigt, dass Aufzählungszeichen und Zahlen zusammen mit dem Inhalt ausgerichtet sind.
Anker	Fügt der Symbolleiste eine Anker-/Lesezeichen-Schaltfläche hinzu, mit der ein Anker am Cursor-Einfügepunkt des Editors eingefügt wird. Außerdem wird der Menüelementanker im Menü „Einfügen“ hinzugefügt.
automatische verknüpfung	Erstellt automatisch Hyperlinks, wenn Sie eine gültige, vollständige URL eingeben. Beispiel: www.example.com Wird in konvertiert http://www.example.com .
Automatische Größenänderung	Ändert die Größe des Editors automatisch an den darin enthaltenen Inhalt. Es wird normalerweise verwendet, um zu verhindern, dass der Editor unendlich erweitert wird, wenn Sie Text in den bearbeitbaren Bereich eingeben.
Karte	Fügt dem Editor ein Dialogfeld mit einer Zuordnung spezieller Unicode-Zeichen hinzu, die nicht direkt über die Tastatur hinzugefügt werden können.
Codespiegel	Bietet einen erweiterten Code-Editor als der Standardtextbereich.
Codebeispiel	Fügen Sie hervorgehobene Code-Fragmente der Syntaxfarbe ein, und Betten Sie sie in den bearbeitbaren Bereich ein. Außerdem wird der Symbolleiste eine Schaltfläche hinzugefügt, die ein Dialogfeld zum Akzeptieren der Rohcodeeingabe öffnet.
Direktionalität	Fügt der Symbolleiste Richtungssteuerungen hinzu, damit TinyMCE Sprachen, die von rechts nach links geschrieben wurden, besser verarbeiten kann. Außerdem wird für jeden seiner Werte eine Symbolleistenschaltfläche hinzugefügt, ltr für Text von links nach rechts und rtl für Text von rechts nach links.
Bearbeitung	Fügt Bearbeitungsfunktionen für Bilder im bearbeitbaren TinyMCE-Bereich hinzu.
Emoticons	Fügt dem Editor ein Dialogfeld hinzu, mit dem Sie Emoji in den bearbeitbaren TinyMCE-Bereich 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.

Plugins, die im TinyMCE HTML-Editor unterstützt werden (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
Vollbildmodus	Fügt TinyMCE Vollbildbearbeitungsfunktionen hinzu. Wenn Sie auf die Symbolleistenschaltfläche klicken, füllt der bearbeitbare Bereich den Viewport des Browsers aus.
Hilfe	Ermöglicht Anwendern, die praktischen Verknüpfungen, die Tastaturnavigation auf Eingabehilfe und zu überprüfen TinyMCE.
Bild	Ermöglicht das Einfügen eines Bilds in den bearbeitbaren TinyMCE-Bereich.
Einfügedatetime	Bietet ein Symbolleistensteuerelement und ein Menüelement, mit dem Sie das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit in den bearbeitbaren Bereich am Cursor-Einfügepunkt einfügen können.
Link	Ermöglicht Ihnen das Verknüpfen externer Ressourcen, z. B. Website-URLs, mit ausgewähltem Text in ihrem Dokument.
Listen	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen nummerierter Listen und Aufzählungslisten zu TinyMCE. Um erweiterte Listen wie Listen mit alphanumerischen Nummern und quadratischen Aufzählungszeichen zu aktivieren, sollten Sie auch das Plugin „Erweiterte Liste“ (Advlist) aktivieren.
Medien	Ermöglicht das Hinzufügen von HTML5-Video- und -Audioelementen zum bearbeitbaren Bereich.
Bruchfest	Fügt eine Schaltfläche zum Einfügen von zerstörungsfreien Bereichsentitäten hinzu, z. B. am Cursor-Einfügepunkt. Außerdem wird ein Menüelement „kein Bruch“-Bereich in der Dropdown-Liste „Menü einfügen“ und eine Symbolleistenschaltfläche hinzugefügt.
Seitenumbruch	Fügt Unterstützung für Seitenumbrüche hinzu und ermöglicht das Einfügen von Seitenumbrüchen in den bearbeitbaren Bereich. Diese Fähigkeit ist nützlich, wenn ein CMS ein spezielles Trennzeichen verwendet, um Inhalte in Seiten aufzuteilen.
Vorschau	Fügt der Symbolleiste eine Vorschauschaltfläche hinzu, die ein Dialogfeld öffnet, das den aktuellen Inhalt in einem Vorschaumodus anzeigt.
Readonlynoborder	Aktiviert einen schreibgeschützten Modus für HTML-Feldtypen.
Suchen Ersetzen	Fügt Such- und Ersetzungsdialoge zu TinyMCE hinzu.
table	Fügt TinyMCE Tabellenverwaltungsfunktionen hinzu, einschließlich Dialogfelder, Kontextmenüs,

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

Plugins, die im TinyMCE HTML-Editor unterstützt werden (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
	Kontextsymbolleisten, Menüelemente, Symbolleistenschaltflächen und .
Tabelleninhalte	Generiert ein einfaches Inhaltsverzeichnis (TOC) und fügt es am Cursor-Einfügepunkt in den Editor ein. TOC-Einträge werden aus Headerelementen im Inhalt generiert.
Visualblöcke	Ermöglicht das Anzeigen von Elementen auf Blockebene im bearbeitbaren Bereich.
Visualchars	Fügt die Möglichkeit hinzu, unsichtbare Zeichen wie im bearbeitbaren Bereich anzuzeigen.
wortanzahl	Fügt dem TinyMCE-Editor die Funktionalität zum Zählen von Wörtern hinzu. **Hinweis:** Dieses Plugin wird in Arbeitsbereichen nicht mehr unterstützt.
PowerPaste	Bereinigt Inhalt aus Microsoft Word, Microsoft Excel, Google Dokumente und HTML-Quellen werden automatisch erstellt, um bereinigte Inhalte zu erstellen, die dem Erscheinungsbild der Website entsprechen.

Hinweis: Das Hinzufügen eines anwenderdefinierten Plugins zu den gültigen Plugins kann zu unerwarteten Ergebnissen führen.

Ändern Sie die Plugins des TinyMCE-HTML-Editors

Konfigurieren Sie die TinyMCE-Plugins in unseren Arbeitsbereichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin (Glide.ui.html.Editor.enabled_Plugins), und wählen Sie es aus.

Plugins für TinyMCE HTML-Editor

Typ	Plugins
Standardwert	**Hinweis:** Die **Wert** Das Feld zeigt die Standard-Plugins an, die im TinyMCE-Editor aktiviert sind. ○ Akkordeon ○ Advantage ○ Alignment_listitems

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Plugins
	○ Anker ○ automatische verknüpfung ○ Automatische Größenänderung ○ Karte ○ Codespiegel ○ Codebeispiel ○ Direktionalität ○ Bearbeitung ○ Emoticons ○ Vollbildmodus ○ Hilfe ○ Bild ○ Einfügedatetime ○ Link ○ Listen ○ Medien ○ Bruchfest ○ Seitenumbruch ○ Vorschau ○ Readonlynoborder ○ Suchen Ersetzen ○ table ○ Tabelleninhalte ○ Visualblöcke ○ Visualchars ○ wortanzahl
Verfügbare Plugins	**Hinweis:** Die **Auswahlmöglichkeiten** Feld listet alle verfügbaren Plugins auf. Fügen Sie ein Plugin aus dem hinzu **Auswahlmöglichkeiten** Liste zu **Wert** Feld, um sie zu aktivieren. ○ A11ychecker ○ Akkordeon ○ Advantage ○ Alignment_listitems ○ Anker

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Plugins
	○ automatische verknüpfung ○ Karte ○ Codespiegel ○ Codebeispiel ○ Direktionalität ○ Bearbeitung ○ Emoticons ○ Vollbildmodus ○ Hilfe ○ Bild ○ Einfügedatetime ○ Link ○ Listen ○ Medien ○ Bruchfest ○ Seitenumbruch ○ Vorschau ○ Readonlynoborder ○ Suchen Ersetzen ○ table ○ Tabelleninhalte ○ Visualblöcke ○ Visualchars ○ wortanzahl

3. Nehmen Sie Änderungen (Hinzufügen/Entfernen) in der Eigenschaft „Verfügbare Plugins“ vor.
4. Wählen Sie Speichern.
   Wenn ein anwenderdefiniertes Plugin zu verfügbaren Plugins hinzugefügt wird, wird es nicht empfohlen, es sei denn, kritisch.

Konfigurieren Sie die HTML-Symbolleiste

Konfigurieren Sie, welche Schaltflächen in der HTML-Symbolleiste verfügbar sind.

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. Aktualisieren Sie die Symbolleistenoptionen für Ihren bevorzugten HTML-Feldeditor.

Option	Bezeichnung
HtmlArea-Symbolleiste	**a.** Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie eingeben `sys_properties.list` Im Anwendungsnavigator. **b.** In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.ui.html.Symbolleiste` . **c.** Wählen Sie aus **Glide.ui.html.Symbolleiste** Eigenschaft.
TinyMCE	**a.** Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie eingeben `sys_properties.list` Im Anwendungsnavigator. **b.** In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste` . **c.** Wählen Sie aus **Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste** Eigenschaft.

2. In **Wert** Feld: Geben Sie Schaltflächen ein, oder entfernen Sie sie für jede Symbolleiste als kommagetrennte Liste ohne Leerzeichen.

   Für die TinyMCE-Symbolleiste sind alle Symbolleistenschaltflächen, die in der Tabelle „TinyMCE-Schaltflächenoptionen“ erwähnt werden, in verfügbar **Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.valid_Buttons** . Sie können aus der dort gefundenen Liste auswählen und den Systemeigenschaften [sys_properties] hinzufügen. **Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste** . Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

TinyMCE-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
Formatierung	◦ Ausrichten ◦ Ausrichten ◦ Links ausgerichtet ◦ Ausrichten ◦ hintergrundfarbe ◦ Blöcke ◦ Blockieren ◦ Fett ◦ Aufzählungsliste ◦ 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.

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
	○ Schriftartfamilie ○ Schriftgröße ○ forecolor ○ Hilfe ○ Einrücken ○ kursiv ○ Ltr ○ Neues Dokument ○ Bruchfest ○ Nummernliste ○ Ausrücken ○ Seitenumbruch ○ EntferntFormat ○ rtl ○ Durchgestrichen ○ Tiefgestellt ○ Hochgestellt ○ Unterstreichen
Tabellenfunktionen	○ table ○ TabellenvonKontens
Bearbeitung	○ Kopie ○ cut ○ Einfügen ○ Einfügetext ○ Wiederholen ○ Suchen Ersetzen ○ Rückgängig machen
Erweiterte Funktionen	○ A11yCheck ○ Anker ○ Karte ○ Code ○ Codebeispiel ○ Emoticons ○ Vollbild (nicht unterstützt von Internet Explorer) ○ 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.

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
	○ Human Resources ○ Bearbeitung ○ Einfügedatetime ○ Link ○ Medien ○ Vorschau ○ Drucken ○ Verknüpfung aufheben ○ Visualblöcke ○ Visualchars

Verwenden Sie für die htmlArea-Symbolleiste die Schaltflächen, die in der Tabelle „htmlArea-Schaltflächenoptionen“ aufgeführt sind. Verwenden **Trennzeichen** Zum Hinzufügen eines Abschnittstrennzeichens.

HtmlArea-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
Formatierung	○ Fett ○ Bearbeitung ○ Schriftartname ○ Schriftgröße ○ forecolor ○ Formatierungsblock ○ Hilfe ○ Hilitecolor ○ Einrücken ○ InsertorderListe ○ Insertunorderedlist ○ kursiv ○ Begründungszentrum ○ Begründet ○ Begründung links ○ Begründung ○ Ausrücken ○ Unterstreichen

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

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
Bearbeitung	○ Kopie ○ Einfügen ○ Rückgängig machen
Erweiterte Funktionen	○ A11yCheck ○ Erstellen Sie einen Link ○ Bearbeitung ○ Hilfe ○ HTML-Modus ○ Inserthorizontalrule ○ Einfügemappe ○ Einfügbar ○ EinfügeVideo

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ausführliche Informationen finden Sie unter Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste.

Formatierungsfunktionen in HTML-Feldeditoren

In der Formatierungstabelle wird angezeigt, wie Text angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle werden Symbole angezeigt, die in den TinyMCE- und htmlArea-Editoren verfügbar sind. Mit einem Sternchen (*) markierte Namen sind mit dem htmlArea-Editor nicht verfügbar.

Formatierungstabelle

Name	HtmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
A11y-Prüfung			Ermöglicht Ihnen das Überprüfen der HTML im Editor auf verschiedene WCAG- und Abschnitt 508-Barrierefreiheitsprobleme. `A11ychecker`
Zentriert Ausrichten			Wendet die Mittelausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : `Text-align:Center`
Links Ausrichten			Wendet die linke Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : `Textausrichtung:links`

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

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	HtmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
Rechts Ausrichten			Wendet die rechte Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : Textausrichtung: Rechts
Hintergrundfarbe			Wendet Hintergrundfarbe auf das aktuelle Wort oder den ausgewählten Text an. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um die aktuelle Farbe zu verwenden. Wählen Sie Aus **Weitere Farben...** Zum Anzeigen verschiedener Farboptionen und der Hexadezimalcodes.
Blöcke			Schaltet die Sichtbarkeit von Elementen auf Blockebene im bearbeitbaren Bereich um. Es ähnelt der WYSIWYG-Funktion für ausgeblendete Zeichen, aber auf Blockebene.
*Angebot blockieren			Wendet das Blockangebotsformat auf das aktuelle Element auf Blockebene an.
Fett			Wendet Fettformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkombination: STRG + B
Aufzählungsliste			Wendet ungeordnete Listen-Tags für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Wählen Sie den Pfeil aus, um einen anderen Aufzählungstyp auszuwählen.
Schriftartfamilie			Wendet eine Schriftartfamilie auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
Schriftgröße			Wendet eine Schriftgröße auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
Einzug Vergrößern			Wendet den Einzug auf den aktuellen oder ausgewählten Absatz an , Hinzufügen ING 30 px des linken Auffüllens . Codereferenz : Abstand links
Kursiv			Wendet Kursivformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkombination: STRG + I
Begründen			Wendet eine begründete Ausrichtung an , Wodurch die Linien so gestreckt werden, dass sie gleich breit sind , Zu Ausgewählt Absatz.

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

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	HtmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
			Codereferenz : Textausrichtung:ausrichten
*LTR (von links nach rechts)			Legt die Direktionalität von Inhalten auf von links nach rechts fest.
*Neues Dokument			Erstellt einen Dokument ohne Formatierung.
Bruchsicher			Fügt einen nicht brechenden Bereich in den Editor ein.
Nummerierte Liste.			Wendet Tags für geordnete Listen für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Wählen Sie den Pfeil aus, um einen anderen Zahlentyp auszuwählen.
Outdent			Entfernt Einrückungen aus den aktuellen oder ausgewählten Absätzen , Entfernen ING 30 px des linken Auffüllens . **Hinweis:** Der Abstand darf nicht kleiner als 0 sein. Codereferenz : Abstand links
*Seitenumbruch			Fügt einen Seitenumbruch in den Editor ein.
*Format entfernen			Entfernt die Formatierung aus dem Ausgewählter Text .
*RTL (von rechts nach links)			Legt die Direktionalität von Inhalten auf rechts nach links fest.
Durchgestrichen			Wendet Strike an Obwohl Format ting Zu Ausgewählter Text .
*Subskript			Wendet das Subskriptformat an ting Zu Ausgewählter Text .
*Hochstellen			Wendet das hochgestellte Format an ting Zu Ausgewählter Text .
Textfarbe			Trifft Zu Textfarbe für Ausgewählter Text . Wählen Sie die Schaltfläche aus, um die aktuelle Farbe zu verwenden. Wählen Sie Aus **Weitere Farben...** Zum Anzeigen verschiedener Farboptionen und der Hexadezimalcodes.
Unterstrichen	U		Wendet die Unterstrichformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort 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.

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	HtmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
			Tastenkombination: STRG + U

Text in TinyMCE hervorheben

In der unteren Leiste von TinyMCE wird der Pfad der HTML-Tags für den Text an der Cursorposition angezeigt.

Klicken Sie auf ein Tag im Pfad, um den vom Tag betroffenen Text hervorzuheben.

Fügen Sie einen Zeilenumbruch in den HTML-Editor ein

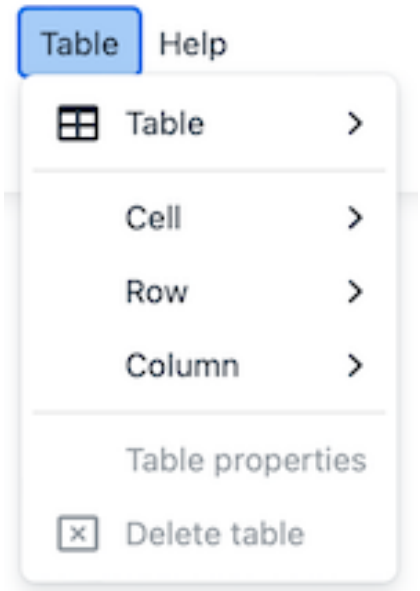
Wenn Sie verwenden `Geben Sie Ein` Schlüssel, erstellt der Editor ein Absatzelement (`<p>`) Tag, das als doppeltes Leerzeichen angezeigt wird.

Um einen einzeiligen Bereich einzugeben, verwenden Sie `Schicht` + `Geben Sie Ein` Tastenkombination, die einen Zeilenumbruch (`<br>`)-Tag.

Tabellenfunktionen im HTML-Feldeditor

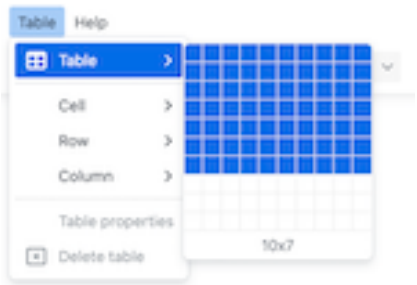
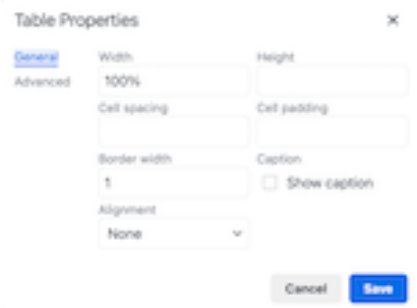
TinyMCE-Version 6,8. 2 Verwendet Menüs und Menüauswahlen zum Erstellen und Bearbeiten von Tabellen.

TinyMCE-Version 6,8. 2

UI-Element	Aktion
Tabellenmenü 	Wählen Sie das Tabellensymbol ( ), um auf das Tabellenmenü TinyMCE Version 6.8.3 zuzugreifen. Verwenden Sie das Tabellenmenü, um: • Fügen Sie eine Tabelle ein, oder löschen Sie sie • Ändern Sie Tabelleneigenschaften • Fügen Sie Zeilen und Spalten hinzu, verschieben oder löschen Sie sie • Ändern Sie Zeilen- und Spalteneigenschaften • Zellen aufteilen und zusammenführen

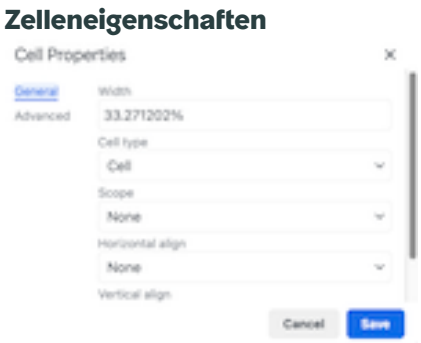
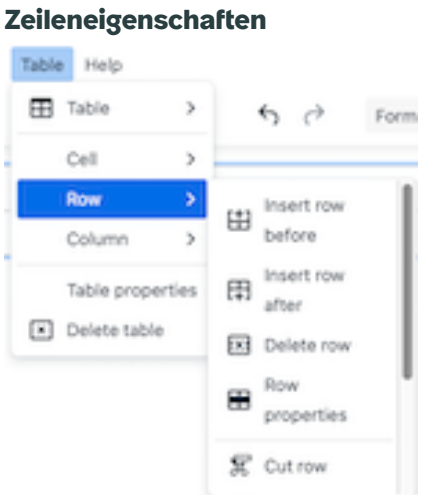
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

TinyMCE-Version 6,8. 2 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
Raster zum Einfügen der Tabelle 	Um eine Tabelle in das HTML-Feld einzufügen, wählen Sie aus **Tabelle einfügen** Und heben Sie Quadrate im Raster hervor, um die gewünschte Anzahl von Zeilen und Spalten darzustellen. Wählen Sie das zuletzt hervorgehobene Quadrat aus, um die Tabelle einzufügen. Nachdem Sie die Tabelle eingefügt haben, können Sie die Größe ändern, indem Sie die Handles an den Tabellenkanten auswählen und ziehen.
Inhaltsverzeichnis 	Das Plugin „Inhaltsverzeichnis“ generiert ein einfaches Inhaltsverzeichnis (TOC) und fügt es an der aktuellen Cursorposition in den Editor ein. TOC-Einträge werden aus Headerelementen generiert Im Inhalt.
Tabelleneigenschaften 	Fr Wählen Sie im Tabellenmenü aus Die **Tabelleneigenschaften** Schaltfläche Zum Öffnen des Dialogfelds „Tabelleneigenschaften“. In diesem Menü können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen : • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Legen Sie die Tabellenbreite und -Höhe fest ◦ Legen Sie den Zellenabstand und den Abstand fest ◦ Aktivieren Sie Rahmen und Beschriftungen ◦ Legen Sie die Tabellenausrichtung fest • Registerkarte „Erweitert“: ◦ Konfigurieren Sie den Tabellenstil ◦ Wählen Sie die Rahmenfarbe aus ◦ Wählen Sie die Hintergrundfarbe 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.

TinyMCE-Version 6,8. 2 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
	Öffnen Sie mit dem Cursor in der gewünschten Tabellenzelle das Tabellenmenü, und wählen Sie aus **Zelleneigenschaften** . In diesem Menü können Sie die folgenden Eigenschaften für Tabellenzellen festlegen : • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Breite und Höhe ◦ Typ und Umfang ◦ Horizontale und vertikale Ausrichtung • Registerkarte „Erweitert“ : ◦ C Ell-Stil ◦ B Auftragsfarbe ◦ B Ackground-Farbe
	Öffnen Sie mit dem Cursor in einer Tabellenzelle in der gewünschten Zeile das Tabellenmenü, und wählen Sie aus **Zeileneigenschaften** . In diesem Menü können Sie die folgenden Eigenschaften für Zeilen festlegen : • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Zeilentyp ◦ Ausrichtung ◦ Höhe • Registerkarte „Erweitert“ : ◦ R ow-Stil ◦ B Auftragsfarbe ◦ B Ackground-Farbe

Sie können Tabellen auch über tabellenbasierte Editoren in HTML-Felder einfügen.

Fügen Sie eine Tabelle zu hinzu Ein HTML-Editor

Fügen Sie und hinzu Formatieren Sie A n Beispiel Tabelle Bis Ein wissensartikel HTML-Feldsteuerelemente verwenden .

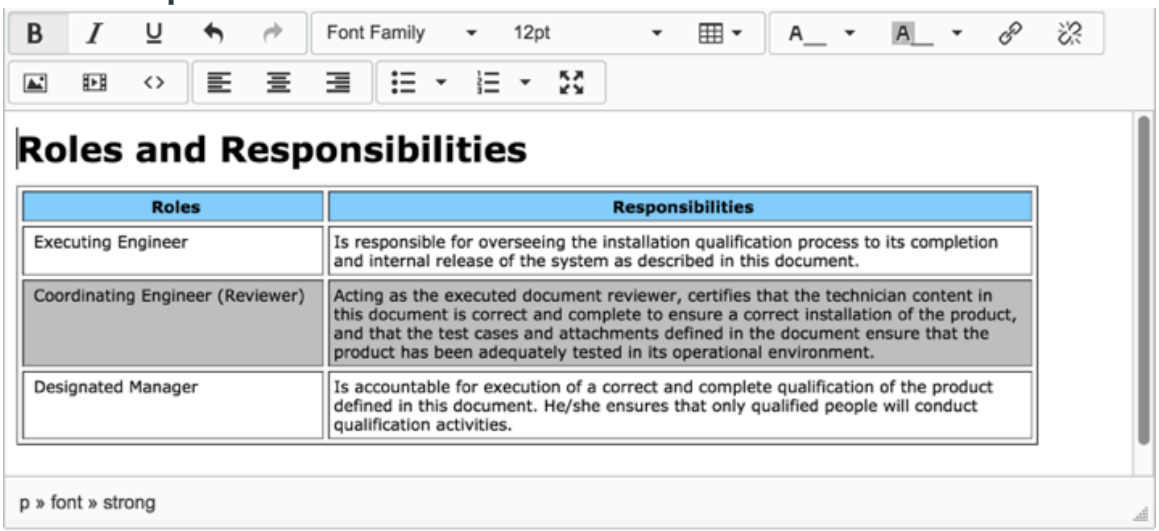
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Aufgabe erstellen und formatieren Sie eine Tabelle entweder in htmlArea oder TinyMCE v6.8.3. Die resultierenden Tabellen sollten einem der folgenden Bilder ähnlich aussehen.

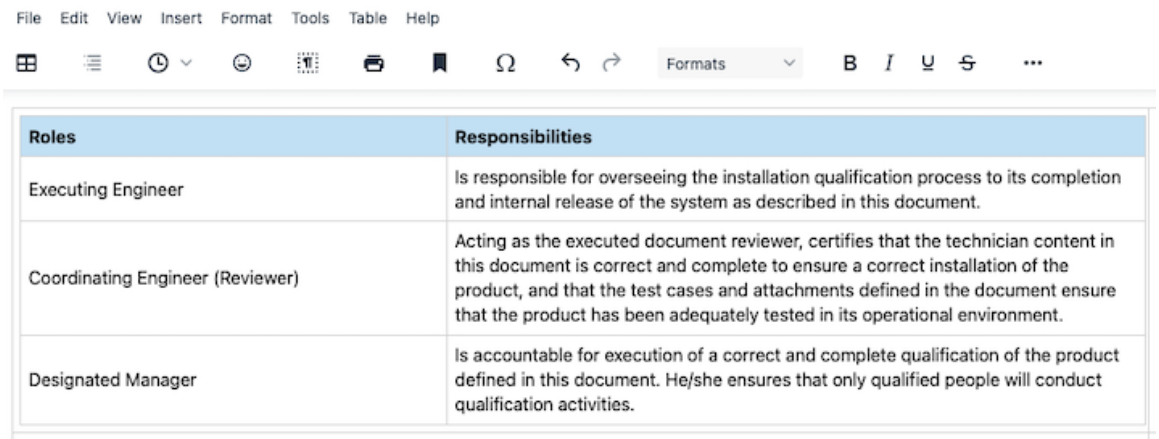
Automatische Übersetzung

© 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.

Tabellenbeispiel in htmlArea



Tabellenbeispiel in TinyMCE v6.8.3



Wenn Sie alternative Werte für Aspekte wie Breite, Zellenabstand, Zellenauffüllung, Rahmen und Ausrichtung eingeben, die resultierende Tabelle unterscheidet sich von den angegebenen Beispielen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Bearbeiten** Und wählen Sie aus Wissen Artikel Die Sie möchten Zum Bearbeiten.
2. Positionieren Sie den Cursor im Feld HTML Um Der Standort Wo Sie möchten Hinzufügen Die Tabelle.
3. Wählen Sie das Tabellensymbol und dann aus **Tabelle einfügen** , Und wählen Sie dann die Anzahl der Zeilen und Spalten aus.
4. E bestimmen sie die Tabelleneigenschaften.

   a. Positionieren Sie Ihren Cursor in der Tabelle, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie aus **Tabelleneigenschaften** .

   b. Geben Sie die folgenden Werte in ein **Allgemein** Registerkarte.

   - Breite: 75 %
   - Zellenabstand: 3

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.

- Zellenauffüllung: 3
- Rahmen: 1
- Ausrichtung: Links

c. Auf der **Erweitert** Wählen Sie das Textfeld neben aus **Rahmenfarbe** Und geben Sie ein `Grau` . Das Farbauswahlfeld wird grau, um die eingegebene Farbe anzuzeigen. Sie können auch das Feld aktivieren und die Farben in der Palette auswählen.

d. Wählen Sie Aus **Ok** .

5. U Aktualisieren Sie die Headertabellenzeile.

a. Wählen Sie die Zellen in der ersten Tabellenzeile aus, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie aus **Zeile** > **Zeileneigenschaften**an.

b. Geben Sie die folgenden Werte in ein **Allgemein** Registerkarte.

- Zeilentyp: Header
- Ausrichtung: Zentrieren

c. Auf der **Registerkarte „Erweitert“** , Eingabetaste `#87cefa` Im Textfeld neben **Hintergrundfarbe** Um sie auf hellblau festzulegen.

d. Wählen Sie Aus **Ok** .

6. S Et Die Tabelle Zelleneigenschaften .

a. Wählen Sie alle Tabellenzellen in der ersten Spalte außer aus Die Zellen in der Headerzeile .

b. S Wählen Sie das Tabellensymbol aus Und wählen Sie aus **Zelle** > **Zelleneigenschaften**an.

c. Geben Sie die folgenden Werte in ein **Allgemein** Registerkarte :

- H ausrichten: Links
- V ausrichten: Oben

d. Wählen Sie Aus **Ok** .

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die Tabellenzellen in der zweiten Spalte.

7. S Legen Sie die Hintergrundfarbe der mittleren Zeile fest .

a. Positionieren Sie Ihren Cursor in der mittleren Tabellenzeile, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie aus **Zeile** > **Zeileneigenschaften**an.

b. Auf der **Registerkarte „Erweitert“** , Eingabetaste `Silber` Im Textfeld neben **Hintergrundfarbe** Zum Festlegen auf Farbe #c0c0c0.

c. Wählen Sie Aus **Ok** .

d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede andere Tabellenzeile.

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.

8. S Et Die Breite von Spalte S .
   a. Wählen Sie die erste Spalte der Tabelle aus, wählen Sie das Tabellensymbol, und wählen Sie aus **Zelle** > **Zelleneigenschaften**an.
   b. Auf der **Allgemein** Registerkarte eingeben 30 % In **Breite** Textfeld.
   c. Wählen Sie Aus **Ok** .
9. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
10. Geben Sie Daten in die Tabellenzellen ein, und speichern Sie dann den artikel.

Bearbeitungsfunktionen im HTML-Feldeditor

In TinyMCE sind mehrere Bearbeitungsfunktionen integriert.

Mit können Sie TinyMCE v6.8.3 weitere Bearbeitungsfunktionen hinzufügen `glide.ui.html.editor.toolbar` Eigenschaft Und -Eigenschaften auf der **UI-Eigenschaften** Seite. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bearbeitungsfunktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie die HTML-Symbolleiste.

Bearbeitungsfunktionen

Name	Symbol	TinyMCE v6.8.3-Symbol	Beschreibung
Schnitt*			Schneidet den ausgewählten Text aus. Nicht in allen Browsern unterstützt. Verwenden Sie die Tastenkombination. Tastenkombination: STRG + X
Kopieren*			Kopiert den ausgewählten Text. Nicht in allen Browsern unterstützt. Verwenden Sie die Tastenkombination. Tastenkombination: STRG + C
Suchen/ Ersetzen			Ermöglicht Ihnen das Ersetzen des nächsten (Ersetzen) oder aller (alle ersetzen) Vorkommen einer Textzeichenfolge im HTML-Feld. Tastenkombinationen: STRG + F, Befehlstaste + F
Einfügen*			Fügt den ausgewählten Text ein. Nicht in allen Browsern unterstützt. Verwenden Sie die Tastenkombination. Tastenkombination: STRG + V
Als nur-Text einfügen*			Aktiviert Sie an Fügen Sie als nur-Text ohne Quellformatierung ein.
Aus Word einfügen			Öffnet ein neues Fenster, in dem Sie Inhalte kopieren und einfügen können Microsoft WordIn das HTML-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.

Bearbeitungsfunktionen (Fortsetzung)

Name	Symbol	TinyMCE v6.8.3-Symbol	Beschreibung
Rückgängig Machen*			Setzt die vorherige Bearbeitung zurück.
Wiederholen*			Wendet die letzte rückgängig gemachte Bearbeitung erneut an.

Hinweis: *Diese Optionen sind mit htmlArea nicht verfügbar.

Fügen Sie Inhalt in ein Ein HTML-Editor

Fügen Sie Inhalte aus einer Desktop-Anwendung in den HTML-Editor ein. Inhalt wird möglicherweise nicht aus jeder Anwendung eingefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem HTML-Feld.
   Zum Beispiel die **Text** Feld eines wissensartikels.
2. Einfügen Die Inhalt aus einer anderen Anwendung.
   Google ChromeUnd Mozilla Firefox Nicht Unterstützen Sie das Einfügen über das Einfügesymbol. Verwenden Sie stattdessen die Tastenkombination Befehl/Strg+V.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Formatierungsoptionen einfügen“ die Option bis **Beibehalten** Oder **Entfernen** Die Textformatierung für den eingefügten Inhalt.

Ergebnis

Der HTML-Editor hat Folgendes Einschränkungen beim Einfügen:

- Bilder einfügen: Das Einfügen von Bildern und Text aus OneNote funktioniert in MicrosoftBrowser. Wird aus OneNote in eingefügt Google ChromeOder FirefoxFunktioniert , Aber Stile und Bilder Sind nicht Enthalten. Sie können Bilder weiterhin einzeln auswählen und in das HTML-Feld einfügen. Bilder und Text werden aus eingefügt Microsoft WordIn jedem Browser funktioniert wie erwartet.
- Tabellen werden eingefügt: Tabellen werden in eingefügt Safari Nicht Funktionieren Sie immer ordnungsgemäß. Tabellen werden in eingefügt Internet ExplorerFunktioniert nur von Microsoft Excel.

Erweiterte Funktionen im HTML-Feldeditor

Die erweiterten Funktionen, die für die Arbeit mit HTML-Inhalten 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.

Erweiterte Funktionen

Name	HTML-Symbol	TinyMCE v6.8.3-Symbol	Beschreibung
Akkordeon*			Führt aus `EinfügeAkkordeon` Befehl, der ein Akkordeon-Element an der aktuellen Position hinzufügen.
Zeichenzuordnung hinzufügen*	Ω	Ω	Fügt ein Sonderzeichen ein An der aktuellen Cursorposition. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um eine Liste der verfügbaren Zeichen anzuzeigen. Zeigen Sie auf ein Zeichen, um den Namen und den HTML-Code anzuzeigen. Wählen Sie ein Zeichen aus, um es einzufügen.
Anker*			Fügt einen Anker in den Editor ein.
Messy-Code Für Bereinigung			Behebt Standard-HTML-Fehler für den ausgewählten Text, z. B. ungültige Tags. Wählen Sie diese Schaltfläche aus Vielleicht Ändern Sie das Layout vorhandener Inhalte. Wenn Ihnen die Ergebnisse nicht gefallen, können Sie auswählen **Rückgängig Machen** Um diese Aktion rückgängig zu machen.
Bearbeiten Sie HTML-Quelle/-Code	HTML	<>	Öffnet HTML-Quellcode in einem separaten Fenster. Siehe Bearbeitung im HTML-Quellmodus .
Emoticons*			Öffnet das Emojis-Dialogfeld.
Datum/Uhrzeit einfügen*			Fügt das aktuelle Datum ein Und Zeit im Editor.
Eingebettete Medien Einfügen/Bearbeiten			Bettet ein Video aus der Videobibliothek oder einem Anhang ein. Mit dieser Funktion können Sie der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Video wird in HTML-Felder einbettet .
Bild Einfügen/ Bearbeiten			Fügt ein Bild aus der Bildbibliothek oder einem Anhang ein. Mit dieser Funktion können Sie der Bildbibliothek auch Bilder hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder werden in HTML-Felder eingebettet .
Link Einfügen/ Bearbeiten			Konfiguriert einen Link für den ausgewählten Text. Sie können d Definieren Sie die Link-URL, den Titel (zusätzliche Informationen, die im Tooltip angezeigt werden) und das Ziel (gleiches Fenster oder neues Fenster oder neue Registerkarte). Codereferenz : `<a>`
Horizontale Linie Einfügen	—		Fügt eine horizontale Linie an der aktuellen Position ein.
Vorschau*			Öffnet eine Vorschau des HTML-Felds in einem separaten Fenster, ohne Änderungen zu 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.

Erweiterte Funktionen (Fortsetzung)

Name	HTML-Symbol	TinyMCE v6.8.3-Symbol	Beschreibung
Drucken*			Druckt das aktuelle Dokument.
Link entfernen*			Entfernt den aktuellen Hyperlink.
Rechtschreibprüfung			Überprüft die Rechtschreibung des Texts im HTML-Feld. **Hinweis:** Rechtschreibung C Heck Er Ist nur im htmlArea-Editor verfügbar.
Vollbildmodus Ein/ Aus*			Erweitert das HTML-Feld, um die vollständige Formularansicht zu verwenden . Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche, um zur Standardansicht zurückzukehren. **Hinweis:** Diese Funktion ist Verfügbar Nur Für den htmlArea-Editor Und ist nicht verfügbar für Internet Explorer.
Visuelle Blöcke*			Schaltet die Blocksichtbarkeit ein Oder Aus.
Visuelle Zeichen*			Blendet unsichtbare Elemente im artikel ein oder aus, z. B. reduzierte Tabellenrahmen.

Hinweis: *Diese Optionen sind mit htmlArea nicht verfügbar.

Betten Sie Bilder in den HTML-Editor ein

Sie können die Bildauswahl für HTML-Felder verwenden, um Bilder in HTML-Felder einzubetten und der Bildbibliothek Bilder hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Anwender mit einer Rolle einen wissensartikel erstellen und ein Bild darin einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Administratoren und Anwender mit der Rolle „image_admin“ verwalten die Bildbibliothek unter **System-UI** > **Images**an. Siehe Bilder werden in der Datenbank gespeichert .

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Bild angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Bild, um ein vorhandenes Bild zu ändern.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Bild einfügen/bearbeiten“ ( ) In der Symbolleiste des HTML-Editors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Bild einfügen/ändern“ Informationen in jedes Feld ein.

Formular „Bild einfügen/ändern“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Bildtyp aus. ○ **Bildbibliothek** : Bilder, die in der Tabelle „DB_image“ gespeichert sind. Sie können Bilder in der Bildbibliothek an mehreren Standorten wiederverwenden. ○ **Anhang** : Nur im aktuellen Datensatz verfügbar
Bild	Beginnen Sie mit der Eingabe eines Dateinamens, und wählen Sie ein Bild aus der Liste aus, oder klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol, und wählen Sie ein Bild aus. Klicken Sie auf, um ein neues Bild hochzuladen **Neu** , Klicken Sie auf **Wählen Sie Datei** , Suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf **Hochladen** . Wenn Sie ausgewählt haben **Anhang** Geben Sie ein, klicken Sie auf **Wählen Sie Datei** , Suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf **Anhängen** .
Tooltip	Geben Sie einen alternativen Text ein, der angezeigt wird, wenn ein Anwender auf das Bild zeigt.
Alt.	Geben Sie einen alternativen Text ein, der zur Verbesserung der Barrierefreiheit verwendet werden kann. Zum Beispiel kann es mit einem Bildschirmleser verwendet werden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird standardmäßig der in eingegebene Text verwendet **Tooltip** Feld.

Hinweis: Klicken Sie auf das Bild, um die Größe eines eingebetteten Bildes zu ändern. Der Größenanpassungsrahmen wird angezeigt. Ziehen Sie einen Größenanpassungspunkt, bis das Bild die gewünschte Größe hat. Eckpunkte passen die Größe proportional an. Je nach Browser müssen Sie das Bild möglicherweise hervorheben, bevor der Größenanpassungsrahmen angezeigt wird.

5. **Wahlweise:** Um zusätzliche Kontrolle über die Darstellung eines Bildes zu geben, klicken Sie auf **Erweiterte Optionen** .

Erweiterte Optionen

Feld	Beschreibung
Layout	Wählen Sie das Bild aus **Ausrichtung** (Standard ist **Baseline**) Und geben Sie ein **Rahmendicke** .
Abstand	Geben Sie die Anzahl von ein **Horizontal** Und **Vertikal** Pixel um das Bild.
Größe	Geben Sie ein **Breite** Und **Höhe** Des Bilds (in Pixel).

6. Klicken Sie auf **OK**.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Bild in den HTML-Editor ein.
Um das Bild zu bearbeiten, speichern Sie den Eintrag, und wählen Sie das Bild aus. Klicken Sie auf das Symbol „Bild einfügen/bearbeiten“, und füllen Sie das Formular mit denselben Tabellen aus, um ein Bild hinzuzufügen.

(Optional) Eingefügte Bilder werden im System als Anhänge gespeichert.

Verknüpfen Sie eine Website im HTML-Editor

Sie können einen Link zu einer Website in ein HTML-Feld 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Anwender mit einer Rolle einen wissensartikel erstellen und im artikeltext auf eine Website verweisen.

Prozedur

1. Bewegen Sie den Cursor an die Position, an der der Link angezeigt werden soll.
2. Klicken Sie auf das Link-Symbol „Einfügen/Bearbeiten“ ( ) In der HTML-Symbolleiste.
3. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Formular „Link einfügen/bearbeiten“

Feld	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL für den Link ein. Das Kopieren und Einfügen ist normalerweise die einfachste Methode.
Text	Geben Sie den Text ein, den Sie für den Link anzeigen möchten.
Ziel	Wählen Sie das Zielfenster für die URL aus. Für -Dateien: **Keine (implizit verwenden)** Auswahl ist im Allgemeinen die beste Wahl. Wenn Sie jedoch mit einer vollständigen Webseite verknüpfen, wählen Sie aus **Neues Fenster (_blank)** Daher öffnet der Browser den Link in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster.

4. Klicken Sie Auf **OK** Zum Einfügen des Links in das Feld.

Betten Sie Videos in den HTML-Editor ein

Sie können Videos in HTML-Felder einfügen. Sie können der Videobibliothek auch Videos über das HTML-Formular „Video einfügen/ändern“ hinzufügen.

Vorbereitungen

Hinweis: Die Tabelle „Videos“ [DB_Video] ist eine öffentliche Tabelle, die keine Sicherheitsbeschränkungen aufweist. Nicht authentifizierte Anwender haben vollen Zugriff auf Videos, die in die Tabelle „DB_Video“ hochgeladen wurden.

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Anwender mit einer Rolle einen wissensartikel erstellen und ein Video darin einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Dateiformate werden im Basissystem unterstützt.

- MPEG-4-Video .Mp4
- WEBM-Video .webm

Je größer die Dateigröße, desto länger dauert der Download, bevor das Video gestartet wird. Um die Dateigröße zu reduzieren, können Sie die Bitrate reduzieren, aber dadurch wird die Qualität des Videos reduziert. Die folgenden Bitraten optimieren die Downloadgeschwindigkeit und die Videoqualität:

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

Videoauflösung	Empfohlene Bitrate
Standarddefinition (480p)	1,5–2,5 Megabit pro Sekunde (mbit/s)
High Definition (720p)	3 bis 5 mbit/s
High Definition (1080p)	6 bis 8 mbit/s

Hinweis: Für eine optimale Anzeige-Experience werden die folgenden Spezifikationen vorgeschlagen:

Optimale Anzeigeeinstellungen

Typ	Definition
Größe	20MB
Bitrate	320KBPS
Lösung	480*320

Internet Explorer und Safari haben Probleme beim Streamen von Videos, die in die Datenbank hochgeladen wurden. Hängen Sie eine Datei an, anstatt einzubetten, wenn Sie einen dieser Browser oder einen nicht unterstützten Dateityp verwenden möchten.Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien finden Sie unter Fügen Sie Anhänge hinzu, und verwalten Sie sie .

Hinweis: Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ können die Videobibliothek unter verwalten **System-UI** > **Videos**an.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Video angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Video, um ein vorhandenes Video zu ändern.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Video einfügen/bearbeiten“ ( ) In der Symbolleiste des HTML-Editors.
4. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Video Einfügen/Ändern

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Videotyp aus. ○ **Videobibliothek**: Liste der Videos, die in der Tabelle „DB_Video“ gespeichert sind. Sie können es wiederverwenden. ○ **URL**: Aus einer externen Quelle ○ **Anhang**: Nur im aktuellen Datensatz verfügbar Wählen Sie für einen Anhang oder eine Videobibliotheksdatei ein Video aus der Liste aus, oder klicken Sie auf **Neu**. Geben Sie für eine externe URL die URL ein.
Größe	Geben Sie ein **Breite** Und **Höhe** Des Videos in Pixel.

5. Klicken Sie auf **OK**.

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.

Definieren Sie Videodateitypen für HTML-Felder

Sie können die Typen von Videodateien definieren, die HTML-Feldern hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Image_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwender können Videos zu HTML-Feldern hinzufügen. Standardmäßig können Anwender HTML-Feldern einen der folgenden Arten von Videos hinzufügen: .Mp4 , .webm , Und .SWF Videodateitypen. Sie können Videotypen deaktivieren, die Anwendern das Hinzufügen nicht erlauben sollen, oder neue Videotypen hinzufügen. .SWF Dateien werden nur minimal unterstützt. .Mp4 Dateien sind möglicherweise nach Browsertyp beschränkt.

Hinweis: Standardmäßig entfernt die HTML-Bereinigung Videos aus HTML-Feldern. Informationen zum Zulassen von Videodateitypen finden Sie unter Betten Sie Videos in den HTML-Editor ein

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Objekttypen einbetten**an.
2. Um einen Videotyp zu deaktivieren, legen Sie fest **Aktiv** Feld bis **Falsch** .
3. Um einen zusätzlichen Videotyp hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu** Und füllen Sie das Formular aus.

Hinweis: Wenn Sie Werte für angeben **Codebasis** Oder **Pluginspage** Felder, die den Browser anweisen, wo das Plugin abgerufen werden soll, zeigen auf https Seiten, um Warnungen von Internet Explorer über unsichere Inhalte auf der Seite zu vermeiden.

Deaktivieren Sie den Anwenderzugriff auf die Bildbibliothek für den HTML-Bereich

Standardmäßig können Anwender Bilder aus einem HTML-Feld verwenden und in die Bildbibliothek hochladen. Sie können den Zugriff auf die Bildbibliothek über HTML-Felder deaktivieren. Dies gilt nur für den HTML-Bereich und nicht für TinyMCE.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten**an.
2. Wählen Sie Aus **html_INSERT_image_Dialog** .
3. Suchen Sie die folgenden Codezeilen im **HTML** Feld und kommentieren Sie sie.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

und

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
```

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.

```
  <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
= "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um zu entfernen **Von URL hochladen** Option Fügen Sie im HTML-Editor eine neue Eigenschaft mit dem Namen hinzu `glide.ui.html.image.allow_url`Und legen Sie fest **Wert** Bis **Falsch** .

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Konfigurieren Sie Akkordeon im TinyMCE HTML-Editor

Sie können das Akkordeon im TinyMCE HTML-Editor sowohl in CoreUI als auch in Arbeitsbereichen aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Akkordeon-Schaltfläche im HTML-Editor angezeigt und kann zum erweitern/Reduzieren von Inhalten verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

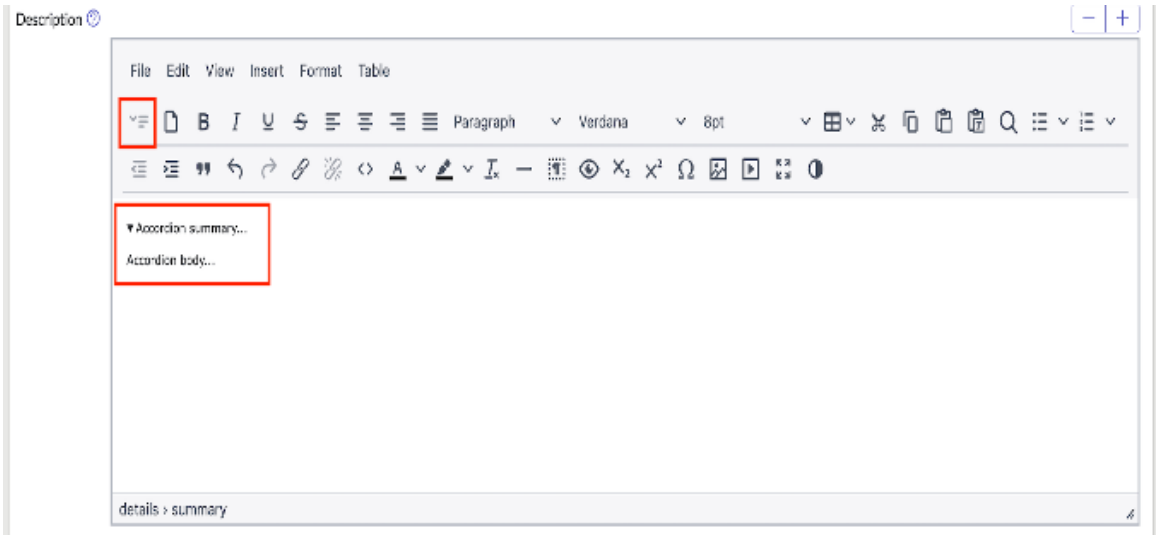
Prozedur

1. Fügen Sie dem TinyMCE HTML-Editor ein Akkordeon hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
   b. Suchen Sie die Systemeigenschaft, **Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste** .
   c. Fügen Sie ein Akkordeon als Option in hinzu **Wert** Feld.
   d. Wählen Sie Aus **Speichern** .
2. Verwenden Sie Akkordeon im TinyMCE HTML-Editor.
   a. Stellen Sie sicher, dass Sie über die Rolle verfügen, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält.

      Beispielsweise kann jeder Anwender mit einer Rolle einen wissensartikel erstellen und ein Bild darin einbetten.

   b. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
   c. Wählen Sie in der Symbolleiste die Schaltfläche Akkordeon aus.
   d. Fügen Sie die Akkordeon-Zusammenfassung und den Text 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.



e. Wählen Sie das Akkordeon aus, um den Inhalt zu erweitern und zu reduzieren.

Konfiguration ING Die TinyMCE-Symbolleiste über Wörterbuchattribute

Sie können den TinyMCE HTML-Editor für eine bestimmte Tabelle konfigurieren, indem Sie die Wörterbuchattribute konfigurieren.

Informationen zum Konfigurieren der Symbolleiste finden Sie unter Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste. Informationen zum Konfigurieren bestimmter Plugins finden Sie unter Ändern Sie TinyMCE-Plugins für eine bestimmte Tabelle. Informationen zum Konfigurieren der Standardhöhe eines HTML-Felds finden Sie unter Ändern Sie die Standardhöhe eines HTML-Felds. Informationen zum Konfigurieren der Standardschriftgröße in einem HTML-Feld finden Sie unter Ändern Sie die Standardschriftgröße eines HTML-Felds. Informationen zum Konfigurieren der Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor finden Sie unter Konfigurieren Sie die Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor.

Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste

Legen Sie die Symbolleistenelemente in Ihren Systemeigenschaften so fest, dass sie überall aktiviert oder deaktiviert werden Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Aktualisieren Sie **Konfiguriert die Bearbeitungssymbolleiste für HTML-Felder (TinyMCE v6.8.2)** Eigenschaft (Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste) zum Hinzufügen oder Entfernen von Schaltflächen für die Symbolleiste.

   Hinweis: Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen 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.

Typ	Schaltflächen
Standardschaltflächen	`bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Verfügbare Schaltflächen	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion`

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die TinyMCE-Symbolleiste für eine bestimmte Tabelle

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um zu bestimmen, welche TinyMCE-Attribute in einer bestimmten Tabelle angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Erweiterte Ansicht** .
4. In **Attribute** Feld, Eingabe `Editor.Symbolleiste=` Gefolgt von den gewünschten Symbolleistenschaltflächen.
   Beispiel: `Editor.Toolbar=Blöcke|Fett kursiv unterstrichen strichenes Blockquotenabonnement hochgestelltes RemoveFormat| Bullistennummliste ausgerückt Einrücken|Wiederholen|Tabelle HR|Link aufheben|Bild-Mediencode|Visualblöcke-Vorschau im Vollbildmodus` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugehörigen Wörterbuchdatensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld Attribute kombiniert werden. Beispiel: `Editor.height=300,editor.plugins=table Farbauswahl Textfarblink Bild MediencodeSpiegellisten Advlist Vollbild-Charmap-Direktionalitätsemoticons HR-EinfügedateTime Break drucken Suche Wortanzahl ersetzen Anker Codebeispielvisualblöcke visualchars compat3x autolink align_listitems,Editor.Toolbar= fontfamily fontsize | fett kursiv unterstreichen forecolor backcolor` .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie TinyMCE-Plugins für eine bestimmte Tabelle

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um Plugins in einem bestimmten HTML-Feld zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten. Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Erweiterte Ansicht** .
4. In **Attribute** Feld, Eingabe `editor.plugins=` Gefolgt von den gewünschten Plugins, getrennt durch ein Leerzeichen.

   Beispiel: `editor.plugins=table Farbauswahl Textfarblink Bild Mediencodespiegel Listen Advantlist Vollbild-Charmap-Direktionalitätsemoticons HR insertdatetime Non Breaking pagebreak drucken suchen Wortanzahl Ankertableofcontent Codebeispielvisualchars compat3x autolink align_listitems` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugehörigen Wörterbuchdatensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft Glide.ui.html.Editor.Symbolleiste.
- Zulässige Plugins sind: Advantlist align_listitems Anker autolink Automatische Größenänderung bbcode-Charmap Codespiegeln Codebeispiel-Farbauswahl-Direktionalitätsemoticons Vollbild-HR-Bild inserdatetime Link Listen Medien bruchbrechende Seitenreak-Vorschau drucken lesennicht Grenzensuchtabelle Textfarbtabellen visualblöcke visualchars Wortanzahl
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld Attribute kombiniert werden. Beispiel: `Editor.height=300,editor.plugins=table Farbauswahl Textfarblink Bild MediencodeSpiegellisten Advlist Vollbild-Charmap-Direktionalitätsemoticons HR-EinfügedateTime Break drucken Suche Wortanzahl ersetzen Anker Codebeispielvisualblöcke visualchars compat3x autolink align_listitems,Editor.Toolbar= fontfamily fontsize | fett kursiv unterstreichen forecolor backcolor` .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Standardhöhe eines HTML-Felds

Ändern Sie die Standardhöhe eines bestimmten HTML-Felds, um die Größe eines Journalfelds zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die HTML-Feldhöhe wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten. Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Erweiterte Ansicht** .
4. In **Attribute** Feld eingeben `Editor.height=X` , Wobei X die gewünschte Höhe ist. Beispiel: `Editor.height=250`

Hinweis:

HTML-Felder können zwischen 72 und 2000 liegen. HTML-Felder sind standardmäßig 64.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Höhe von Formularfeldern dynamisch zu konfigurieren, wenn die Textzeile zunimmt, anstatt eine bestimmte Höhe 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.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

b. Geben Sie in der Suchleiste ein `Glide.ui.html.Editor.enabled_Plugins` Und wählen Sie die Eigenschaft aus.

c. Fügen Sie im Feld Wert hinzu `Automatische Größenänderung` .

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Das Plugin „Automatische Größenänderung“ ist aktiv.

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines HTML-Felds

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines bestimmten HTML-Felds, um eine Standardschriftgröße für Formulare zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HTML-Schriftgröße wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikeltext), und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wählen Sie die Registerkarte Standardwert aus.
4. In **Standardwert** Feld eingeben `<p style="font-size:X;"></p>`, Wobei X der Standardwert ist.
Zum Beispiel:
   - Um die Schriftart auf „groß“ festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Um die Größe auf 10 festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie TinyMCE, um veraltete Tags zuzulassen

Sie können ein Wörterbuchattribut für ein TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung veralteter HTML-Tags zu ermöglichen, z. B. <b>Und <i>. Standardmäßig verwendet TinyMCE Und Tags für fett- und kursiv-Formatierung.

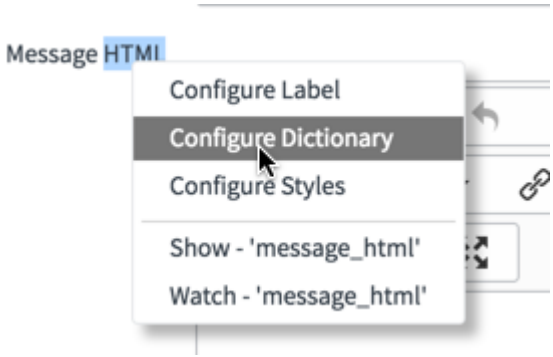
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie das Wörterbuchattribut festgelegt haben, verwenden Sie die Codeansicht, um veraltete Tags manuell einzugeben. Der Editor validiert keine Tags, die Sie manuell eingeben, z. B. wenn Sie ein falsches Zeichen 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.

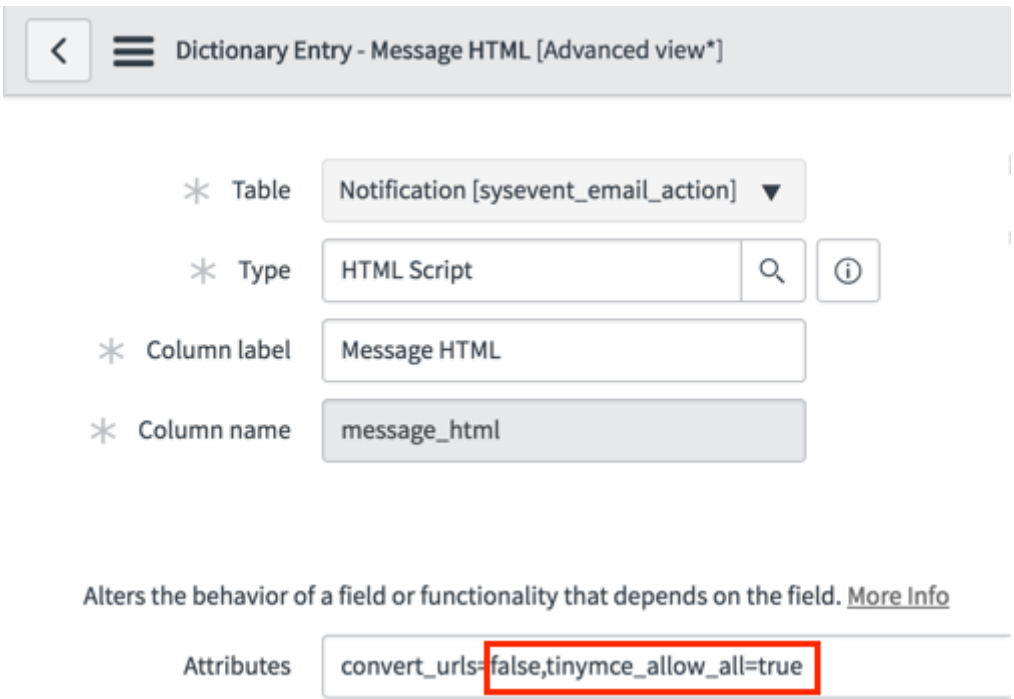
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .



3. In **Attribute** Feld eingeben `tinymce_allow_all=wahr` , Bei Bedarf durch Komma getrennt.

   Wörterbucheintragsattribute können nur hinzugefügt werden, wenn sich das Wörterbucheintragsformular in der erweiterten Ansicht befindet, da sie in der Standardansicht nicht angezeigt werden.



   Wenn bereits andere Attribute aufgeführt sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie TinyMCE, um JavaScript in URLs zuzulassen

Sie können ein Wörterbuchattribut für ein TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung von JavaScript in einer URL zu ermöglichen.

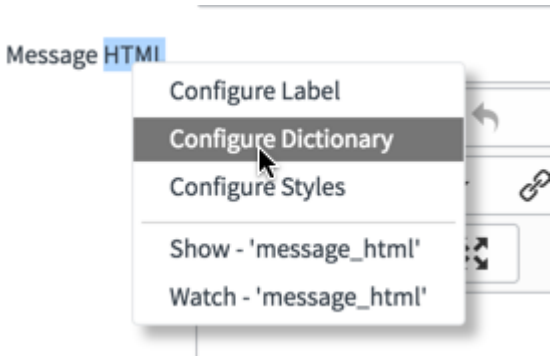
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

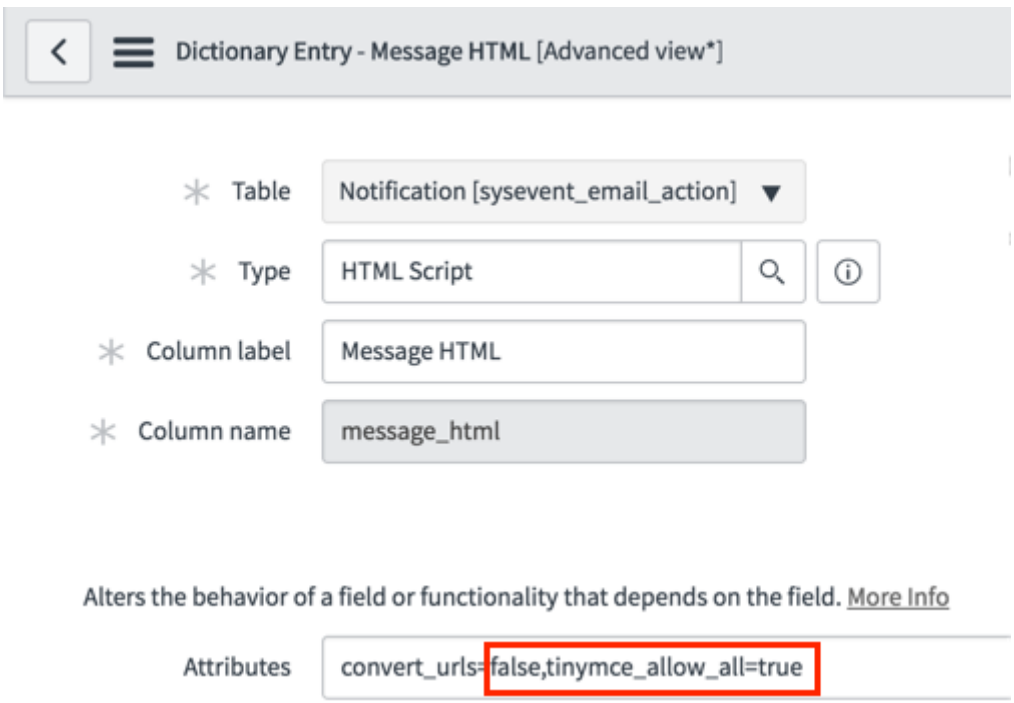
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .



3. In **Attribute** Feld eingeben `tinymce_allow_script_urls=wahr` , Bei Bedarf durch Komma getrennt.

   Wörterbucheintragsattribute können nur hinzugefügt werden, wenn sich das Wörterbucheintragsformular in der erweiterten Ansicht befindet, da sie in der Standardansicht nicht angezeigt werden.



   Wenn bereits andere Attribute aufgeführt sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.

4. Wählen Sie **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.

Konfigurieren Sie die Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor

Sie können die Menüleiste im TinyMCE HTML-Editor sowohl in CoreUI als auch in Arbeitsbereichen aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Menüleiste oben im HTML-Editor angezeigt, die zum Erstellen, Bearbeiten und Formatieren von Inhalten verwendet werden kann. Standardmäßig ist die Menüleiste inaktiv. Sie können es für eine bestimmte Tabelle über die Konfiguration des Wörterbuchattributs aktivieren.

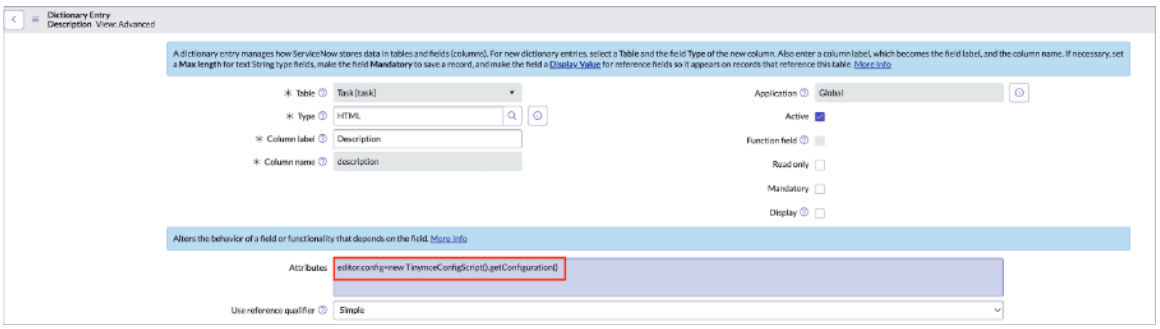
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten. Wählen Sie beispielsweise einen Incident-, Problem- oder Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.

3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option Erweiterte Ansicht aus.
4. Geben Sie im Feld Attribute ein `Editor.config=New TinymceConfigScript().getConfiguration()` .

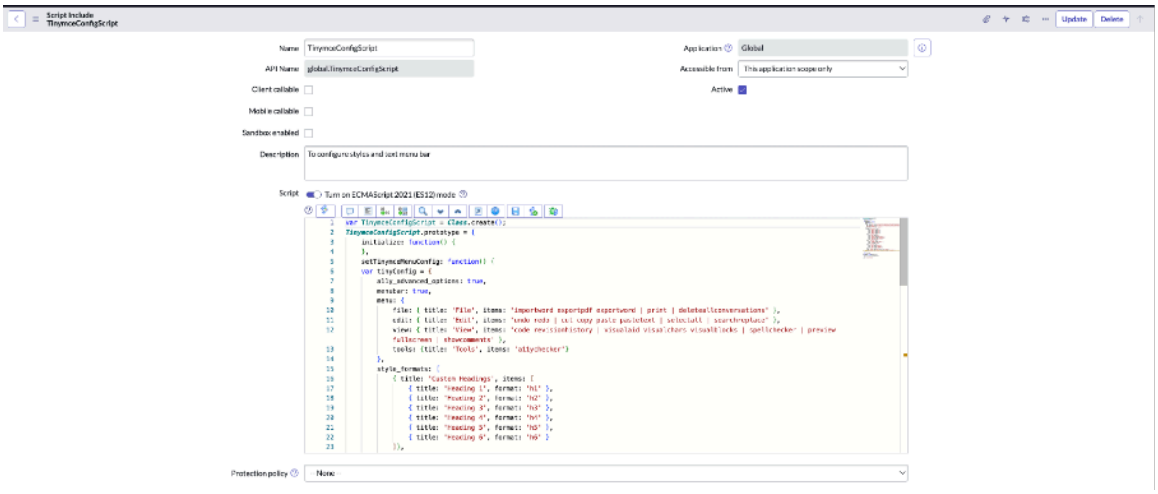


Dies **Editor.Konfig** Attribut verweist auf ein Skript: **TinymceConfigScript()** .

5. Greifen Sie auf zu **TinymceConfigScript** .
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
   b. Geben Sie Ein `TinymceConfigScript` Wählen Sie in der Suchleiste oben im Formular aus **Geben Sie ein** Oder **Zurück** .
   c. Wählen Sie Aus **TinymceConfigScript** .

   Standardmäßig wird das folgende Skript 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.




```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },
   setTinymceConfig: function() {
   var tinyConfig = {
      menubar: 'edit format',
      menu: {
         file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
         edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
         view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
      },
      style_formats: [
         { title: 'Headings', items: [
            { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
            { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
            { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
            { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
            { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
            { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
         ]},
         { title: 'Inline', items: [
            { title: 'Bold', format: 'bold' },
            { title: 'Italic', format: 'italic' },
            { title: 'Underline', format: 'underline' },
            { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
            { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
            { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
            { title: 'Code', format: 'code' }
         ]},
         { title: 'Blocks', items: [
            { title: 'Paragraph', format: 'p' },
            { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
            { title: 'Div', format: 'div' },
            { title: 'Pre', format: 'pre' }
         ]},
         { title: 'Align', items: [
```

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.

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. Legen Sie das Menüleistenattribut auf fest **Wahr** Im Skript zum Aktivieren der Menüleiste. Dadurch werden alle Optionen „Datei“, „Bearbeiten“, „Ansicht“, „Einfügen“, „Format“, „Tabelle“ in der Menüleiste aktiviert.

e. Wenn Sie die Menüleiste deaktivieren möchten, legen Sie das Menüleistenattribut auf fest **Falsch** .

f. Wenn Sie nur bestimmte Optionen in der Menüleiste aktivieren möchten, können Sie das Skript ändern, indem Sie diese spezifischen Optionen in der Menüleiste auflisten.

Beispiel: Menüleiste: „Dateiformat bearbeiten“, sodass nur diese 3 Optionen in der Menüleiste angezeigt werden.

g. Sie können auch die Schaltflächen konfigurieren, die in einem Menü angezeigt werden, indem Sie das Skript ändern.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
 exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
 codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
 tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
 codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
 language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
 wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
 deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Formatoptionen in TinyMCEConfigScript, indem Sie die CSS im Abschnitt „style_Formats“ anhängen.

   Beispiel für den Abschnitt „style_Formats“ des TinyMCEConfigScript:

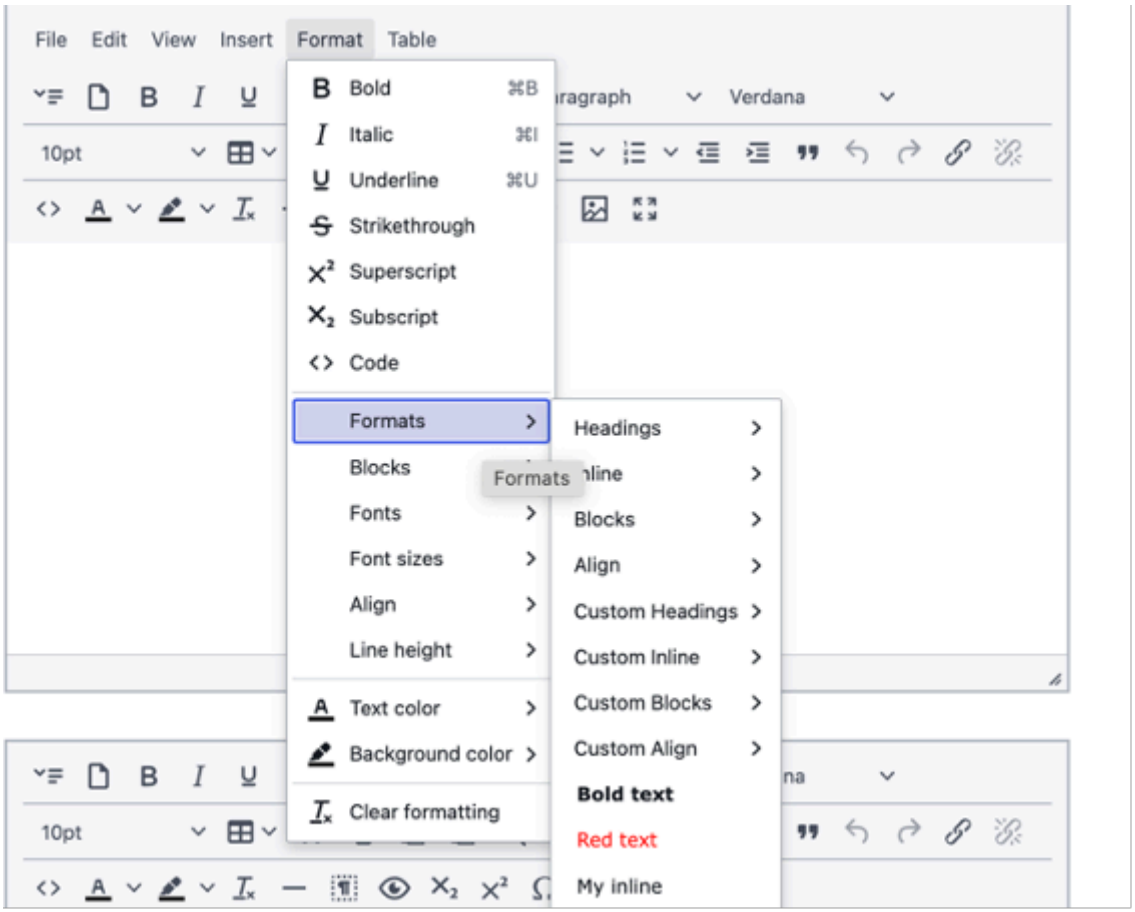
```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

   Beispiel mit drei neuen Formaten hinzugefügt (Fettdruck, roter Text, my-inline):

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: 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.

Greifen Sie auf den HTML-Editor zu, und Sie sehen, dass die neuen anwenderdefinierten Stilformate (Fetttext, roter Text, My-Inline) im Abschnitt „Formate“ der Menüleiste angezeigt werden.



Bildfeldtyp

Mit Bildfeldern können Sie Formularen Bilder hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise den Anwenderdatensätzen in Ihrem System Porträts hinzufügen. Der Image-Typ muss sein .Gif , .Jpg / .JPEG , Oder .PNG .

Die Größenänderung von Bildern wird vom CSS definiert. Die Größe größerer Bilder wird auf 250 Pixel geändert. Bei den meisten Browsern wird der größere der Höhen- und Breitenmessungen auf 250 Pixel reduziert, und der Anteil des Bildes wird beibehalten. Beispielsweise wird die Größe eines Bildes mit einer Größe von 1508 x 663 Pixeln auf 250 x 110 Pixel geändert. Einige Browser ändern die Größe sowohl der Höhen- als auch der Breitenmessungen auf 250 Pixel, was zu einem quadratischen Bild führt.

Sie können ein neues Bildfeld hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Erstellen Sie ein neues Feld mit **Typ** Auf festlegen **Bild** .

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.

Anweisungen dazu finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an.

3. Fügen Sie dem Formular das neue Feld hinzu, und speichern Sie Ihre Anpassung.
   Im Formular wird das neue leere Bildfeld angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Klicken Sie zum Hinzufügen** Wählen Sie im Feld Bild ein Bild aus, das hochgeladen werden soll, und klicken Sie auf **OK** .
   Das ausgewählte Bild wird an das Formular angehängt und im Bildfeld angezeigt.

Ergebnis

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

IP-Adressfeldtyp

Die **IP-Adresse (validiert IPV4, IPV6)** [ip_addr] Feldtyp speichert gültige IPv4- und IPv6-Adressen.

Unterstützung für IPv4 und IPv6

Die standardmäßige Dezimalpunktschreibung wird für IPv4 und die standardmäßige Hex-Schreibweise für IPv6 unterstützt. Für IPv6 können Sie kanonische Schreibweise verwenden, um Nullen zu komprimieren. Machen Sie sich mit vertraut IETF RFC5952 Beispiele und Richtlinien zur Textdarstellung für IPv6-Adressen.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für gültige IP-Adressen:

- **Eine Standard-IPv4-Adresse in Dezimalpunktschreibung** :

  `10.34.51.20`

- **Eine erweiterte IPv4-Adresse wäre null aufgefüllt** :

  `10.1.10.210` Wird als dargestellt `010.001.010.210`

- **Eine IPv6-Adresse in vollständig erweiterter Schreibweise** :

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **Dieselbe IPv6-Adresse oben mit der kanonischen Schreibweise** :

  `1507:f0d0:1002:51::4`

Wie IP-Adressen in der Datenbank gespeichert werden

Die IP-Adresse `ip_addr` Das Feld ist ein Variablenzeichen-Feld (VARCHAR) mit einer Länge von 40 Zeichen. Die Werte werden normalerweise in Standardschreibweise

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.

(Dezimalpunkt oder kanonisch) für IPv4- und IPv6-Adressen gespeichert, unabhängig von der Schreibweise, die Sie bei der Eingabe von Werten in das Feld verwenden.

Beispiel: Wenn Sie eine IPv6-Adresse in einem nicht kanonischen Format (erweitert oder ein anderes gültiges Format pro) eingeben IETF RFC5952), standardmäßig speichert das System sie im kanonischen Format, es sei denn, in dieser Spalte ist ein IP-Datensteuerungs-Attributwert mit einem anderen Adressformat definiert. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Glide-Attribut“ [ip_Data_Control] in Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert Für weitere Details.

Unterstützung für Datenmigration

Bieten Sie Unterstützung bei der Migration von IP-Adressen, die als Zeichenfolgenfelder gespeichert sind, zum neuen an **IP-Adresse (validiert IPV4,IPV6)** Typ. Der neue IP-Adresstyp akzeptiert nur eine gültige IP-Adresse. Die vorhandenen Daten werden gemäß dem Attribut ip_Data_Control formatiert. Der Attribut „ip_Data_Control“ kann auf genau einen der folgenden vier Werte festgelegt werden:

- `canonical`: Eingehende IP-Adressen werden validiert und kanonisiert, bevor sie in die Datenbank eingegeben werden. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- `canonicalize_when_possible`: Gültige IP-Adressen werden kanonisiert, bevor sie in die Datenbank eingegeben werden. Ungültige IP-Adressen werden auch in in die Datenbank eingegeben, ohne geändert zu werden.

  Hinweis: `canonicalize_when_possible` Ist der Standardwert für das Attribut „ip_Data_Control“, sofern nicht anders angegeben.

- *expanded*: Die IP-Adressen werden validiert und in einem erweiterten Formular gespeichert, um effiziente Abfragen im Datenbankbereich zu unterstützen. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- *none*: Für diesen Werttyp wird keine Validierung oder Normalisierung durchgeführt. Es wird nur als Notfallmechanismus verwendet, da dieser Typ im Wesentlichen auf ein einfaches Zeichenfolgenfeld zurückgesetzt wird.

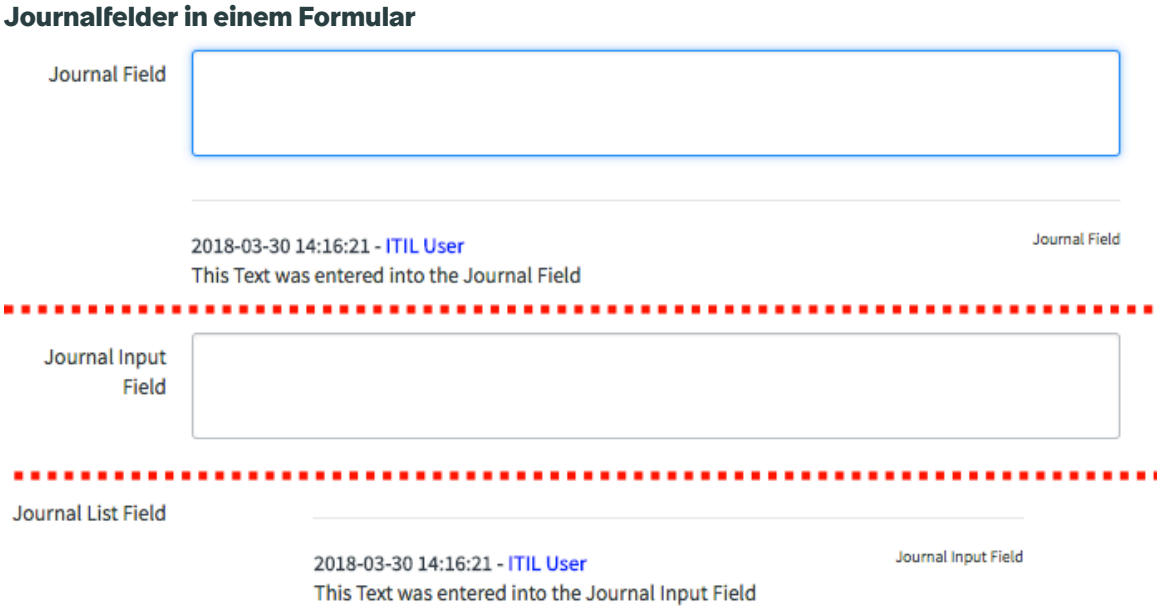
Journalfeldtyp

Es gibt drei Arten von Journalfeldern: journal, Journal_list und Journal_input.

Journalfeldtypen

Journalfeldtypen	Beschreibung
Journal	Lassen Sie Eingaben zu, speichern Sie sie, und zeigen Sie die kombinierten Eingaben unterhalb des Eingabefelds an. Journalfelder werden im Aktivitätenstrom im Formular und in der Listenansicht angezeigt.
journal_input	Eingabe zulassen und speichern, aber die kombinierten Eingaben nicht anzeigen. Journaleingabefelder werden nur mit dem Datensatz angezeigt, dem sie zugeordnet sind, daher werden sie nicht im Aktivitätenstrom in der Listenansicht angezeigt.
journal_list	Eingaben nicht zulassen oder speichern; sie zeigen lediglich den Inhalt anderer Journalfelder an, von denen das Feld „Journal_list“ abhängig ist. Wenn ein Feld „Journal_list“ von mehr als einem Journalfeld abhängig ist, werden die Eingaben dieser Felder chronologisch miteinander verwoben. Das Feld „Journal_list“ zeigt keinen Inhalt innerhalb des Aktivitätenstroms an, sondern in einem separaten 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.



Das Beispielbild enthält die drei verfügbaren Journalfeldtypen. Das erste ist ein Journalfeld, dessen Eingaben unterhalb des Felds angezeigt werden. Das zweite ist ein Journaleingabefeld, in dem die vorherigen Eingaben nicht angezeigt werden. Das dritte Feld ist das Journallistenfeld, das so konfiguriert ist, dass die Eingabe aus dem darüber liegenden Journaleingabefeld angezeigt wird.

Einschränken von Journaleinträgen, die in einer Benachrichtigung gesendet werden

Administratoren können die Anzahl der Benachrichtigungen zu Journaleinträgen mit der folgenden Systemeigenschaft steuern.

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.journal.lines	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitsnotizen usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen**) In E-Mail-Benachrichtigungen enthalten. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Standort: Systemeigenschaften > E-Mail

Code zum Abrufen des Inhalts eines Journalfelds in ein Array

Um den Inhalt eines Journalfelds in einem Array abzulegen, damit Sie jeden Eintrag iterieren können, können Sie den Code auf dieser Seite verwenden.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");
```


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

```
//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Journalfeldskriptwerte

Die `SetValue()` Methode wird für Journalfelder nicht unterstützt. Weisen Sie stattdessen Werte im Skript zu, wie im folgenden Beispiel.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Journalfeldeinträge als HTML rendern

Journalfelder können Text, der in Code-Tags eingeschlossen ist, als HTML rendern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Jede Rolle, die Schreibzugriff auf ein Journalfeld gewährt
- Systemeigenschaft: glide.ui.security.allow_codetag ist auf den Standardwert von festgelegt **Wahr**

Hinweis:

Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter JavaScript-Tags in eingebettetem HTML zulassen (Instanzsicherheitshärtung) In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig eine Einstellung für hohe Sicherheit *Escape-Zeichen* Beliebiger HTML-Code, den Sie in ein Journalfeld eingeben, indem Sie ihn durch den entsprechenden HTML-Entitätswert ersetzen. Durch das Escape-Zeichen zeigt das System HTML-Code als Text an, anstatt ihn als Rendering-Anweisungen an den Browser weiterzuleiten.

Prozedur

1. Geben Sie Ein `[Code][/Code]` Tags um jeden Code, den Sie als HTML rendern möchten.

Hinweis: Ein einzelner Journaleintrag kann mehrere Code-Tags enthalten, solange jedes Code-Tag ein Anfangs- und ein End-Tag hat.

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.

Example
Geben Sie beispielsweise diese Zeilen ein:

Ergebnisse der Eingabe von HTML-Code

Code eingegeben	Ergebnis
[Code] ServiceNow [/Code]	Das System rendert einen Hyperlink zur ServiceNow-Website.
[Code] Dieser Text wird fett formatiert. [/Code]	Das System rendert den Satz fett.
Dieser Text ist nicht fett.	Das System setzt die fett formatierten Tags mit Escape-Zeichen und rendert sie als Text.
[Code] gs.info(gs.getUserDisplayName());]]>[/Code]	Das System weist den Inhalt des Skript-Tags mit Escape-Zeichen auf. **Hinweis:** Standardmäßig verhindert die HTML-Bereinigung den Eintrag von <script> elements.

Weitere Beispiele für HTML-Formatierungsoptionen finden Sie im Blogbeitrag Formatierung in Journalfeldern mit HTML und [Code] Von ServiceNow Technischer Support-Ingenieur in ServiceNow Community.

2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Hinweis: Sie können vorherige Journaleinträge nicht bearbeiten.

Ergebnis
Das System rendert den Text in Code-Tags als HTML.

Zugehörige Informationen

Eigenschaften der allgemeinen Sicherheitseinstellungen

HTML-Bereinigung

Beschränken Sie das CODE-Tag in Journalfeldern

Sie können verhindern, dass Journalfelder HTML-Code rendern, indem Sie die Unterstützung für deaktivieren [Code] Tag.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Unterstützung für die Einbettung von HTML-Code durch Verwendung des Tags [Code] zulassen** (Die *glide.ui.security.allow_codetag*Eigenschaft).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Eingebetteten HTML-Code zulassen (Instanzsicherheitshärtung) In den Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Validiert HTML in Journalfeldern

Verhindern Sie, dass Anwender ungültige HTML in einem Journalfeld speichern.

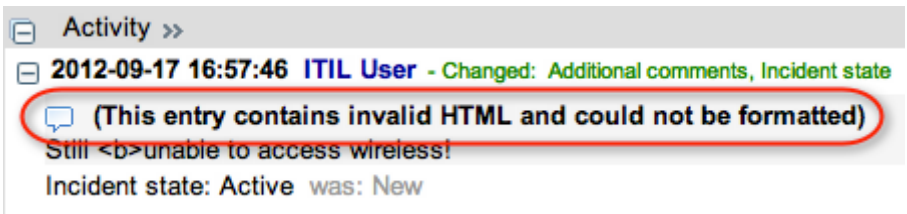
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie die Eigenschaft hinzu `glide.ui.allow_deep_html_validation`. Anweisungen dazu finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
2. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anwender sehen jetzt eine Warnung im Aktivitätsformatierer, wenn sie ungültigen HTML-Code in ein Journalfeld eingeben.



Anzeigegrenzwerte für Journalfeld

Journalfelder können die Größe von Aufgabendatensätzen erheblich erhöhen, da Anwender sehr große Zeichenfolgenwerte eingeben können.

Anzeigegrenzwerte verhindern, dass die Instanz das gesamte Journalfeld in den Arbeitsspeicher lädt. Administratoren haben die Möglichkeit:

- Legen Sie die Länge fest, mit der Journalfelder den gesamten Inhalt des Felds nicht mehr anzeigen und stattdessen nur einen Teil (als Vorschau bezeichnet) des Felds anzeigen. Anwender können weiterhin auf den gesamten Inhalt des Felds zugreifen, indem sie auf klicken **Alle Anzeigen** Schaltfläche.
- Legen Sie die Größe des Vorschautexts fest, der im Journalfeld angezeigt wird.
- Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest, die Journalfelder anzeigen können.

In Core-UI, Journalfelder und der Aktivitätsformatierer müssen sich im selben Formularabschnitt befinden. Sie können kein anderes Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom wurde so erstellt, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

Hinweis: Anzeigegrenzwerte für Journalfelder werden im Legacy-Element nicht unterstützt **Kommentare und Arbeitsnotizen** 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.

Legen Sie die maximale Anzeigegröße für Journalfelder fest

Sie können die maximale Anzeigegröße für Journalfelder festlegen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Journalfeld die in dieser Eigenschaft festgelegte Länge überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau des Journalfelds anstelle des gesamten Inhalts des Felds an. Die Vorschau enthält einen **Alle Anzeigen** Schaltfläche, um den Rest des Feldinhalts anzuzeigen. A Separate Eigenschaft Bestimmt die Anzahl der Zeichen, die in der Vorschau angezeigt werden.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu Mit den folgenden Einstellungen.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.max_journal_list_size
Beschreibung	Größe in Megabyte, wenn ein Journalfeld eine Vorschau und nicht den gesamten Inhalt des Felds anzeigen soll.
Typ	Ganzzahl
Wert	10

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie die Journalvorschaugröße fest

Legen Sie die Größe von fest *`glide.max_journal_list_size`*Systemeigenschaft. Wenn ein Journalfeld diese Größe überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau anstelle des gesamten Inhalts des Felds an. Anwender können auf klicken **Alle Anzeigen** Schaltfläche, um den Rest des Feldinhalts anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Legen Sie die Werte für die Eigenschaft wie in der Tabelle aufgeführt fest.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.shortened_journal_length
Beschreibung	Anzahl der Zeichen, die als Vorschau von Journalfeldern angezeigt werden sollen.
Typ	Ganzzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Wert
Wert	512000

4. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest

Um die maximale Anzahl von Einträgen festzulegen, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt, bearbeiten Sie die folgende Systemeigenschaft. Der Aktivitätsformatierer zeigt die Einträge beginnend mit dem letzten Eintrag bis zur maximalen Anzahl an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.history.max_entries`*.
3. Bearbeiten Sie **Wert** Der Eigenschaft.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.history.max_entries
Beschreibung	Maximale Anzahl von Einträgen, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt. Der Standardwert ist 250.
Typ	Ganzzahl
Wert	250

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Aktivitätsformatierer

Aktivieren Sie den Zeichenzähler des Textfelds

Standardmäßig haben mehrzeilige Textfelder ein Limit von 4000 Zeichen. Damit Anwender sehen können, wie viele Zeichen verbleiben, bevor sie das Limit erreichen, können Sie aktivieren *`glide.ui.textarea.character_counter`*Eigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

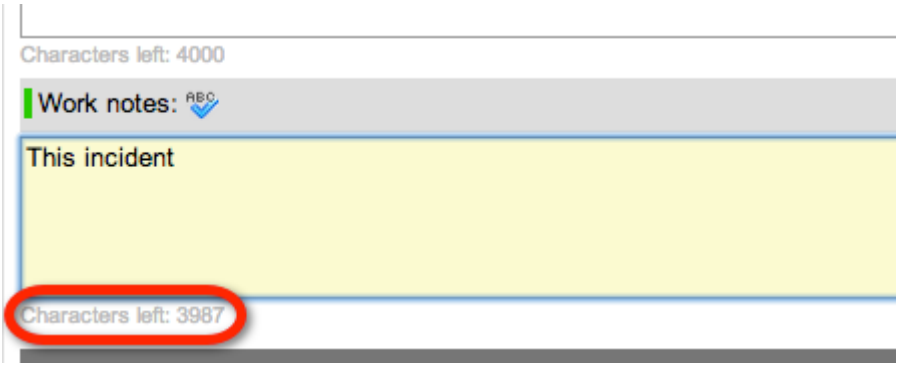
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Eigenschaft fügt einen Zähler unter Textfeldern hinzu, z. B. **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** Felder. Der Zähler wird dynamisch aktualisiert, wenn Anwender Text eingeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Zeichenzähler für Textbereich (Journal- und mehrzeilige Textfelder)** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Speichern**.



Feldtyp „Name-Wert-Paare“

Sie können mit dem Namen auf die Werte zugreifen, die in einem Feld „Name-Wert-Paare“ in Skripts gespeichert sind.

Beispielskript

Das folgende Beispiel zeigt, wie Zuordnungen zu einem Feld „Name-Wert-Paare“ hinzugefügt werden und wie vorhandene Werte mithilfe des Namens abgefragt werden.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Feldtyp „Fertigstellungsgrad“

Administratoren können Felder für den Fertigstellungsgrad erstellen, die Dezimaleingaben akzeptieren und als Fortschrittsbalken angezeigt werden, wenn sie in Listen angezeigt werden.

Verwenden Sie beispielsweise ein Feld Fertigstellungsgrad, um den Fertigstellungsprozentsatz für eine Aufgabe oder ein Projekt in einem Formular festzulegen, und sehen Sie dann diesen Prozentsatz als Fortschrittsbalken in einer Liste an.

Administratoren können auch Ansichten konfigurieren, die den tatsächlichen Fortschritt mit einem Zielwert vergleichen, um festzustellen, ob Ziele erreicht werden, und dann Farben anwenden, um visuelle Warnungen bereitzustellen, wenn der Fortschritt nicht den Erwartungen entspricht.

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

Formularansicht eines Felds „Fertigstellungsgrad“

Listenansicht eines Felds „Fertigstellungsgrad“

Farbattribut für Zielschwellenwert

Wenn *target_field*Attribut ist konfiguriert, ein zweites Attribut namens *target_threshold_colors*Ermöglicht einem Administrator, zusätzliche Parameter zu definieren.

Die Parameter sind:

- Verschiedene Schwellenwerte, bei denen die Farbe des farbigen Balkens geändert werden soll
- Eine bestimmte Farbe für jeden Schwellenwert

Das Format des Werts dieses Attributs ist **nummer1:Farb1;nummer2:farb2** Und so weiter. Verwenden Sie dieses Attribut, um Warnfarben auf Fertigstellungsprozentsätze anzuwenden, die niedriger als die Zielprozentsätze sind. Diese Werte sind als Prozentsatz des erreichten Ziels definiert. Beispiel: Ein Wert von **0:rot;50:gelb;90:grün** Zeigt einen roten Balken an, wenn der Fortschritt bis zum Zielwert zwischen 0 und 49 liegt. Wenn der Prozentsatz des Ziels zwischen 50 und 89 liegt, ist die Farbe gelb. Prozent des Ziels 90 und höher werden grün angezeigt. Fertigstellungsprozentsätze, die die Zielprozentsätze überschreiten, werden ebenfalls grün angezeigt. Sortieren Sie die Farbattribute vom kleinsten Prozentsatz bis zum größten.

Wenn Sie kein target_field angeben, wird ein Ziel von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können.

```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

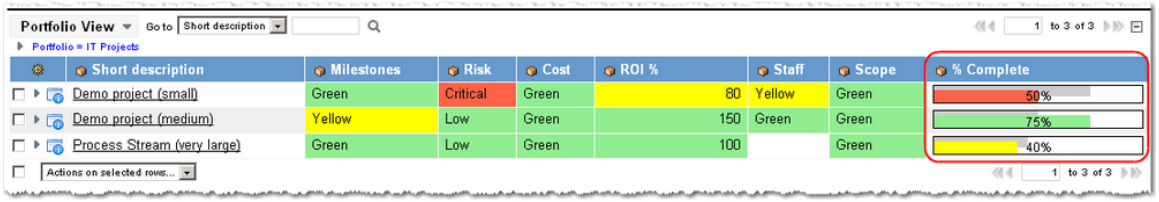
In der folgenden Tabelle sind Beispiele für die prozentuale Zielberechnung mit den oben definierten Farben aufgeführt.

Farbattribut für Zielschwellenwert

Zielprozentsatz	Prozentfeldwert	Prozentsatz der Zielberechnung	Farbe
100	40	40 %	Tomate
65	59	90.7%	Hellgrün
15	10	66.7%	Khaki

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

Farbbeispiel für Prozent abgeschlossen



Fügen Sie ein Zielfeldattribut hinzu

Fügen Sie ein optionales Attribut hinzu (*target_field*) In ein Feld „Fertigstellungsgrad“, um den tatsächlichen Fertigstellungsprozentsatz einer Aufgabe oder eines Projekts mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe an diesem Punkt befinden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn kein Zielfeld angegeben ist, wird das Ziel 100 angenommen.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **% Abgeschlossen** Feld in einem Formular.
2. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** Aus dem Popup-Menü.
3. Fügen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ das folgende Attribut hinzu:
   target_field=percent_complete_target
4. Aktualisieren Sie den Wörterbuchdatensatz.

   In der Liste wird hinter dem farbigen Balken ein grauer Balken angezeigt, der den Zielwert angibt. Die graue Zielleiste wird nur angezeigt, wenn Sie ein Zielfeld definiert haben.

Feldtyp „Telefonnummer“

Der E.164-Telefonnummernstandard stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um internationale Anrufe erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.

Wenn ein Anwender eine Telefonnummer eingibt, wird sie empfangen und als Zahlenfolge gespeichert. Ein E.164-Telefonnummernfeld formatiert und validiert die Nummern automatisch so, dass sie E.164-konform sind, wenn sie als lokale und internationale Nummern angezeigt werden. Der Feldtyp „E.164-Telefonnummer“ ersetzt nicht den Feldtyp „Telefon“.

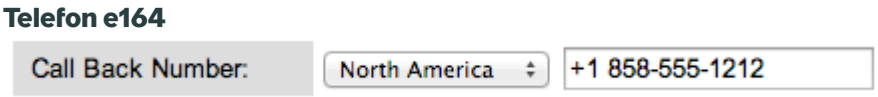
In einem E.164-Telefonnummernfeld wird Folgendes angezeigt:

- [Optional] Eine Auswahlliste für das Telefonnummerngebiet.
- [Immer] ein Eingabefeld zum Eingeben von Telefonnummern.

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.

- [Standardmäßig] rot unterstrichen, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt und nicht gespeichert werden kann.
- [Optional] Eine grüne Unterstrich, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt, aber mit gespeichert werden kann **Sonstiges/Unbekannt** Als Gebiet.



Gebiete zugewiesen

Gebiete werden Standorten zugewiesen und nicht direkt Anwendern zugewiesen.

Das Gebiet eines Anwenders und somit die E.164-konforme Telefonfunktionalität des Anwenders basieren auf dem Standort des Anwenders. Beispiel: Wenn ein Anwender einen Standort von hat **SHS quadra 5, Bloco E., Brasilia** Definiert in der Anwendertabelle [sys_user], definiert der übergeordnete Datensatz für Brasilien in der Standorttabelle das Telefongebiet. Das Telefongebiet kann auf jeder Ebene von zugewiesen werden Kartenseiten Hierarchie, die bis zum nächsten übergeordneten Element durchsucht wird, bis das Gebiet gefunden wurde oder keine übergeordneten Elemente mehr verbleiben.

Abhängige Felder

Im Wörterbuch können Sie ein abhängiges Feld in angeben **Anwender** Oder **Standort** Feld, das das entsprechende Gebiet in der Auswahlliste anzeigt, wenn ein Anwender eine Telefonnummer eingibt.

Beispiel: Wenn Sie eingeben Anrufer_ID Im Feld „abhängig“ in der Incident-Tabelle wird das entsprechende Gebiet der Gebietsauswahlliste hinzugefügt, wenn ein Anwender Anruferinformationen eingibt.

Zugehörige Informationen

Ein Feld abhängig machen

E.164 – Konfiguration des Telefonnummernfelds

Administratoren können die Systemeigenschaften für Telefonnummern und Wörterbuchattribute verwenden, um bestimmte Dinge zu erledigen.

Die Systemeigenschaften wenden die Konfigurationsoption auf alle Telefonnummernfelder an, die kein vergleichbares Wörterbuchattribut haben. Die Wörterbuchattribute wenden die Konfiguration nur auf das Telefonnummernfeld an, dem sie hinzugefügt wird. Da Wörterbuchattribute Vorrang vor Systemeigenschaften haben, können Administratoren eine globale Konfiguration mit einer Eigenschaft festlegen und Ausnahmen dann Feld für Feld anwenden.

Hinweis: Alphanumerische Zeichen sind nicht zulässig und werden nicht als gültige Telefonnummer betrachtet.

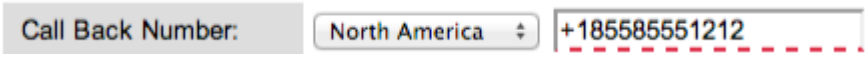
Validierung des Gebietsformats erforderlich

Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets entspricht.

Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets entspricht. Wenn eine Telefonnummer nicht mit diesem Format übereinstimmt, wird im Eingabefeld eine rote Linie unter der Telefonnummer angezeigt, oder das ganze Feld wird rot, und Anwender können sie nicht speichern.

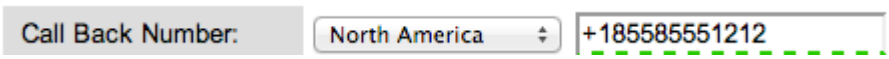
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Telefon e164 strikt



Wird festgelegt `glide.phone_number_e164.strict`Systemeigenschaft zu **Falsch** Oder Hinzufügen von `pn_strict`Mit dem Wörterbuchattribut kann das Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter Nummern anzeigen, die nicht dem Gebietsformat entsprechen, das für das ausgewählte Gebiet aufgeführt ist, oder das ganze Feld wird grün. Sie können verwenden **Sonstiges/Unbekannt** Zu speicherndes Gebiet, andernfalls ungültige Telefonnummern.

Telefon e164 nicht strikt



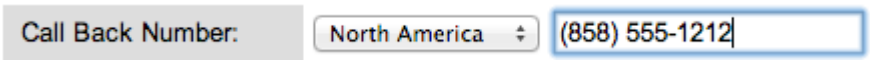
Warnung: Der Wechsel von der optionalen Validierung des Gebietsformats zur erforderlichen Validierung des Gebietsformats kann dazu führen, dass einige Telefonnummern vollständig nicht validiert werden. In solchen Fällen wird im Feld E.164-Telefonnummer eine Fehlermeldung angezeigt.

Eingabe im internationalen Format erforderlich

Standardmäßig können Anwender Telefonnummern im lokalen Format ihres Gebiets eingeben und müssen die Nummer nicht für internationale Wahlen formatieren.

Das Feld „Telefonnummer“ formatiert lokale Telefonnummern automatisch in E.164-konforme internationale Telefonnummern, wenn der Anwender die Bearbeitung des Felds abgeschlossen hat. Solange die eingegebene Telefonnummer dem Gebietsformat für eine lokale Nummer entspricht, können Anwender die Telefonnummer speichern.

Telefoneintrag e164 lokal



Telefon e164 – Anzeige international

Ändern von `glide.phone_number_e164.allow_national_entry`Systemeigenschaft oder Hinzufügen von `pn_allow_national_entry`Das Wörterbuchattribut erfordert, dass Anwender eine Telefonnummer im internationalen Format des Gebiets eingeben, das mit dem Pluszeichen (+) beginnt. Benutzer können keine lokal formatierte Telefonnummer speichern, und das Eingabefeld „Telefonnummer“ zeigt eine rote Linie unter Telefonnummern an, ohne dass die richtige internationale Formatierung vorliegt.

Konfigurieren Sie die Anzeige des lokalen Formats

Standardmäßig zeigt ein E.164-Telefonnummernfeld Telefonnummern immer im internationalen Format an.

Telefon e164 – Anzeige international

Ändern Sie die E.164-Telefonnummer, um unter bestimmten Umständen das lokale Format zu verwenden Die folgende Systemeigenschaft wird 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.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_national	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: false • **Andere mögliche Werte**: ○ **Wahr oder Formular** : Zeigt Telefonnummern in einem lokalen Format in Formularen an, zeigt jedoch ein internationales Format in Listen an. ○ **Alle** : Zeigt Telefonnummern immer im lokalen Format an. ○ **Anwender** : Zeigt Telefonnummern nur im lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der lokalen Einstellung des aktuellen Anwenders übereinstimmt. ○ **Falsch** : Zeigt keine Telefonnummern im lokalen Format an.

Wählen Sie einen der möglichen Werte aus, um zu bestimmen, wie das System die E.164-Telefonnummer verarbeitet.

Sie können auch Fügen Sie das folgende Wörterbuchattribut hinzu Zu einem bestimmten Feld, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_national	Überschreibt *glide.phone_number_e164.display_national*Eigenschaftse für die Anzeige von Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten *glide.phone_number_e164.display_national*Eigenschaft. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Beispiel:PN_Display_national=all

Konfigurieren Sie die Anzeige von Gebietsbezeichnungen

Eine Eigenschaft steuert, wie Gebietsbezeichnungen angezeigt werden.

Sie können Gebietsbezeichnungen neben der Nummer in einem E.164-Telefonnummernfeld anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Wörterbuchattribut hinzufügen. Diese Anzeige ist nützlich, wenn die Auswahlliste der Gebietsauswahl deaktiviert ist und Sie möchten, dass der Anwender das Gebiet für die eingegebene Telefonnummer anzeigen 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.

Wenn Sie Gebietsbezeichnungen aktivieren, wird auch das Telefongebiet in Listen angezeigt.

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu Dient zum Anzeigen der Gebietsbezeichnung neben der Nummer in einer E.164-Telefonnummer.

Eigenschaft	Beschreibung
`glide.phone_number_e164.display_territory_text`	Bestimmt, wann ein E.164-Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung anzeigt. • **Typ** : Zeichenfolge • **Standardwert** : Schreibgeschützt • **Andere mögliche Werte**: ○ **Alle** : Zeigt die Gebietsbezeichnung an. ○ **National** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format angegeben ist. ○ **Schreibgeschützt** : Zeigt die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Nummer im lokalen oder internationalen Format vorliegt. ○ **Schreibgeschützt – national** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nur im schreibgeschützten Modus an, wenn die Zahl im lokalen Format vorliegt. ○ **Liste** : Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. ○ **Liste – national** : Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Nummer das nationale Format hat. ○ **Keine** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nicht an.

Sie können auch Fügen Sie das folgende Wörterbuchattribut hinzu Zu einem bestimmten Feld, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
`pn_display_territory_text`	Überschreibt `glide.phone_number_e164.display_territory_text`Eige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

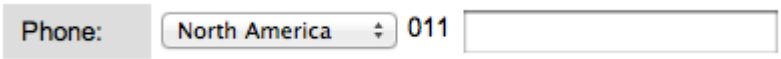
Wörterbuchattribut	Beschreibung
	die definiert, wann ein Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung anzeigt. Verfügbare Werte sind identisch mit den zuvor für beschriebenen Werten *glide.phone_number_e164.display_territory_text*Eige • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Beispiel:PN_Display_Territory_Text=all

Konfigurieren Sie die Präfixe für internationale Direktwahl

Eine Eigenschaft ist verfügbar, um die Anzeige von Präfixen zu steuern.

Sie können die Anzeige des internationalen Direktwahlpräfix aktivieren, das zwischen der Gebietsauswahlliste und dem Eingabefeld für ein E.164-Telefonnummernfeld in Formularen angezeigt wird, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Wörterbuchattribut hinzufügen.

E164-Telefondisplay-idd



Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu Dient zum Anzeigen des Vorzeichens für internationale Direktwahl.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Sie können auch Fügen Sie das folgende Wörterbuchattribut hinzu Zu einem bestimmten Feld, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_users_idd	Überschreibt *glide.phone_number_e164.display_users_idd*Eigenschaft, die bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. Verfügbare Werte sind identisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	mit den oben beschriebenen Werten für *glide.phone_number_e164.display_users_idd*Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Beispiel:PN_Display_users_idd=false

Konfigurieren Sie die Auswahlliste für die Telefongebietsauswahl

Standardmäßig zeigt ein E.164-Telefonnummernfeld immer das Telefongebiet an, das der Telefonnummer zugeordnet ist.

Wenn Sie die Systemeigenschaft ändern oder das Wörterbuchattribut hinzufügen, wird die Auswahlliste der Gebietsauswahl ausgeblendet. Wenn die Auswahlliste der Gebietsauswahl ausgeblendet ist, können Anwender nur eine lokale oder nationale Nummer eingeben.

Telefon e164 – Auswahl ausblenden

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu Zum ein- oder Ausblenden der Auswahlliste für die Gebietsauswahl.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Bestimmt, ob die Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Durch das Ausblenden der Auswahlliste für die Gebietsauswahl können Anwender nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr

Sie können auch Fügen Sie das folgende Wörterbuchattribut hinzu Zu einem bestimmten Feld, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_territory_selector	Überschreibt *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* die bestimmt, ob die Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Verfügbare Werte sind identisch mit den oben beschriebenen Werten für *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto*

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.

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel: pn_Display_Territory_selector=false

E.164-Telefonnummernfeld – Systemeigenschaften

Zum Konfigurieren von E.164-Telefonnummernfeldern sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

e.164-Telefonnummernfeldsystem Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.strict	Bestimmt, ob alle Telefonnummernfelder dem Anzeigeformat für das ausgewählte Gebiet entsprechen müssen. Wenn der Wert ist **Wahr** , Im Eingabefeld Telefonnummer wird eine rote Linie unter den Telefonnummern angezeigt, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Anwender können die Telefonnummer nicht speichern. Wenn der Wert ist **Falsch** , Im Eingabefeld Telefonnummer wird eine grüne Linie unter Telefonnummern angezeigt, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Benutzer können die Telefonnummer speichern. Die Auswahlliste für die Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, einen auszuwählen **Sonstiges/Unbekannt** Gebietsformat. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	Legt fest, ob Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen. Wenn **Wahr** , Anwender können Telefonnummern im lokalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben. Wenn **Falsch** , Anwender müssen Telefonnummern im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.164-Telefonnummernfeldsystem Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	internationalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_national	Bestimmt, ob E.164-Telefonnummern im lokalen Format angezeigt werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Andere mögliche Werte: ○ **Wahr oder Formular** : Zeigt Telefonnummern in einem lokalen Format in Formularen an, zeigt jedoch ein internationales Format in Listen an. ○ **Alle** : Zeigt Telefonnummern immer im lokalen Format an. ○ **Anwender** : Zeigt Telefonnummern nur im lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der lokalen Einstellung des aktuellen Anwenders übereinstimmt. Die lokale Einstellung des aktuellen Anwenders wird durch den Standort bestimmt, der dem zugeordnet ist Anwenderdatensatz . ○ **Falsch** : Zeigt keine Telefonnummern im lokalen Format an. • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Bestimmt, ob die Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Durch das Ausblenden der Auswahlliste für die Gebietsauswahl können Anwender nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Bestimmt, wann ein E.164-Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung 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.

e.164-Telefonnummernfeldsystem Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Andere mögliche Werte: ○ **Alle** : Zeigt immer die Gebietsbezeichnung an. ○ **National** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format angegeben ist. ○ **Schreibgeschützt** : Zeigt die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Nummer im lokalen oder internationalen Format vorliegt. ○ **Schreibgeschützt – national** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nur im schreibgeschützten Modus an, wenn die Zahl im lokalen Format vorliegt. ○ **Liste** : Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. ○ **Liste – national** : Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Nummer das nationale Format hat. ○ **Keine** : Zeigt die Gebietsbezeichnung nicht an. • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Hinzufügen Zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].

E.164-Telefonnummernfeld-Wörterbuchattribute

Sie können die globale Systemeigenschaft mit bestimmten Wörterbuchattributen 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.

e.164 Telefonnummernfeld-Wörterbuch Attribute

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_strict	Überschreibt `glide.phone_number_e164.strict` Eigenschaftseinstellung, die erfordert, dass alle Telefonnummerneinträge dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.strict` Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel:PN_strict=false
pn_allow_national_entry	Überschreibt `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` Eigenschaftseinstellung, die bestimmt, ob Anwender Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder ob sie Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel:PN_allow_national_entry=false
pn_Display_national	Überschreibt `glide.phone_number_e164.display_national` Eigenschaftseinstellung für die Anzeige von Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.display_national` Eigenschaft. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Beispiel:PN_Display_national=all
pn_Display_Territory_Selector	Überschreibt `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` Eigenschaftseinstellun die bestimmt, ob die Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel: pn_Display_Territory_selector=false
pn_Display_Territory_Text	Überschreibt `glide.phone_number_e164.display_territory_text` Eigenschaft, die definiert, wann ein Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung anzeigt. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.display_territory_text` Eigenschaft.

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.

e.164 Telefonnummernfeld-Wörterbuch Attribute (Fortsetzung)

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Beispiel:PN_Display_Territory_Text=all
pn_Display_users_idd	Überschreibt `glide.phone_number_e164.display_users_idd`Eigenschaft, die bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. Verfügbare Werte sind identisch mit den für beschriebenen Werten `glide.phone_number_e164.display_users_idd`Eigenschaft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Beispiel:PN_Display_users_idd=false

Konfigurieren Sie eine Anzeigeregel für Gebietsangaben

Die Zeichenfolge von Nummern, aus denen eine Telefonnummer besteht, wird automatisch validiert und für ein bestimmtes Gebiet formatiert, indem eine Reihe regulärer Ausdrücke angewendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Nummer wird zuerst anhand der Telefonvalidierungen validiert, die für das Gebiet definiert wurden, und in der von angegebenen Reihenfolge **Reihenfolge** Feld. Um gültig zu sein, muss die Zahl mit dem regulären Ausdruck übereinstimmen, der in definiert ist **Bedingung** Feld für mindestens eine Telefonvalidierung.

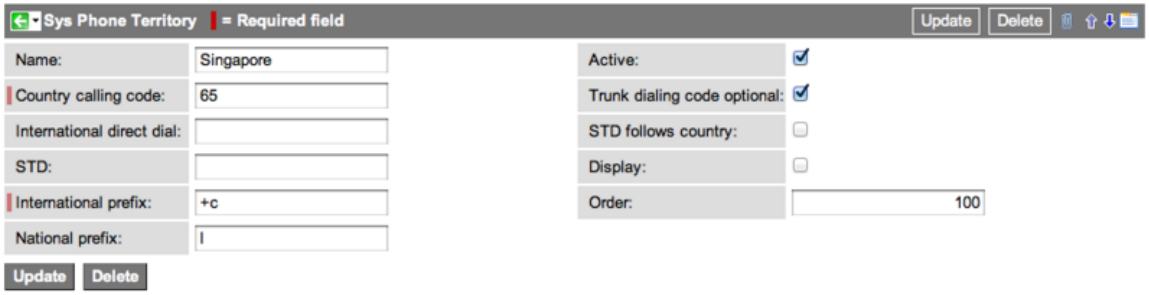
Nachdem eine Nummer validiert wurde, wird **Bedingung** Der Ausdruck für jedes für das Gebiet definierte Format wird auf die Zahl in der durch festgelegten Reihenfolge angewendet **Reihenfolge** Felder. Die **Muster** Und **Format** Reguläre Ausdrücke werden angewendet, um eine Telefonnummer zu erstellen, die für das Gebiet korrekt formatiert ist.

Auf dem Bildschirm „SYS-Telefongebiet“ können Administratoren die Anzeigeregeln für ein bestimmtes Gebiet bearbeiten. -Administratoren möchten möglicherweise ändern **Aktiv** , **Anzeige** , Oder **Reihenfolge** Felder. So bearbeiten Sie die Anzeigeregeln für ein Gebiet:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Bedingungen** > **Telefonanzeigenregeln**an.
2. Klicken Sie auf ein Gebiet **Name** .
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf (siehe Tabelle).
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.



Anzeigeregeln für Telefon des Gebiets

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name des Gebiets.
Ländervorwahl	Die Ländercode Zum Wählen von Nummern außerhalb des Gebiets.
Internationale Direktwahl	Das Präfix für internationale Anrufe aus dem Gebiet, z. B. 00 oder 001.
STD	Der Amtswahlcode des Abonnenten, auch als direkter Fernwahlcode bezeichnet, eine Sequenz von Nummern vor der Telefonnummer, die angeben, ob der Anruf außerhalb des lokalen Anrufbereichs weitergeleitet werden soll.
Internationale Vorwahl	Das Präfix, das zum Wählen eines internationalen Anrufs erforderlich ist, z. B. ein Pluszeichen (+).
Nationale Vorwahl	Das Präfix, das zum Wählen eines Ortsanrufs erforderlich ist.
Aktiv	Ein Indikator, der angibt, ob die Gebietstelefondefinition aktiv ist. Wenn diese Option deaktiviert ist, ist dieses Gebiet für Anwender nicht verfügbar.
Amtswählcode – optional	Ein Indikator, der angibt, ob der Std-Code optional ist.
STD folgt Land	Ein Indikator, der angibt, ob der STD-Code rechts neben der Landesvorwahl angezeigt werden soll.
Bildschirm	Ein Indikator, der angibt, ob das Gebiet in der Auswahlliste angezeigt werden soll. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, wird das Gebiet aus der Auswahlliste entfernt. Wenn eine internationale Nummer für ein Gebiet eingegeben wird, das nicht in der Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt wird, wird dieses Gebiet nur vorübergehend der Auswahlliste für dieses Feld hinzugefügt. Beispiel: Wenn Vereinigtes Königreich **Anzeige** Feld ist nicht ausgewählt, Großbritannien wird nicht in der Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt. Wenn der Anwender jedoch eine internationale Nummer eingibt, die mit +44 beginnt, wird das Vereinigte Königreich der Liste hinzugefügt, und die Nummer wird entsprechend formatiert und validiert.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der ein Gebiet in einer Auswahlliste angezeigt wird. Gebiete werden numerisch nach der hier zugewiesenen Nummer sortiert. Wenn mehr als einem Gebiet die gleiche Nummer zugewiesen ist, werden sie alphabetisch untersortiert. Allen Gebieten wird der Standardwert 100 zugewiesen. Um ein Gebiet oben in der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert zu, der kleiner als 100 ist. Um ein Gebiet am Ende der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert zu, der größer als 100 ist. Wenn einem Gebiet beispielsweise die Reihenfolge 500 zugewiesen ist, wird es am Ende der Liste angezeigt, und wenn mehr als einem Gebiet die Reihenfolge 500 zugewiesen ist, werden sie alphabetisch am Ende der Liste aufgeführt.

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

Telefonüberprüfungen

Telefonvalidierungen sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonvalidierungen

Phone validations | New | Go to Order | 1 to 7 of 7

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Order
SG fixedLine	[36]\d{7}|[17-9]\d{7,10}	100
SG fixedLine	6[1-9]\d{6}	110
SG mobile	(?:8[1-7]|9[0-8])\d{6}	120
SG tollFree	1?800\d{7}	130
SG premiumRate	1900\d{7}	140
SG voip	3[12]\d{6}	150
SG uan	7000\d{7}	160

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

Telefonformate

Telefonformate sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonformate

Phone formats | New | Go to Order | 1 to 4 of 4

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]|8[1-9]	$1 $2	100	([3689]\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	1[89]	$1 $2 $3	110	(1[89]00)(\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	70	$1 $2 $3	120	(7000)(\d{4})(\d{3})
SG availableFormats	80	$1 $2 $3	130	(800)(\d{3})(\d{4})

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

Referenzfeldtyp

Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Zum Beispiel die **Anrufer** Das Feld in der Incident-Tabelle ist ein Verweis auf die Anwendertabelle [sys_user].

Wenn Sie ein Referenzfeld definieren, erstellt das System eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen. Durch das Hinzufügen eines Referenzfelds zu einem Formular werden die anderen Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar gemacht.

Hinweis: Ein Referenzfeld kann nur auf Datensätze aus einer anderen Tabelle verweisen. Um ein Feld hinzuzufügen, das auf Datensätze in einer beliebigen Tabelle verweisen kann, verwenden Sie den Elementtyp Dokument-ID.

Administratoren können neue Referenzfelder erstellen und mehrere Optionen für Referenzfelder konfigurieren.

Referenzfeldoptionen

Option	Beschreibung
Anzeigewerte	Jedes Referenzfeld speichert eine sys_ID für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank, die sys_ID wird jedoch nicht angezeigt. Das Referenzfeld zeigt den angegebenen Anzeigewert an.
Dekorationen	Eine Referenzdekoration ist ein Symbol, das neben einem Referenzfeld angezeigt wird.
Referenzstile	Referenzstile sind spezielle Feldstile, die die Darstellung von Referenzfeldern steuern.

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

Referenzfeldoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Referenzqualifizierer	Referenzqualifizierer schränken die Datensätze ein, die für Referenzfelder verfügbar sind.
Löschregeln kaskadieren	Kaskadierende Löschregeln geben an, was mit Datensätzen geschehen soll, die auf einen gelöschten Datensatz verweisen.
Automatische Vervollständigung	Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch vervollständigt, wenn der Anwender in das Feld eingibt. Administratoren können Einstellungen für die automatische Vervollständigung konfigurieren.
Referenzschlüssel	Ein Referenzschlüssel speichert ein anderes Feld als sys_ID als eindeutigen Bezeichner für ein Referenzfeld.
Aktivieren Sie die dynamische Erstellung	Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Tipp: Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter Das Referenzfeld zeigt bei Auswahl nicht den erwarteten Anzeigewert an, oder es wird leer angezeigt [KB0693859] artikel in Now Support Knowledge Base.

Fügen Sie ein Referenzfeld hinzu

Fügen Sie einer Tabelle Referenzfelder mit derselben Methode wie für andere Felder hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Tabelle wird auch in der Liste Verfügbare Tabellen für zukünftige Formularanpassungen angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
3. Verwenden Dot-Walking Um das Feld in der referenzierten Tabelle zu suchen und auszuwählen, das Sie hinzufügen möchten.

   Example
   Wird als angezeigt *`Table name.Field`*. Beispielsweise wird die E-Mail-Adresse des Anrufers als angezeigt *`Caller.Email`*.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren Sie die dynamische Erstellung für Referenzfelder

Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 muss ein Anwender einen Wert in ein Referenzfeld eingeben, der einem vorhandenen Datensatz in der Tabelle entspricht, auf die sich das Referenzfeld bezieht. Zum Beispiel die **Anrufer** Das Feld in einem Incident muss einen Wert aufweisen, der ein vorhandener Anwender ist. Sie können die dynamische Erstellung aktivieren, um einen neuen Datensatz in der referenzierten Tabelle zu erstellen, wenn ein Anwender einen nicht vorhandenen Wert in ein Referenzfeld eingibt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus (möglicherweise müssen Sie das Wörterbuchformular konfigurieren):
   - **Dynamic_Creation** : Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
   - **Dynamic_Creation_script** : Geben Sie ein Skript ein, das den Datensatz dynamisch erstellt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Beispiele:

   Sie können Folgendes verwenden `Dynamic_Creation_script` Dient zum Erstellen eines Datensatzes in der referenzierten Tabelle.

   ```
   current.name = value;
   current.insert();
   ```

   Hinweis: Das übergeordnete Objekt kann verwendet werden, um auf alles aus dem übergeordneten Datensatz zuzugreifen.

   Sie können eine Skripteinbindung mit dem Namen erstellen `MyUserReferenceCreator` Mit den folgenden Inhalten:

   ```
   var MyUserReferenceCreator = Class.create();
   MyUserReferenceCreator.prototype = {
      initialize: function() {
      },

      create: function(current, value) {
         current.name=value;
         return current.insert();
      },

      type: 'MyUserReferenceCreator'
   }
   ```

   Wenn die Skripteinbindung erstellt wird, gehen Sie wie folgt vor `Dynamic_Creation_script` Generiert einen neuen Standort für einen ungültigen Referenzfeldwert:

   ```
   new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
   ```

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Konfigurieren Sie kaskadierende Löschregeln

Wenn ein Datensatz gelöscht wird, gibt es verschiedene Optionen dafür, wie sich die Löschung auf Datensätze auswirkt, die auf den gelöschten Datensatz verweisen. 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.

können konfigurieren, was mit Datensätzen geschieht, die auf einen Datensatz verweisen, wenn dieser Datensatz gelöscht wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Wenn Sie einen Anwenderdatensatz löschen, auf den in verwiesen wird **Anrufer-ID** Feld in mehreren Incident-Datensätzen können Sie konfigurieren, was mit diesen Incident-Datensätzen geschieht. Standardmäßig werden die Referenzen gelöscht, sodass die Incident-Datensätze mit einem leeren beibehalten werden **Anrufer-ID** Feld.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Formular zu einem Referenzfeld.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
4. Suchen Sie den Abschnitt Referenzspezifikation.
5. In **Referenz-Kaskadierungsregel** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

   Hinweis: Die Option für dieses Feld hat keine Auswirkung auf Tabellen mit m2m-Beziehungen, d. h., wenn die Tabellen eine m2m-Beziehung haben, wird der Anwenderdatensatz gelöscht.

Option	Beschreibung
Löschen Oder **-- Keine --**	Durch das Löschen eines Datensatzes werden Referenzen gelöscht (Standardoption).
Löschen Oder **Kaskadieren**	Durch das Löschen eines Datensatzes werden auch alle referenzierenden Datensätze gelöscht. Wenn beispielsweise ein Anwenderdatensatz gelöscht wird, werden alle dem Anwender zugewiesenen Incidents ebenfalls gelöscht. **Achtung:** Verwenden Sie diese Methode mit Vorsicht.
Beschränken	Das Löschen eines Datensatzes ist eingeschränkt, es sei denn, es gibt keine Verweise auf den Datensatz. Verhindern Sie beispielsweise, dass der Anwenderdatensatz gelöscht wird, wenn ein Incident einen Verweis auf den Anwender enthält.
Keine	Durch das Löschen eines Datensatzes werden keine Datensätze geändert, die auf den Datensatz verweisen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie Wörterbucheinträge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Referenzschlüssel

Standardmäßig speichern Referenzfelder die sys_ID des Datensatzes in der Datenbank.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Indem Sie einen Referenzschlüssel definieren, können Sie ein anderes Feld als sys_ID identifizieren, das als eindeutiger Bezeichner für das Referenzfeld verwendet werden soll. Der Wert des Referenzschlüsselfelds wird anstelle der sys_ID in der Datenbank für dieses Referenzfeld gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Felddatensatz öffnen (z. B. **Gelöst_von** In der Incident-Tabelle).
3. In **Referenzschlüssel** Feld einen Feldnamen in der referenzierten Tabelle eingeben (z. B. E-Mail in der Tabelle „sys_user“).

   Hinweis: Wählen Sie immer ein Feld aus der referenzierten Tabelle aus, das sowohl erforderlich als auch eindeutig ist.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigt ein Referenzfeld als Auswahlliste an

Sie können ein Referenzfeld als Auswahlliste anzeigen, anstatt ein Suchfenster zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Ein Auswahlreferenzfeld mit einem definierten Referenzschlüssel funktioniert nicht.

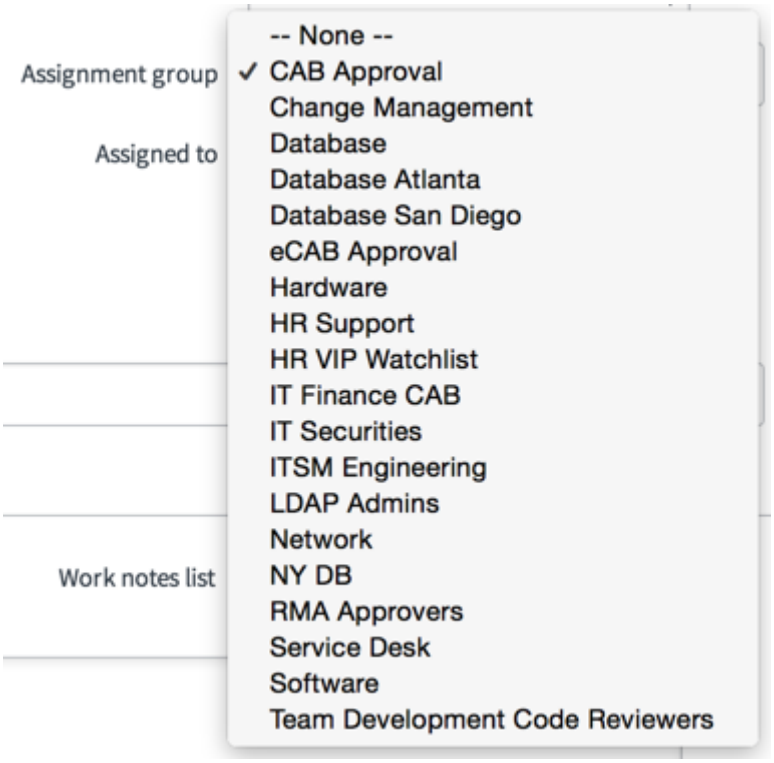
Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Referenzfeld, und wählen Sie aus **Wörterbuch konfigurieren**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Spezifikation der Auswahlliste eine der folgenden Optionen aus **Auswahl** Feld.
   - **Dropdownliste mit --Keine--**
   - **Dropdownliste ohne --Keine--**
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
4. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
5. In **Attribute** Fügen Sie das folgende Attribut hinzu, getrennt von anderen Attributen durch ein Komma.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, mit dem Referenzfeld als Auswahlliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 *glide.ui.max_ref_dropdown*Die Systemeigenschaft bestimmt, ob ein Referenzfeld als Auswahlliste oder als Referenzsymbol angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, wird anstelle einer Auswahlliste ein Referenzsymbol angezeigt. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 25. Diese Eigenschaft wirkt sich auf die gesamte Instanz aus, Sie können diese Eigenschaft jedoch für ein einzelnes Feld überschreiben, indem Sie verwenden *max_ref_dropdown*Wörterbuchattribut. Das Ändern von Wörterbuchattributen erfordert die Rolle „Personalize_dictionary“.

Die *glide.xmlhttp.max_choices*Die Systemeigenschaft bestimmt, wie viele Auswahlmöglichkeiten in einer Auswahlliste angezeigt werden. Diese Eigenschaft hat standardmäßig einen Wert von 15. Wenn die Eigenschaft jedoch nicht in der Instanz vorhanden ist, verwendet die Instanz einen hartcodierten Wert von 10.

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

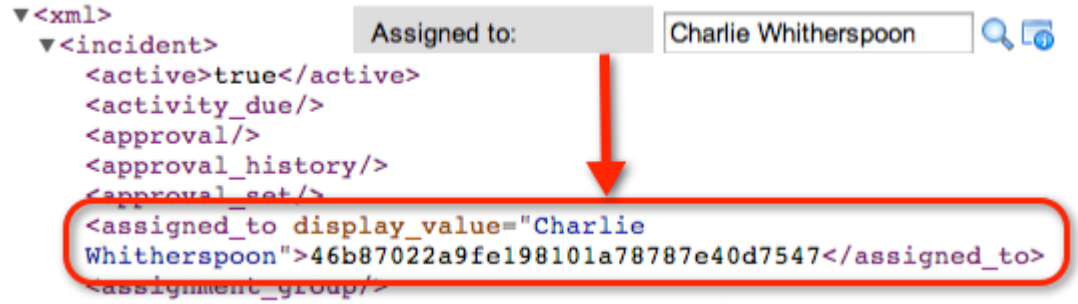
Anzeigewerte

Referenzfelder speichern eine sys_ID für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank, die sys_ID wird jedoch nicht angezeigt.

Das Referenzfeld zeigt den Anzeigewert an. Zum Beispiel ein Incident **Zugewiesen an** Das Feld speichert die sys_ID eines bestimmten Anwenders, zeigt jedoch den Namen des Anwenders an. Das folgende Beispiel zeigt, wie **Charlie Witherspoon** , Der der Anzeigewert eines Anwenderdatensatzes ist, wird in angezeigt **Zugewiesen an** 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.

Anzeigewert-XML



Referenzfeld

Referenzfeld	Wert in Datenbank gespeichert	Wertefeld der Quelltabelle anzeigen	Wert, der in der Anwenderoberfläche angezeigt wird
Zugewiesen an [Task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a787e40d7547	Name [sys_user.name]	Charlie Whitherspoon

Referenzfelder zeigen Anzeigewerte an in:

- Listen
- Formulare
- Berichte
- Vorschläge für automatische Vervollständigung
- Slushbuckets

Zugehörige Informationen

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID)

Wählen Sie ein Feld als Tabellenanzeigewert aus

Nur ein Feld kann als Anzeigewert für eine Tabelle definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie festlegen **Anzeige** Wert bis **Wahr** , Legt eine Business-Regel fest **Anzeige** Wert bis **Falsch** Für alle anderen Felder in der Tabelle. In früheren Versionen müssen Sie manuell sicherstellen, dass keine anderen Felder in der Tabelle einen Wert von haben **Wahr** In **Anzeige** Spalte.

Hinweis: Erweiterte Tabellen erben den Anzeigewert der übergeordneten Tabelle. Das Festlegen eines separaten Anzeigewerts für die erweiterte Tabelle überschreibt den Anzeigewert der übergeordneten Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Filtern nach **[Tabelle] [ist] [<Name der referenzierten Tabelle>]** .
3. Suchen Sie das gewünschte Feld, und legen Sie fest **Anzeige** Bis **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.

Um die besten Ergebnisse zu erzielen, wählen Sie ein Feld aus, das in jedem Datensatz erforderlich und eindeutig ist, als Anzeigewertfeld.

Hinweis: Wenn Sie ein Feld als Anzeigefeld für eine Tabelle definieren, stellen Sie sicher, dass alle Werte für das Feld in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] in alle angegebenen Sprachen übersetzt werden. Anzeigefeldoptionen, die nicht übersetzt wurden, werden von Funktion zum automatischen Vervollständigen (Textvervollständigung) nicht angezeigt.

Referenzfelder suchen nach dem Anzeigewert in der folgenden Reihenfolge:

a. Ein Feld mit Display=true im Systemwörterbuch in der niedrigsten Untertabelle für erweiterte Tabellen.
b. Ein Feld mit Display=true im Systemwörterbuch in der übergeordneten Tabelle.
c. Ein Feld mit dem Namen **Name** Oder **u_Name** Oder **X_Name** .
d. Ein Feld mit dem Namen **Nummer** Oder **u_number** Oder **X_number** .
e. Das Feld, das in der Glide-Eigenschaft benannt ist `glide.record.display_value_default`
f. Die **Erstellt am** Feld des referenzierten Datensatzes.

Dekorationen

Referenzdekorationen sind Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.

Die Referenzsuche ist immer sichtbar und wird verwendet, um einen Datensatz auszuwählen, auf den verwiesen werden soll. Andere Referenzdekorationen werden angezeigt, wenn ein Datensatz ausgewählt wird.

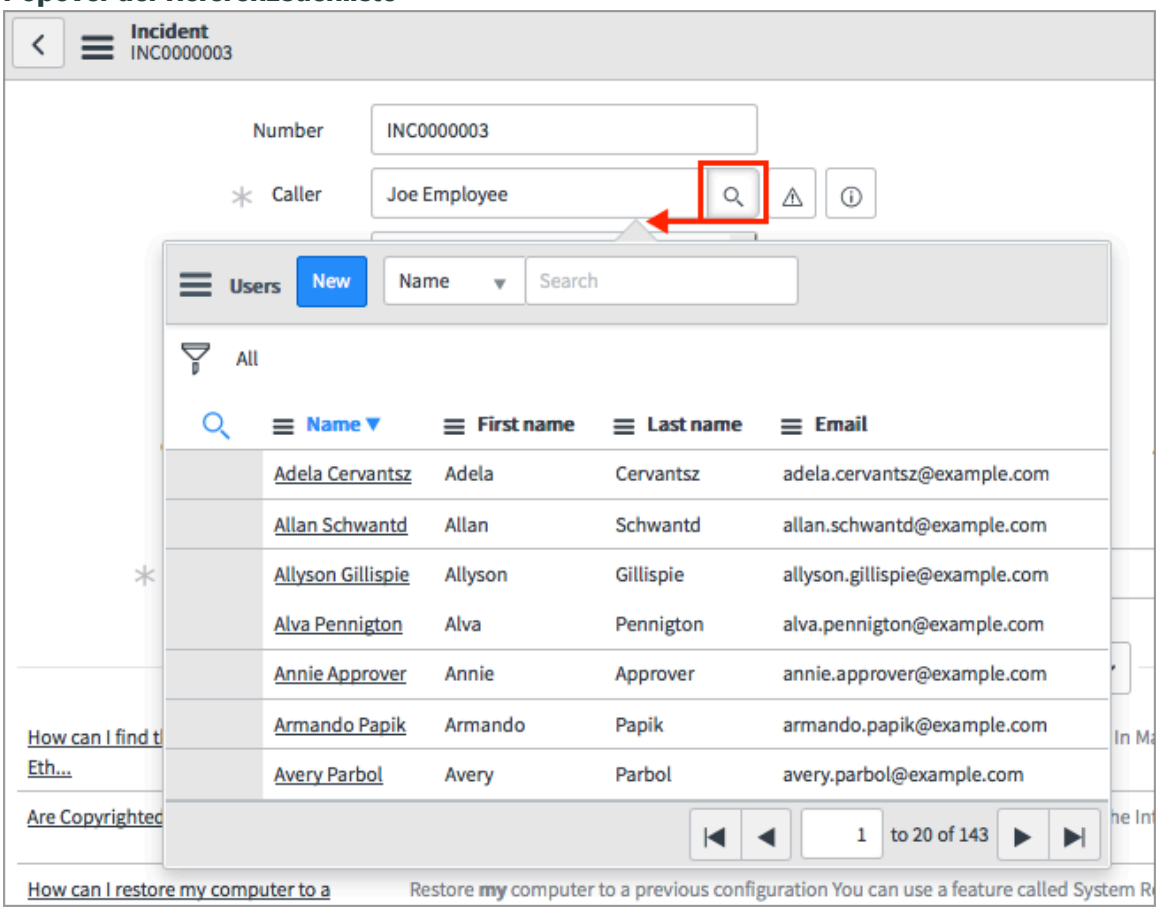
Referenzsuche

In Formularen das Referenzsuchsymbol ( ) Wird durch bearbeitbare Referenzfelder angezeigt. Wenn Sie auf das Referenzsuchsymbol klicken, wird eine Liste der Datensätze in der referenzierten Tabelle angezeigt.

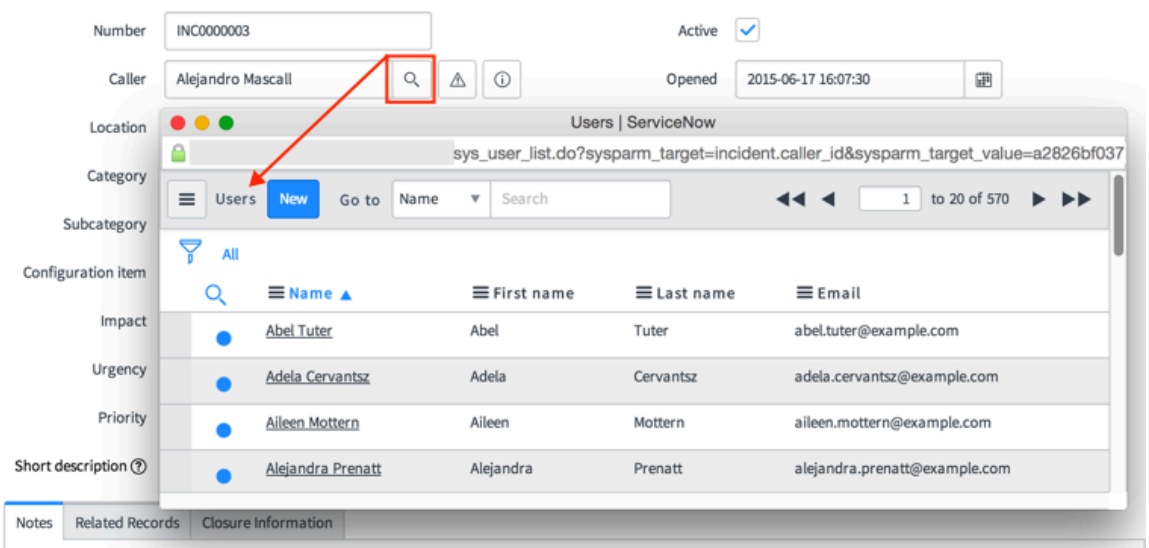
Wenn Liste v3 aktiviert ist, wird die Liste in einem Popover angezeigt. Andernfalls wird die Liste in einem Popup-Fenster angezeigt.

© 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.

Popover der Referenzsuchliste



Popup-Liste der Referenzsuche



Strukturauswahl-Suche

Die Referenzsuche kann im Strukturauswahlformat gerendert werden, indem das Wörterbuch geändert und das Attribut hinzugefügt wird *tree_picker*.

Sie können die in der Strukturauswahl verwendeten Bezeichnungsnamen nicht anpassen. Die Bezeichnungsnamen stammen aus den Werten in der Tabelle.

Hinweis: Die Hierarchie der Strukturanzeige wird bei Verwendung mobiler Anwendungen nicht in Referenzfeldern 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.

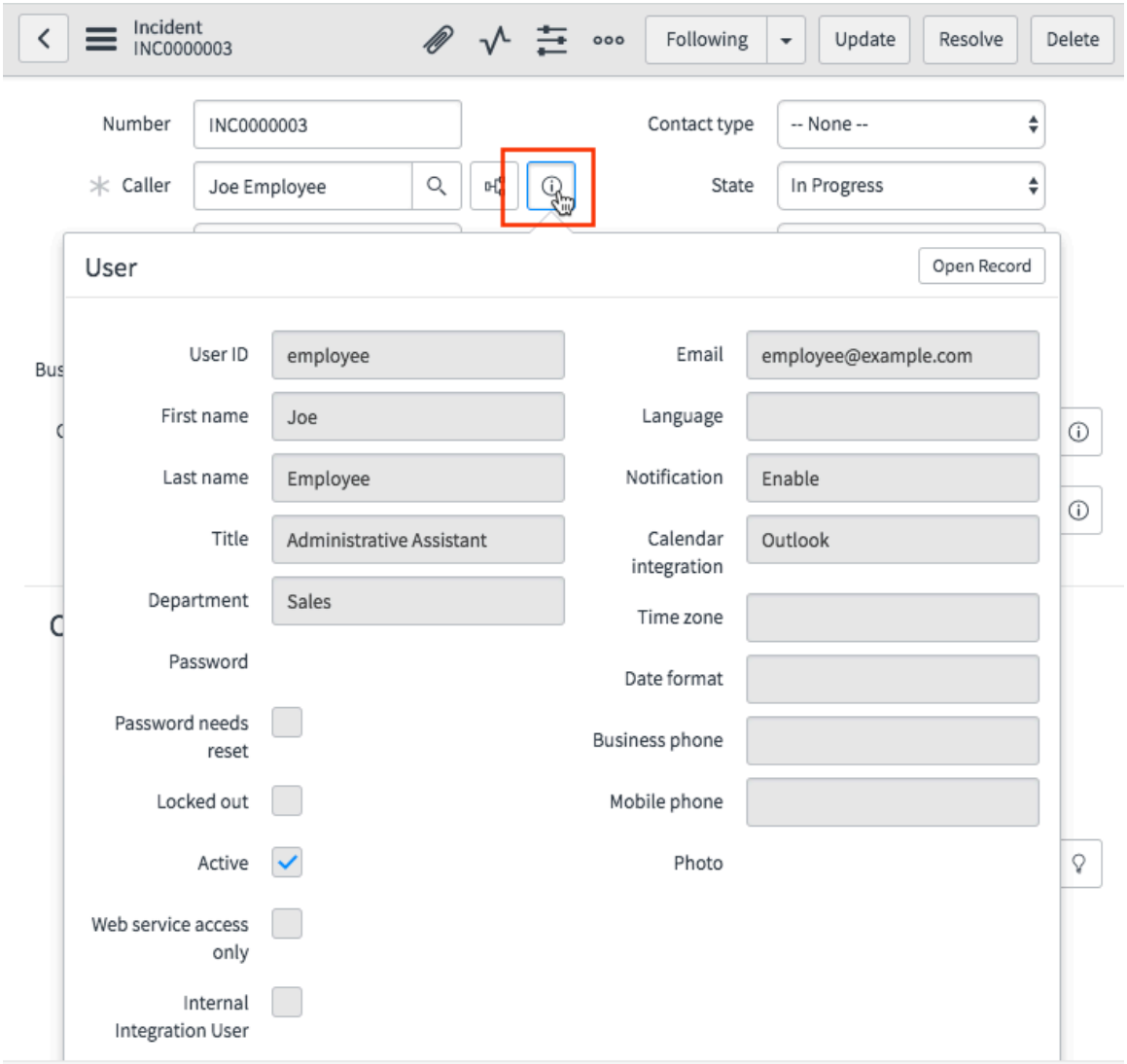
Zugehörige Informationen

Strukturauswahl

Referenzfeldsymbol

In Formularen das Referenzsymbol (ⓘ) Wird durch ausgefüllte Referenzfelder angezeigt. Durch Klicken auf das Symbol wird eine schreibgeschützte Vorschau des referenzierten Datensatzes geöffnet.

Vorschau des referenzierten Datensatzes in einem Formular



Die Vorschau bleibt geöffnet, bis Sie auf eine andere Stelle im Formular klicken.

Klicken Sie Auf **Öffnen Sie Den Datensatz** Um zum referenzierten Datensatz zu navigieren.

Hinweis: Wenn Sie ein Referenzsymbol im Serviceportal verwenden, wird ein Formular in der Standardansicht des Formulars anstatt in einer Popup-Ansicht geöffnet. Die Schreibberechtigungen für dieses Formular entsprechen dem Öffnen des Formulars in der Standardansicht in der Standard-UI.

Konfigurieren Sie die Referenzsymbolansicht von Feldern

Verwenden Sie die Formularansicht „sys_Popup“ einer Tabelle, um die Felder im Popup-Formular zu konfigurieren, die angezeigt werden, wenn Sie auf ein Referenzsymbol zeigen. Wenn die Tabelle keine sys_Popup-Ansicht hat, verwendet das Popup die Standardansicht.

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: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Popup-Formular wird nur im oberen Formularabschnitt angezeigt.

Prozedur

1. Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle mit der standardmäßigen Ansicht „sys_Popup“ zu konfigurieren, navigieren Sie zum folgenden URL-Format und ersetzen den Instanznamen und den Tabellennamen:

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

   Hinweis: Dieses URL-Format zeigt nur eine Tabelle und die standardmäßige sys_Popup-Ansicht an. Dies funktioniert nicht für Datensätze, die eine andere Ansicht verwenden.

   Example
   Ein Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die Standardansicht „sys_Popup“:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

2. **Wahlweise:** Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle mit einer nicht standardmäßigen sys_Popup-Ansicht zu konfigurieren, navigieren Sie zum folgenden URL-Format und ersetzen den Instanznamen, den Tabellennamen und den Namen der Ansicht:

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table
    name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
   ```

   Example
   Ein Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die ESS-Ansicht „sys_Popup“:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
   ```

3. Konfigurieren Sie das Formular, um Felder nach Bedarf hinzuzufügen oder zu entfernen.

Konfigurieren Sie Popups für schreibgeschützte Felder

Referenz-Popups und Klickvorgänge sind standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Client-Skript, eine UI-Richtlinie, eine Variable oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Die Fähigkeit, den Zieldatensatz anzuzeigen oder zu durchklicken, hängt nicht davon ab, ob das Referenzfeld schreibgeschützt ist. Sie können die schreibgeschützte Einstellung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

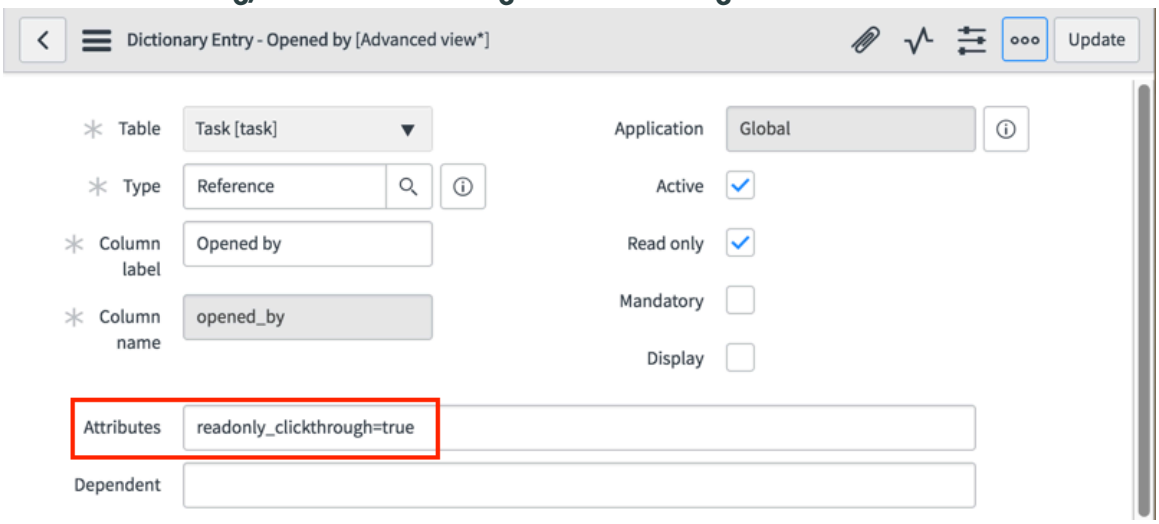
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Ändern Sie den Wert von **Aktivieren Sie das Klicken auf ein Referenzfeld, wenn das Referenzfeld schreibgeschützt ist.** (*`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`*) Eigenschaft.
   Bei „wahr“ wird das Popup für schreibgeschützte Felder und für Variablen 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.

Nächste Maßnahme

Wenn dieser Systemwert auf festgelegt ist **Falsch** , Sie können die Einstellung für ein bestimmtes schreibgeschütztes Referenzfeld überschreiben. Konfigurieren Sie den Wörterbucheintrag, und fügen Sie hinzu `readonly_clickthrough=true`Attribut.

Wörterbucheintrag, der das Clickthrough-Attribut anzeigt



Konfigurieren Sie das Symbol für zugehörige Incidents

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Referenzfeld in einem Formular angezeigt wird, z. B. **Anrufer** Feld, um zugehörige Incidents anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Symbol „zugehörige Incidents anzeigen“ ( ) Zeigt andere Incidents im Zusammenhang mit dem referenzierten Datensatz an.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Referenzfeld, und wählen Sie aus **Wörterbuch konfigurieren**an.
2. Fügen Sie hinzu `ref_contributions=user_show_incidents`Wörterbuchattribut in **Attribute** Feld.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, und das Symbol für zugehörige Incidents wird neben dem Feld auf der rechten Seite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Konfigurieren Sie das Symbol „Workflow anzeigen“

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Workflow-Feld angezeigt wird, um den zugehörigen Workflow im Workflow-Editor anzuzeigen.

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

Das Symbol „Workflow anzeigen“ ( ) Öffnet den Workflow im Workflow-Editor.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung für das Workflow-Feld, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Wörterbuch konfigurieren**an.
2. Fügen Sie hinzu `ref_contributions=show_workflow`Wörterbuchattribut in **Attribute** Feld.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, und das Symbol „Workflow anzeigen“ wird neben dem Feld auf der rechten Seite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Referenzqualifizierer

Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um die Daten zu filtern, die für ein Referenzfeld zurückgegeben werden.

A Referenzfeld Speichert einen Link (Verweis) zu einem Feld in einer anderen Tabelle, sodass die Datensätze/Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar sind, das das Referenzfeld enthält.

Zum Beispiel die **Zugewiesen an** Das Feld in der Incident-Tabelle ist ein Verweis auf die Anwendertabelle [sys_user]. Standardmäßig werden alle Werte für das Feld, auf das verwiesen wird, in angezeigt Referenzsuche Und können direkt über das Referenzfeld (Vorauseingabe) aufgerufen werden. Wenn im vorherigen Beispiel kein Referenzqualifizierer definiert ist, werden alle Anwender in der Anwendertabelle in der Referenzsuche angezeigt. Einschließlich der inaktiven Anwender. Manchmal kann dies die gewünschte Funktionalität sein. In anderen Fällen kann jedoch nur eine Teilmenge der verfügbaren Werte erwünscht sein. Erstellen Sie in diesem Fall einen Referenzqualifizierer, um die verfügbaren Daten so zu filtern, dass nur die gewünschten Werte zurückgegeben und dem Formular zur Verfügung gestellt werden. Z. B. nur die aktiven Anwender oder Anwender mit einer bestimmten Rolle. Referenzqualifizierer sind robust und können aus einfachen UND/ODER-Bedingungen, Inline-JavaScript oder komplexen bestehen Skripteinbindung .

Sie können den Referenzqualifizierer für eine Tabelle und jede Tabelle basierend auf dieser Tabelle (übergeordnet oder erweitert) ändern, indem Sie einen Referenzqualifizierer über definieren Wörterbucheintrag Formular. Sie können den Referenzqualifizierer auch nur für eine erweiterte Tabelle und ihre untergeordneten Elemente (nicht die übergeordnete Tabelle) über ändern Wörterbuchüberschreibung . Sie können nur einen einzelnen Referenzqualifizierer pro Feld und pro Formular/Tabelle definieren. Referenzqualifizierer gelten nicht für Bedingungsgeneratoren. Informationen zur Verwendung der Filterung in Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Erstellen Sie eine dynamische Filteroption .

Hinweis:

- Das Erstellen von Referenzqualifizierern erfordert Kenntnisse über den zugrunde liegenden ServiceNow Datenmodell (Tabellen und Felder) und Wissen über Webservices Und Skripts .
- Um einzuschränken, auf welche Daten spezifische Anwender zugreifen können, verwenden Sie ACLs, die keine Qualifizierer referenzieren.

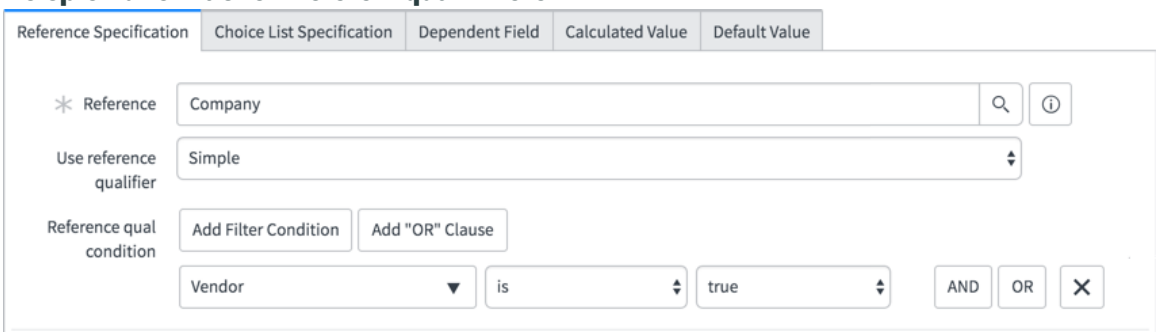
Sie können einen Referenzqualifizierer mit einer der folgenden Methoden definieren.

© 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.

Einfacher Referenzqualifizierer

Einfache Referenzqualifizierer verwenden UND/ODER Anweisungen (Bedingungen), um einfache Filter zu erstellen. Verwenden Sie einfache Referenzqualifizierer, wenn Sie nach Bedingungen filtern, z. B. ob ein Unternehmen aktiv ist, ein Anwender eine bestimmte Rolle hat und/oder sich ein Anrufer in einer bestimmten Zeitzone befindet. Einfache Referenzqualifizierer können maximal 13 Referenzqualifizierer-Bedingungen haben. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Bedingungsgenerator .

Beispiel für einfachen Referenzqualifizierer



Dynamische Referenzqualifizierer

Dynamische Referenzqualifizierer ermöglichen Ihnen die Verwendung von Erstellen Sie eine dynamische Filteroption Dient zum Ausführen einer Abfrage für ein Referenzfeld, um den zurückgegebenen Datensatz zu filtern. Dynamische Filteroptionen sind gespeicherte Filter, die enthalten können Codierte Abfragezeichenfolgen , JavaScript oder Skripteinbindungen und können in mehreren dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden. Änderungen, die an einer dynamischen Filteroption vorgenommen werden, gelten automatisch für alle Referenzqualifizierer, die dieselbe dynamische Filteroption verwenden. Verwenden Sie diesen Typ von Referenzqualifizierer, wenn Sie denselben Filter für mehrere Formulare verwenden möchten oder um „nicht-Code-versierte“ Implementierern Filterfunktionen bereitzustellen.

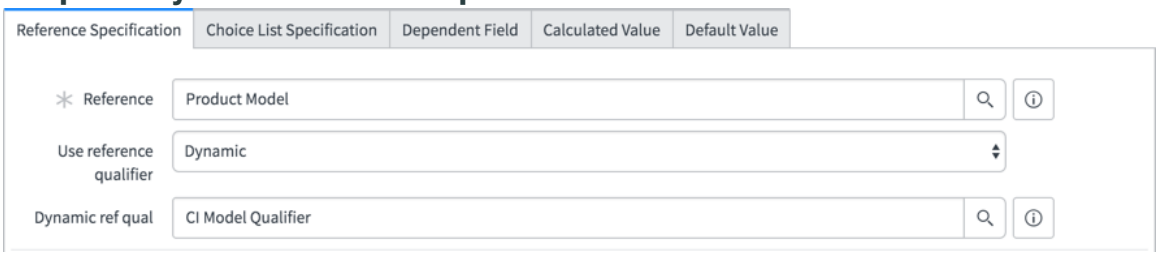
Die Basisinstanz bietet mehrere dynamische OOB-Filteroptionen. Wenn keine dynamische Filteroption vorhanden ist, die Ihren Anforderungen entspricht, können Sie eine neue dynamische Filteroption erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht. Ein Beispiel für eine dynamische OOB-Filteroption ist der Referenzqualifizierer auf der **Modell-ID** Feld in einem Konfigurationselementformular, z. B. dem Computerformular. Der Referenzqualifizierer ruft auf **CI-Modellqualifizierer** Dynamische Filteroption, die wiederum den aufruft `ModellAndKategorieFilter` Skripteinbindung. Diese Skripteinbindung filtert den Datensatz basierend auf der Klasse des CI. Die einzigen Optionen für die Modell-ID sind Optionen, die zu derselben Klasse wie das aktuelle CI gehören. Beispielsweise sind nur CIs verfügbar, die zur Computerklasse gehören **Modell-ID** Feld im Computerformular.

Um die verfügbaren dynamischen Filteroptionen zu suchen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** → **Dynamische Filteroptionen** . Klicken Sie in der rechten Ecke der Liste „dynamische Filteroptionen“ auf das Filtersymbol, und erstellen Sie die Filterbedingung „Verfügbar für Referenzqual“ ist „wahr“ . Alle dynamischen Filteroptionen, die in dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden können, werden 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.

Beispiel für dynamischen Referenzqualifizierer



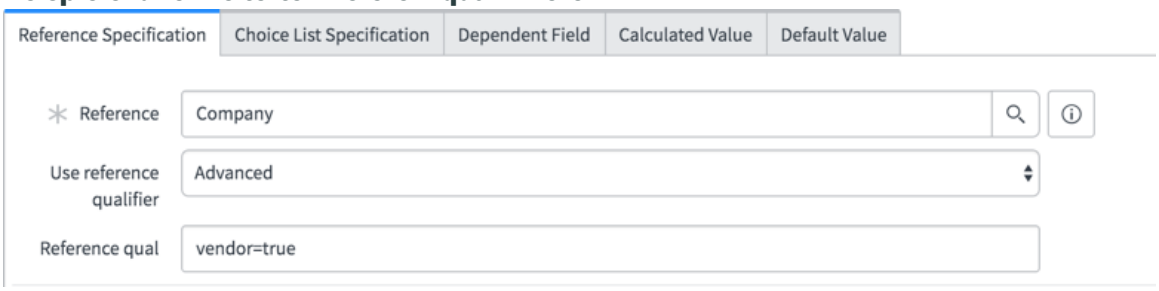
Erweiterter Referenzqualifizierer

Mit erweiterten Referenzqualifizierungen können Sie eine Inline-codierte Abfragezeichenfolge oder einen JavaScript-Filter (tatsächlicher Code oder Name einer vorhandenen Skripteinbindung oder Business-Regel) direkt in definieren **Referenzqual** Feld des Referenzqualifizierers. Ähnlich wie bei den anderen Referenzqualifiziererertypen wird beim Laden des Formulars der Filter ausgeführt, und nur die Datensätze, die dem Filter entsprechen, werden im Referenzfeld angezeigt. Verwenden Sie diesen Referenzqualifizierer für Implementierungen, die nur einen einfachen, eindeutigen Filter erfordern, der nicht von einem einfachen Referenzqualifizierer behandelt werden kann und nicht für mehrere Referenzfelder verwendet wird.

Hinweis: Als gute Praxis sollten Sie JavaScript-Aufrufe für Funktionen in einer Skripteinbindung anstelle einer globalen Business-Regel durchführen.

Ein Beispiel für eine codierte Abfragezeichenfolge ist `Lieferant=wahr` , Der alle Unternehmen zurückgibt, die als Lieferanten festgelegt sind. Die Eingabe dieser Zeichenfolge entspricht der Verwendung des Bedingungsgenerators, wie im Beispiel für den einfachen Referenzqualifizierer gezeigt. Weitere Informationen zur gültigen Syntax der codierten Abfragezeichenfolge und Beispiele finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .

Beispiele für erweiterten Referenzqualifizierer



Ein Beispiel für einen JavaScript-Aufruf ist `javascript:New myScriptInclude().my_refqual()` . Dieser Code ruft die Funktion auf `Mein_refqual()` In der Skripteinbindung `MyScriptInclude()` . Die Funktion muss eine Abfragezeichenfolge zurückgeben, die die in einem Referenzfeld verfügbaren Optionen filtern kann.

Hinweis: Sie können auch codierte JavaScript-Filter wie verwenden `javascript:'u_Active=true^' + "u_HR_Service="+current.HR_Service` In Referenzqualifizierer.

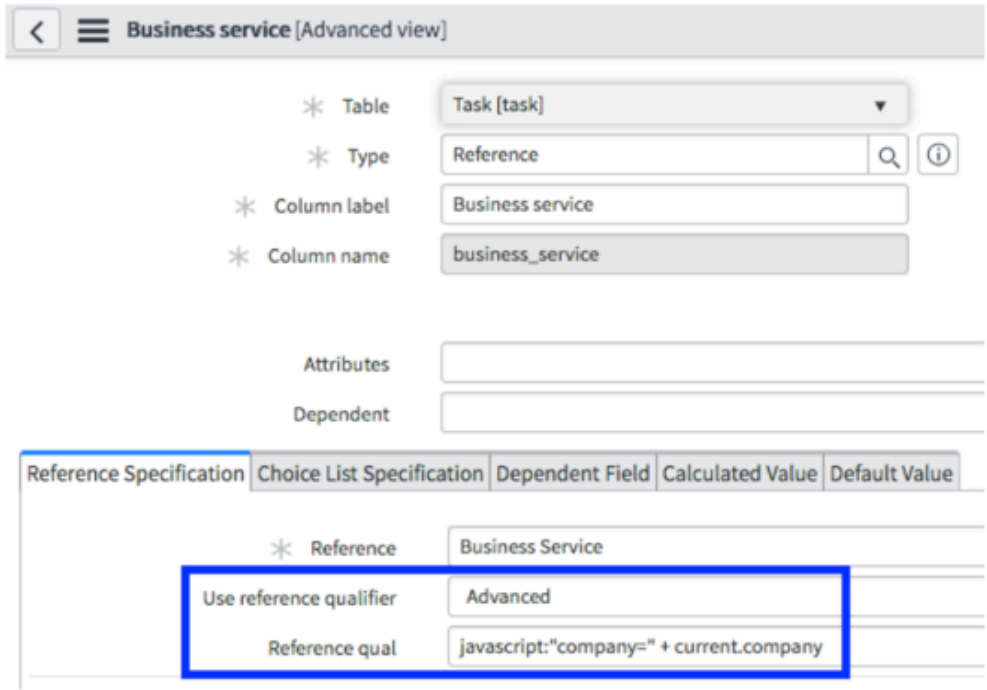
In einem anderen Beispiel: Wenn Sie versuchen, basierend auf dem aktuellen Unternehmen zu filtern, haben Sie kein Suchskript verwenden, können aber einfach diese Zeile Ihrem dynamischen Qualifizierer hinzufügen:

```
return "company=" + current.company;
```

Sie können dies auch vereinfachen und einen erweiterten Referenzqualifizierer anstelle eines dynamischen 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.

```
javascript:"company=" + current.company
```



Ein zusätzliches Beispiel, das Referenzfeld so konfigurieren, dass nur Anwender einer bestimmten Gruppe angezeigt werden, finden Sie unter So wählen Sie nur Anwender einer bestimmten Gruppe in einem Referenzfeld aus [KB0831564] artikel in Now Support Knowledge Base an.

Zugehörige Listen und Referenzqualifizierer

Wenn ein Feld auf mehreren angezeigt wird Zugehörige Listen In einer einzelnen Formularansicht muss möglicherweise validiert werden, welche zugehörige Liste referenziert wird, um den Referenzqualifizierer für das Feld ordnungsgemäß zu erstellen. In dieser Situation Konfigurieren Sie das Listensteuerelement Für die zugehörige Liste und geben Sie ein eindeutiges Tag in ein **Listenbearbeitungs-Tag** Feld. Dieser Tag-Wert ist verfügbar, um Skripts als Variable mit dem Namen zu filtern `ListEditRefQualTag` . Der folgende Skripteinbindungscode ist ein Beispiel für eine Funktion, die diesen Tag-Typ verwendet.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

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.

Aktuelle Javascript-Syntax in Referenzqualifizierern wird verwendet

`Aktuell` Ist ein JavaScript-Objekt, das die Felder und Feldwerte des aktiven (aktuellen) Datensatzes enthält. Bei Formularen ist dies der Datensatz, der im Formular angezeigt (geladen) wird. Innerhalb erweiterter und dynamischer Referenzqualifizierer können Sie JavaScript verwenden `Aktuell` Objekt zum Definieren von Filtern wie `javascript:"Company=" + current.company` .

Dieses JavaScript gibt innerhalb eines Referenzqualifizierers nur die Datensätze aus der referenzierten Tabelle zurück, die dem Unternehmensfeldwert des aktuellen Datensatzes entsprechen. Also, wenn der Wert, der in angezeigt wird **Unternehmen** Feld ist Acme. JavaScript gibt alle Referenzfelddatensätze zurück, deren Unternehmenswert Acme entspricht (Unternehmen="Acme"). Wenn Sie dann einen Datensatz aufrufen, dessen Unternehmenswert „ViewRite“ ist, wird JavaScript in Company=„ViewRite“ aufgelöst.

Alle Felder im aktuell geladenen Formular (Tabellen) sind für die Verwendung mit verfügbar `Aktuell` Objekt. Verwenden Dot-Walking Dient zum Zugriff auf Werte in einer Tabelle, einschließlich der referenzierten Tabelle. Zum Beispiel im Incident-Formular die **Zugewiesen An** Feld verweist auf die Anwendertabelle. Verwenden Sie die folgende Syntax, um auf die E-Mail-Adresse des Anwenders zuzugreifen: `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email` .

Zugehörige Informationen

- Erstellen Sie eine dynamische Filteroption
- Erstellen Sie geskriptete Filter
- CMDB-Klassifizierungen

Konfigurieren Sie Referenzqualifizierer

Systemadministratoren können Referenzqualifizierer konfigurieren, die das Filtern des zugehörigen Referenzfelds ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe führt Sie durch die Erstellung eines Referenzqualifizierers in Systemwörterbuch . Beim Erstellen eines Referenzqualifizierers im Systemwörterbuch gilt dies nicht nur für diese Tabelle, sondern auch für alle untergeordneten Elemente der Tabelle.

Hinweis: Sie können auch Referenzqualifizierer für erweiterte Tabellen über erstellen Wörterbuchüberschreibungen . Wörterbuchüberschreibungen wirken sich nur auf die erweiterte Tabelle und alle ihrer untergeordneten Elemente aus, nicht auf die übergeordnete Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Referenzfeld Im Formular oder in der Tabelle, für die Sie einen Referenzqualifizierer definieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Referenzfeldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Erweiterte Ansicht** .
   Der einfache Referenzqualifizierer ist sowohl in der Standardansicht als auch in der erweiterten Ansicht verfügbar. Die dynamischen und erweiterten Referenzqualifizierer sind nur in der erweiterten Ansicht verfügbar.
4. Überprüfen Sie im Abschnitt Referenzspezifikation, ob die Tabelle in **Referenz** Das Feld enthält die Tabelle, die dem Referenzfeld zugeordnet werden soll, oder wählen Sie bei Bedarf eine andere Tabelle 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.

5. Von **Referenzqualifizierer verwenden** Auswahlliste den zu implementierenden Referenzqualifizierer auswählen.
6. Konfigurieren Sie den Qualifizierer basierend auf dem Typ des Referenzqualifizierers.
   - **Einfach** : Erstellen Sie die Bedingung Mithilfe der Auswahllisten.
   - **Dynamisch** : Wählen Sie entweder eine vorhandene dynamische Filteroption oder aus Erstellen Sie eine dynamische Filteroption .
   - **Erweitert** : In **Referenzqual** Geben Sie ein Codierte Abfragezeichenfolgen , JavaScript, das eine Abfragezeichenfolge oder den Namen eines zurückgibt Skripteinbindung Oder Business-Regel Zur Ausführung.
7. Schließen Sie ab **Referenzspezifikation – Zusätzliche Anpassung** Abschnitt entsprechend.

Feld	Beschreibung
Referenzschlüssel	Gibt ein anderes Feld als sys_ID an Zur Verwendung als eindeutiger Bezeichner für das Referenzfeld.
Kaskadierungsregel für Referenz	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht Wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Kaskadieren ○ Löschen ○ Löschen ○ Keinen Workflow löschen ○ Beschränken
Fließende Referenz	Kennzeichnung, die festlegt, ob an ist Konfigurieren Sie die Bearbeitungsoption Für eins-zu-viele-Beziehungen.
Dynamische Erstellung	Kennzeichnung, die bestimmt, ob das System dies soll Erstellen Sie einen neuen Datensatz Wenn ein Wert für das Referenzfeld nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. Wenn Sie diese Option auswählen, geben Sie ein Skript ein, das angibt, wie der Datensatz in erstellt werden soll **Dynamisches Erstellungsskript** Feld.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beschränken Sie das Feld Zugewiesen an nach Rolle

Dieses Beispiel zeigt, wie JavaScript und eine Business-Regel verwendet werden, um den Incident einzuschränken **Zugewiesen an** Feldauswahlen nur für Anwender mit der Rolle itil_admin.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können itil_admin auch in eine andere Rolle in einem Referenzfeld ändern, das sich auf die Tabelle „Anwender“ [sys_user] bezieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Incident.
2. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms auf das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
3. In **Referenzqual** Feld eingeben `javascript:"sys_iDIN"+getRoledUsers("itil_admin").Join(",")` .
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Um die Business-Regel des Basissystems anzuzeigen, die dieser JavaScript-Code aufruft, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
6. Öffnen **GetRoledUsers** .
   Die Business-Regel verwendet den folgenden JavaScript-Code.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

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.

Beschränken Sie das Feld Zuweisungsgruppe

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie einen erweiterten Referenzqualifizierer mit JavaScript und eine Skripteinbindung verwenden, um den Incident einzuschränken **Zuweisungsgruppe** Auswahlmöglichkeiten für nur die Gruppen, die den in angegebenen Anwender enthalten **Zugewiesen an** Feld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zuweisungsgruppe** Bezeichnung und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Wenn das Formular in angezeigt wird **Standardansicht** , Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
4. In **Referenzqualifizierer verwenden** Stellen Sie sicher, dass das Feld **Erweitert** Option ist ausgewählt.
5. In **Referenzqual** Feld eingeben `javascript:New ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()` .
6. Speichern Sie den Datensatz.
7. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**an.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
9. Benennen Sie Ihre Skripteinbindungen als `ReferenceQualifierHelper` Zum Abgleichen des Javascripts im folgenden Schritt.
   Dieser Name stellt sicher, dass der API-Name basierend auf dem Feld Name korrekt generiert wird.
10. Skripteinbindungen Mit dem folgenden JavaScript-Code.
    Stellen Sie sicher, dass **Zugängliches Formular** Feld ist für die Umgebung ordnungsgemäß festgelegt.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
```

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.

```
  assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
 }
}
// return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

return assigneeGroupsQualifier;
},
type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie zum Testen einen Incident, und wählen Sie im einen Anwender aus **Zugewiesen an** Feld. Klicken Sie auf **Zuweisungsgruppe** Suchsymbol. Nur die Gruppen, die den von Ihnen ausgewählten Anwender enthalten, werden angezeigt. Sie weisen beispielsweise Bob Smith einen Incident zu, der zu gehört **Datenbank** Gruppe und **Netzwerk** Gruppe. Die einzigen Optionen, die in der Zuweisungsgruppe angezeigt werden, sind **Datenbank** Und **Netzwerk** .

Die INSTANZ DES Operators in Referenzqualifizierern

Sie können den INSTANCEOF-Operator in einem Referenzqualifizierer verwenden, um einen komplexen Klassenqualifizierer zu kürzen oder zu vereinfachen.

Verwenden Sie beispielsweise den INSTANCEOF-Operator für ein Referenzfeld zur Tabelle „cmdb_ci“, um anzugeben, dass alle Unterklassen einer Klasse in den Ergebnissen enthalten sind. Der folgende Referenzqualifizierer gibt alle Server zurück, einschließlich Linux, UNIX, Windows, Und so weiter, da jede dieser Unterklassen die Klasse cmdb_ci_Server erweitert.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

In einem anderen Beispiel können Sie den folgenden Referenzqualifizierer auf ähnliche Weise vereinfachen.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Mit dem INSTANCEOF-Operator wird der Referenzqualifizierer wie folgt umgeschrieben, da die Serverunterklassen die Klasse cmdb_ci_Computer erweitern.

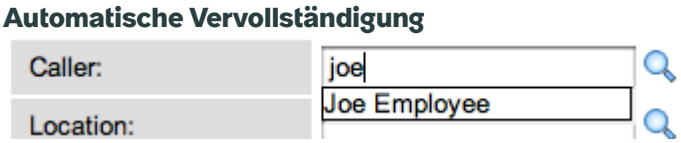
```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Automatische Vervollständigung für Referenzfelder

Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch vervollständigt, wenn der Anwender in das Feld 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.

Administratoren können zusätzliche Optionen für die automatische Vervollständigung konfigurieren. Ein Anwender muss über Leseberechtigung auf Tabellenebene für die referenzierte Tabelle verfügen, damit Optionen automatisch vervollständigt werden können.



Wörterbuchattribute für die automatische Vervollständigung von Referenzfeldern

Es gibt Wörterbuchattribute, die spezifisch für Referenzfelder sind und das Verhalten der automatischen Vervollständigung bestimmen.

Wörterbuchattribute der automatischen Vervollständigung des Referenzfelds

Attribut	Beschreibung
ref_auto_completer	Gibt den Namen der clientseitigen JavaScript-Klasse an, die die Dropdown-Auswahlmöglichkeiten für die automatische Fertigstellung erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören: • `AJAXReferenceCompleter`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Referenzfelder verwenden diese Klasse automatisch, wenn keine andere Klasse für automatische Vervollständigung angegeben ist. • `AJAXTableCompleter`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. In der Tabelle werden die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle Spalten angezeigt, die in aufgeführt sind `ref_ac_columns`Attribut. • `AJAXReferenceChoice`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für automatische Vervollständigung als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Darüber hinaus werden in der Liste nur bis zu 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der AJAXTableCompleter-Klasse an.
ref_ac_columns	Gibt die Liste der anzuzeigenden Referenztabellenspalten an. Trennen Sie die Spaltennamen mit einem Semikolon. Beispiel: `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on`Ermöglicht die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_Name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.
ref_ac_order_by	Gibt die Referenztabellenspalte an, die die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung sortiert. Beispiel: `ref_ac_order_by=name`Sortiert die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung alphabetisch nach Namen.

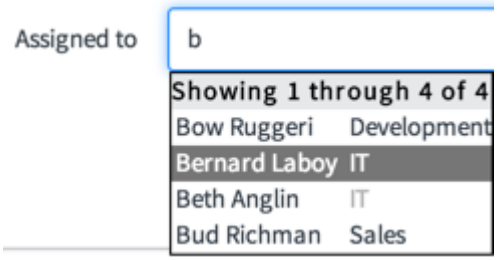
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

UI-Funktionen automatisch vervollständigen

Die AJAX-Tabellenvollständiger-Klasse weist eine Reihe von UI-Verbesserungen auf.

- Der Tabellenvollständiger zeigt immer die Anzahl der Datensätze an, die die automatisch vervollständigte Abfrage findet.
- Der Tabellenvollständiger hebt die gesamte ausgewählte Zeile hervor, indem die Farbe des Hintergrunds und des Texts geändert wird.
- Der Tabellenvollständiger listet für jede Spalte einen Wert auf.
  - Wenn ein Wert zum ersten Mal in einer Spalte angezeigt wird, wird er vom Tabellenvollständiger in schwarzem Text angezeigt.
  - Der Tabellenvollständiger zeigt nachfolgende doppelte Werte in grauem Text an. Zuvor zeigte der Tabellenvollständiger eine leere Zelle in einer Spalte an, die einen doppelten Wert enthält.

Hervorhebung der ausgewählten Zeile



Legen Sie fest `ref_auto_completer=AJAXTableCompleter`Wörterbuchattribut zur Verwendung dieser Verbesserungen.

Definieren Sie Attribute für die automatische Vervollständigung für alle Verweise auf eine Tabelle

Ein Feld erbt die Attribute der automatischen Vervollständigung der Referenztabelle und verwendet sie, es sei denn, das Feld hat seinen eigenen Wert für dieselben Attribute. Sie können die Attribute für Verweise auf eine Tabelle definieren. Dies wirkt sich auf jedes Formular aus, das auf diese Tabelle verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Attribut auf Feldebene überschreibt ein Attribut auf Tabellenebene mit demselben Namen. Wenn ein Feld andere Referenzattribute verwendet als die, die für die Referenztabelle definiert sind, verwendet das Feld beide Sätze von Attributen.

Verwenden Sie diese Schritte, um Attribute für die automatische Vervollständigung für alle Felder in einer Tabelle zu definieren, die noch nicht über eigene Attribute für die automatische Vervollständigung verfügen. In diesem Beispiel wird beschrieben, wie Attribute der automatischen Vervollständigung für alle Verweise auf die Tabelle „Anwender“ [sys_user] definiert werden.

Hinweis: Der Attributwert für die automatische Vervollständigung eines Felds ersetzt den Attributwert für die automatische Vervollständigung einer Tabelle. Dies bedeutet, dass jeder vorhandene Wert auf Feldebene für ein Attribut der automatischen Vervollständigung jeden Wert ersetzt, den der Administrator für das Attribut der automatischen Vervollständigung aus der Referenztabelle anwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Zieltabelle, z. B. **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader, und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
Liste v3	Öffnen Sie das Listentitelmenü, und klicken Sie auf **Konfigurieren** , Und klicken Sie dann auf **Wörterbuch** .

3. Wählen Sie die Zeile aus, die keinen Spaltennamen auflistet.
   Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise zuerst aus **sys_user** Link.
4. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
5. In **Attribute** Feld: Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Attributen für die automatische Vervollständigung ein, die Sie auf alle Felder in der Tabelle anwenden möchten.

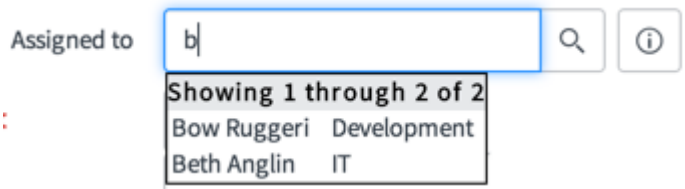
   Example
   Um beispielsweise die Abteilung des Anwenders mit allen Verweisen auf die Tabelle „sys_user“ anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein:

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die neuen Attribute der automatischen Vervollständigung zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Anwendertabelle [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in ein **Zugewiesen an** Feld. Die Optionen für die automatische Vervollständigung enthalten jetzt sowohl den Anwendernamen als auch die Abteilung.



Entfernen Sie die Spalte „Anzeigewert“

Sie können die Anzeigewertspalte aus einem Referenzfeld entfernen, indem Sie festlegen *ref_ac_display_value*Attribut auf „falsch“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dies führt dazu, dass das Referenzfeld die Anzeigewertspalte entfernt und nur die in aufgeführten Spalten angezeigt werden *ref_ac_columns*Attribut. Diese Funktion erfordert die Verwendung von *AJAXTableCompleter* Klasse und *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*, Und *ref_ac_display_value*Attribute.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 automatische Vervollständigung kann nicht mit Text aus zusätzlichen Spalten übereinstimmen, wenn das Referenzfeld ein Produkt von ist `ui_reference`UI-Makro. Dies bedeutet, dass jede automatische Vervollständigungsaktion für eine Auswahl, z. B. die Liste „Anwender annehmen“, nur Text mit dem Anzeigewert abgleichen kann.

In diesem Beispiel wird beschrieben, wie die Anzeigewertspalte aus Verweisen auf die Tabelle „Anwender“ [sys_user] entfernt und durch Verweise auf die Spalten „first_Name“ und „Last_Name“ ersetzt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste der Zieltabelle, z. B. **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader, und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
Liste v3	Öffnen Sie das Listentitelmenü, und klicken Sie auf **Konfigurieren** , Und klicken Sie dann auf **Wörterbuch** .

3. Wählen Sie die Zeile aus, die keinen Spaltennamen auflistet.
   Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise zuerst aus **sys_user** Link.
4. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
5. In **Attribute** Feld hinzufügen `ref_auto_completer`, `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search` , Und `ref_ac_display_value`Attribute.

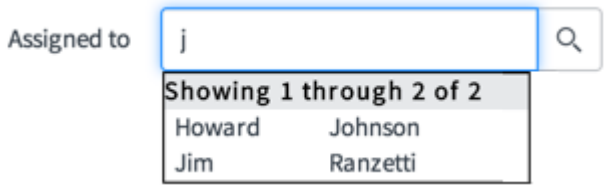
   Example
   Um beispielsweise die Spalte „Anzeigewert“ auszublenden und nur den vor- und Nachnamen des Anwenders anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_columns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die neuen Attribute der automatischen Vervollständigung zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Anwendertabelle [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in ein **Zugewiesen an** Feld. Die Optionen für die automatische Vervollständigung blenden jetzt die Spalte „Anzeigewert“ (user_Name) aus und zeigen nur die Spalten „first_Name“ und „Last_Name“ an.



Verbessern Sie die automatische Vervollständigung von Abfragen

Standardmäßig verwenden alle Referenzfelder eine **Beginnt mit** Abfrage zum Suchen nach übereinstimmendem Text in der Referenztabelle. Dadurch wird verhindert, dass

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

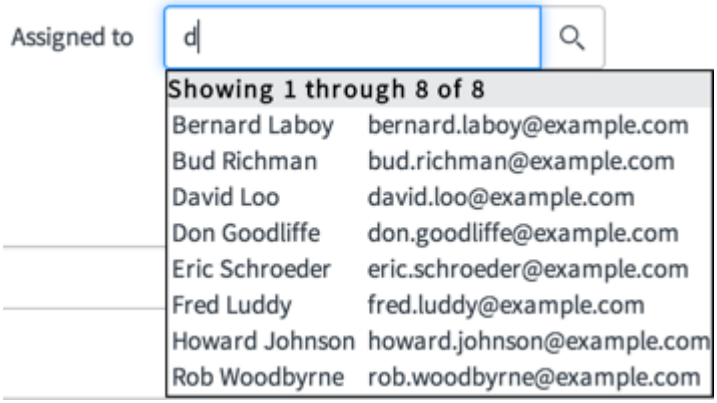
die automatische Vervollständigung ineffizient ausgeführt wird **Enthält** Fragt jedes Mal ab, wenn ein Anwender ein Referenzfeld durchsucht. Sie können festlegen, dass alle Referenzfelder eine verwenden **Beginnt mit** Abfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Beispiel veranschaulicht einen **Enthält** Abfrage. Beachten Sie, dass der Buchstabe „d“ an einer beliebigen Stelle im vor- oder Nachnamen des Anwenders angezeigt wird.



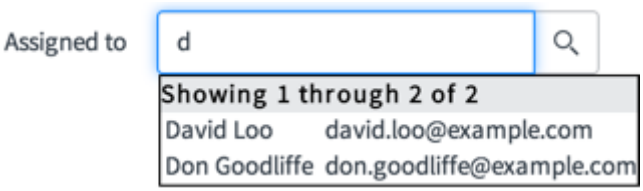
In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie ändern `glide.ui.ref_ac.startswith`Systemeigenschaft, die immer verwendet werden soll `starts with`Abfrage.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` Und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` aus.
   Um nach der Eigenschaft zu suchen, geben Sie ein *startsmit In **Wechseln Sie zu** Suchfilter für **Name** Spalte.
3. In **Wert** Feld ersetzen **Falsch** Mit **Wahr** .

   Hinweis: Wird festgelegt `glide.ui.ref_ac.startswith`Systemeigenschaft zu **Wahr** Überschreibt alle vorhandenen `autocomplete.contains`Einstellungen sowohl in den Einstellungen auf Anwender- als auch auf Systemebene. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode für die automatische Vervollständigung für alle Anwender unabhängig von den Einstellungen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Testen Sie den Change, indem Sie einen Datensatz mit einem Referenzfeld öffnen und ein Zeichen eingeben, wie im folgenden Beispiel 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.

Konfigurieren Sie die automatische Vervollständigung, um Text aus einem beliebigen Referenzfeld abzugleichen

Standardmäßig entspricht die automatische Vervollständigung nur dem Text in der Spalte „Anzeigewert“. Sie können ein Referenzfeld so konfigurieren, dass es Text aus jeder zusätzlichen Spalte abgleicht, die das Referenzfeld anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

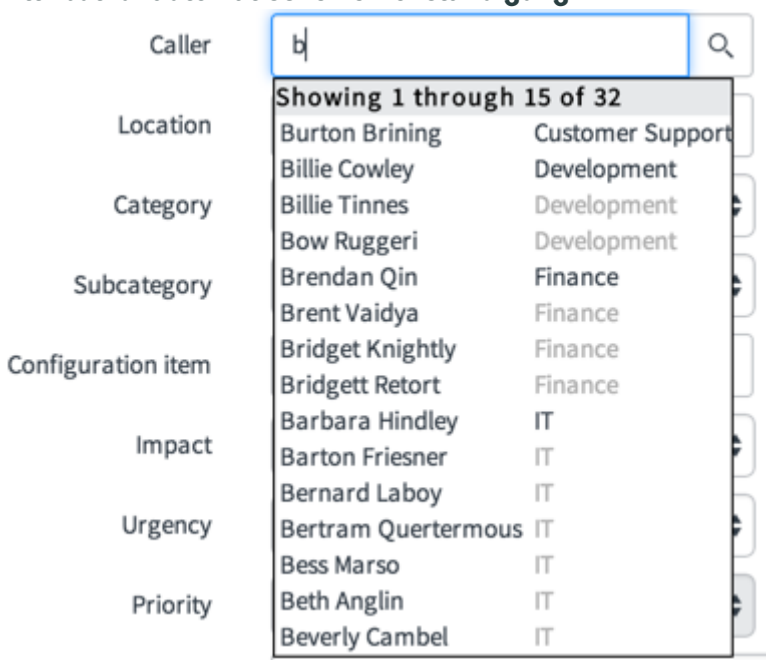
Sie können hinzufügen *ref_ac_columns_search*Attribut zum Aktivieren der automatischen Vervollständigung, um Text in einer beliebigen Spalte abzugleichen, die in aufgeführt ist *ref_ac_columns*Attribut. Legen Sie fest *ref_ac_columns_search*Attribut zu **Wahr** Zum Abgleichen von Text aus allen Referenzfeldspalten. Standardmäßig (oder wenn dieses Attribut ist **Falsch**) Die automatische Vervollständigung entspricht nur dem Text in der Spalte „Anzeigewert“.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung eines Referenzfelds.
2. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** Aus der Auswahlliste.
3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** .
4. In **Attribute** Fügen Sie die gewünschten Attribute für die automatische Vervollständigung hinzu.
   Diese Attribute fügen beispielsweise der Anruferliste das Feld „Abteilung“ hinzu, und sortieren Anrufer nach ihrer Abteilung:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=true
```

Attribut für automatische Vervollständigung



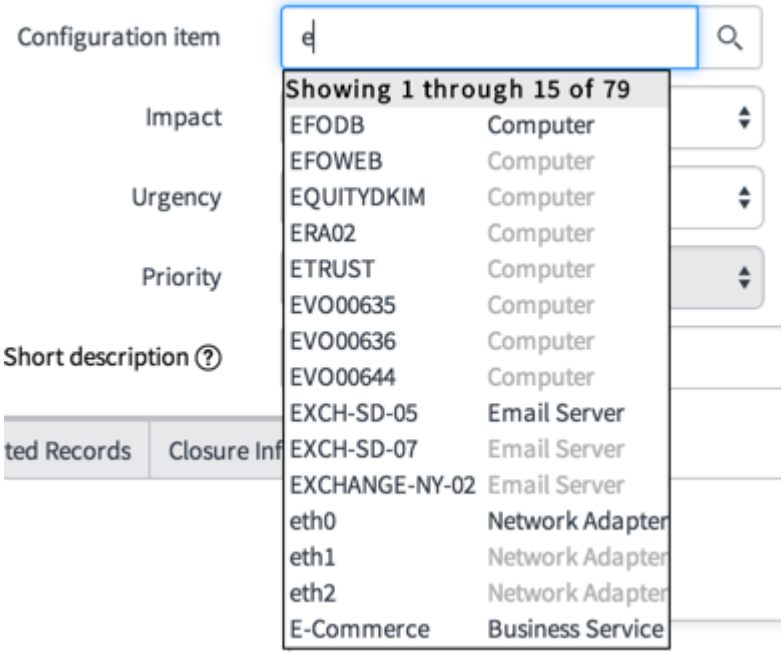
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 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.

Example:
Im folgenden Beispiel wird beschrieben, wie Sie festlegen **Konfigurationselement** Feld zeigt die CI-Klassennamen aus Auswahlmöglichkeiten für die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] an.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Hinweis: Die *ref_contributions*Das Attribut steuert die Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.



Aktivieren enthält automatisch vervollständigte Suchvorgänge

Standardmäßig verwendet die Referenz für die automatische Vervollständigung einen **Beginnt mit** Suchen. Eine Anwendereinstellung kann erstellt werden, um eine zu implementieren **Enthält** Suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

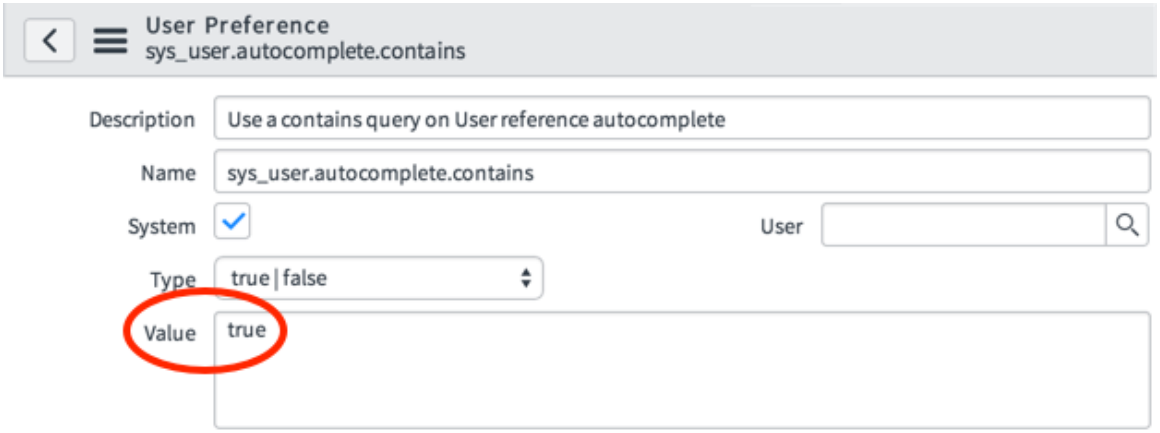
Prozedur

1. Deaktivieren Sie *glide.ui.ref_ac.startswith*Systemeigenschaft.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbessern Sie die automatische Vervollständigung von Abfragen.

   Hinweis: Wird festgelegt *glide.ui.ref_ac.startswith*Systemeigenschaft zu **Wahr** Überschreibt alle vorhandenen Einstellungen für „Autocomplete.enthält“ sowohl in den Einstellungen auf Anwender- als auch auf Systemebene. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode für die automatische Vervollständigung für alle Anwender unabhängig von den Einstellungen.

2. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**an.
3. Wählen Sie die Einstellung aus **„'<referenced table>.Autocomplete.enthält"** .
4. Legen Sie fest **Wert** Feld bis **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.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

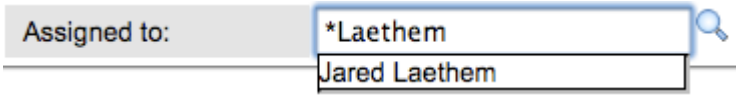
Melden Sie sich ab, und melden Sie sich erneut an, um die aktualisierte Suche anzuzeigen.

Platzhalter in automatischen Vervollständigungen der Referenz

Platzhaltersuchen verwenden die Funktion zur automatischen Vervollständigung.

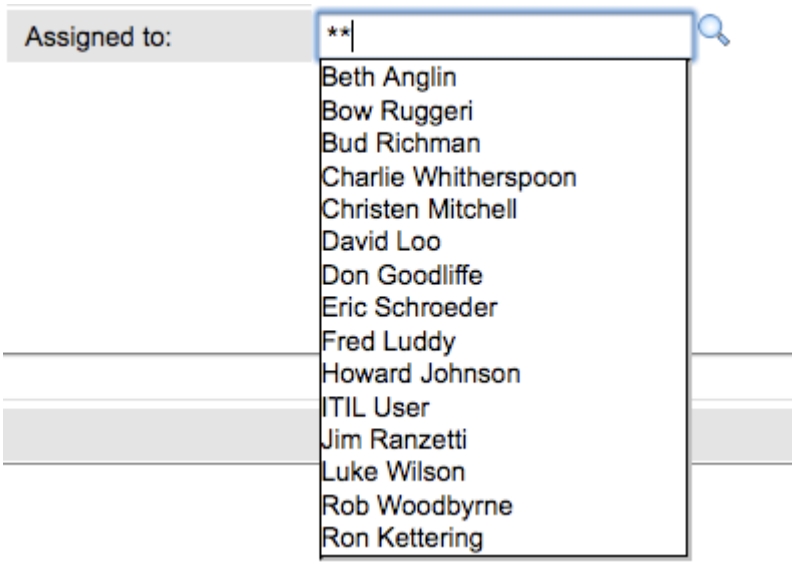
Verwenden Sie ein Sternchen im Referenzfeld für Platzhaltersuchen.

Platzhaltersuche mit einem Sternchen



Wenn zwei Sternchen eingegeben werden, wird eine Liste der verfügbaren Datensätze in den Vorschlägen für automatische Vervollständigung angezeigt.

Platzhaltersuche mit zwei Sternchen



Zugehörige Informationen

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

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

Letzte Auswahlen

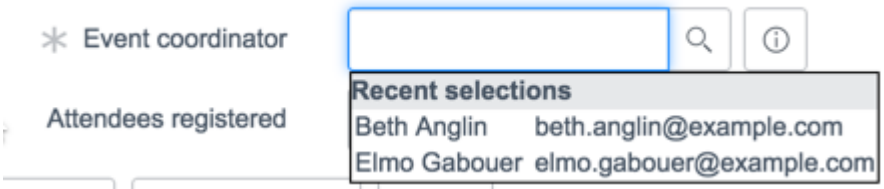
Referenzfelder speichern eine Liste der letzten Auswahlen jedes Anwenders, damit Sie beim Ausfüllen eines Referenzfelds schnell vergangene Werte auswählen können.

Standardmäßig speichert das System bis zu 15 Auswahlmöglichkeiten aus einem Referenzfeld für jeden Anwender in der Tabelle „Letzte Auswahl“ [sys_ui_Letzte_Auswahl]. Sie können die Liste der letzten Auswahlen anzeigen, indem Sie ein leeres Referenzfeld auswählen.

Hinweis:

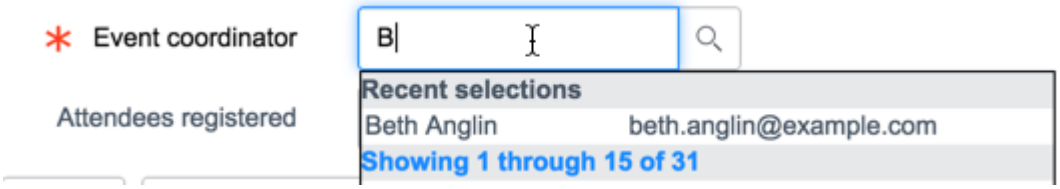
- Das System speichert keine aktuellen Auswahlen für Servicekatalog Referenzvariablen.
- Aktuelle Auswahlen sind in nicht verfügbar Serviceportal Oder mobile Anwenderoberflächen.

Letzte Auswahlen



Das System verwendet die automatische Vervollständigung, um die Liste der letzten Auswahlen so zu filtern, dass sie den von Ihnen eingegebenen Werten entsprechen.

Letzte Auswahl gefiltert



Das System fügt immer dann einen Datensatz der letzten Auswahl hinzu, wenn Sie einen Referenzfeldwert einfügen oder aktualisieren. Administratoren können die Anzahl der letzten Auswahlen steuern, die das System mit anzeigt `glide.xmlhttp.max_choices`Systemeigenschaft. Durch das Festlegen der Eigenschaft auf null wird die letzte Auswahl deaktiviert.

Hinweis:

- Die `glide.xmlhttp.max_choices`Die Eigenschaft steuert auch die Anzahl der Einträge, die das System in Listen anzeigt.
- Informationen zum Löschen der letzten Auswahlmöglichkeiten finden Sie unter So löschen Sie die „Letzte Auswahl“, die in den Referenzfeldern angezeigt wird. [KB0747334] artikel in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Vorschlagsfeldtyp

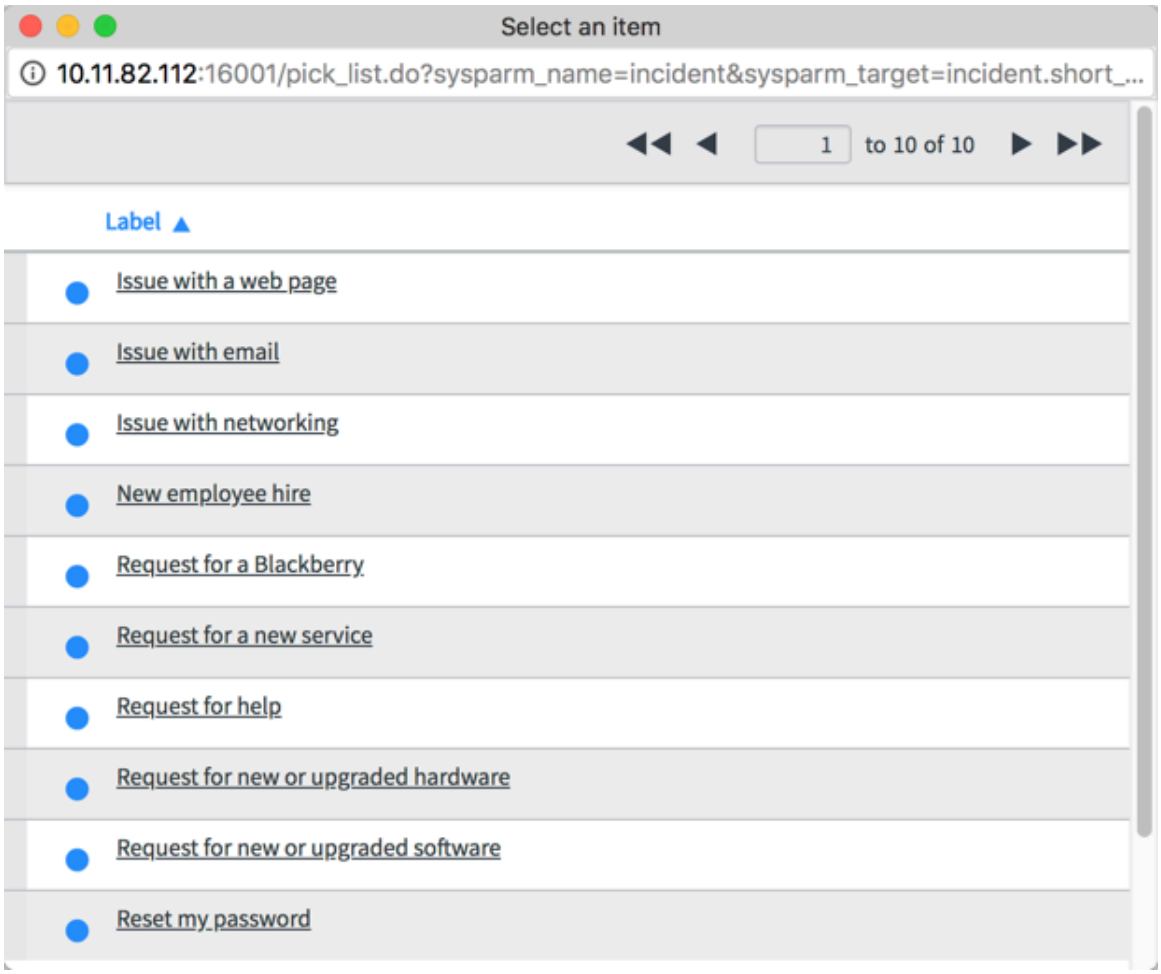
Damit Anwender finden, wonach sie suchen, können Sie jedem Formular ein Vorschlagsfeld hinzufügen.

© 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: Personalize_dictionary

Prozedur
1. Öffnen Sie das Formular, dem Sie ein Vorschlagsfeld hinzufügen.
2. Fügen Sie ein neues Feld hinzu, oder suchen Sie ein vorhandenes Feld.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
4. In **Auswahl** Feld auswählen **Vorschlag** .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorschläge werden dem Anwender präsentiert.



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Zeichenfolgenfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Zeichenfolgenfelder konfigurieren.

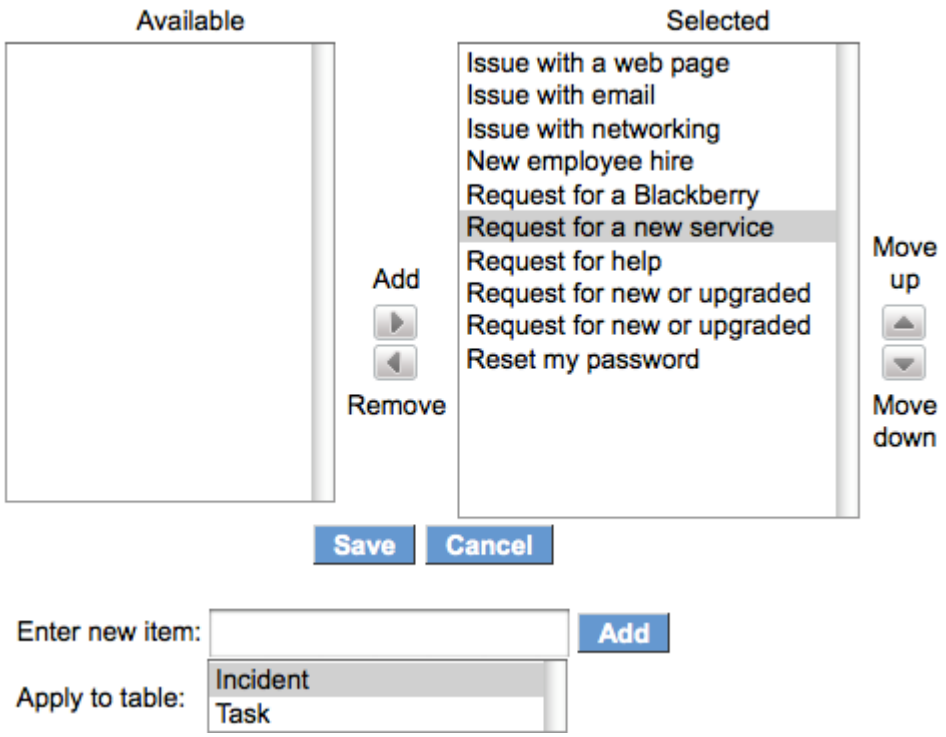
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Personalize_choices

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** .
2. Wählen Sie mit dem Slushbucket Optionen und die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden sollen.
   - Um eine neue Option zu erstellen, geben Sie den vorgeschlagenen Text in ein **Geben Sie das Feld „Neues Element“ ein** Und klicken Sie auf **Hinzufügen** .
   - Die **Auf Tabelle anwenden** Das Feld ist verfügbar, wenn die aktuelle Tabelle eine andere Tabelle erweitert (z. B. „Incident erweitert Aufgabe“). In diesem Feld können vorgeschlagene Textoptionen für alle Tabellen konfiguriert werden, die die übergeordnete Tabelle erweitern, oder nur für die aktuelle (untergeordnete) Tabelle.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um vorhandene Optionen zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Auswahlliste Anzeigen.** .

Example:



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Journalfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Journalfelder konfigurieren, z. B. Arbeitsnotizen oder Aktivitätenstrom. Vorgeschlagene Textoptionen für Journalfelder sind in nicht verfügbar Core-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_Responses

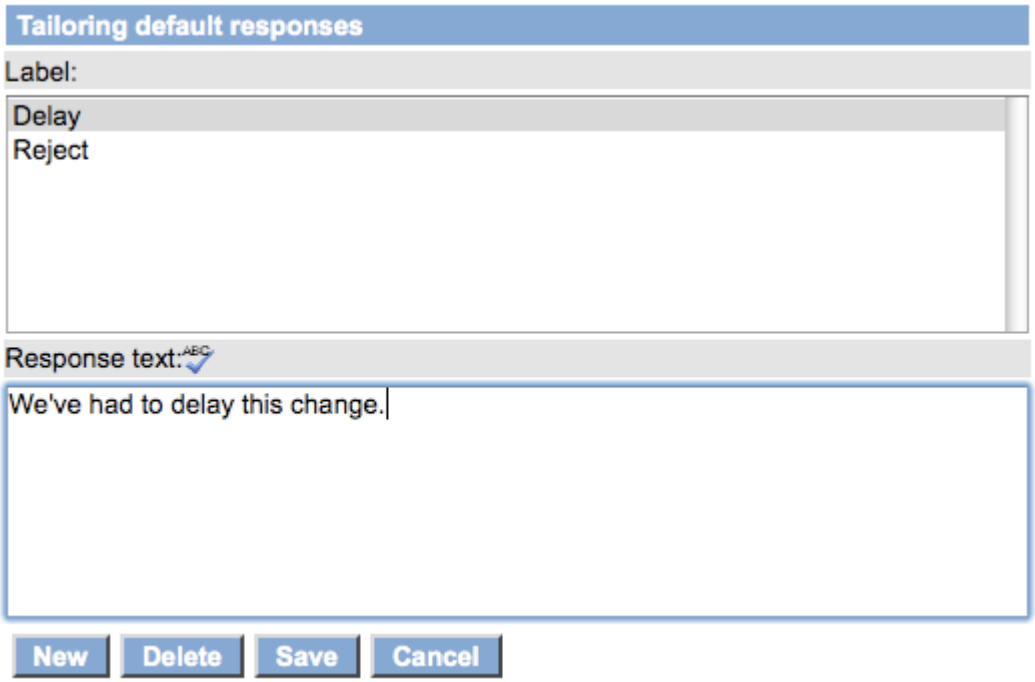
Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Antworten** .
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. Geben Sie eine Bezeichnung oder eine kurze Beschreibung für die Option ein.
4. Geben Sie den vollständigen Text in ein **Antworttext** .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:



Wiki-Feldtyp

Wikitext-Felder verwenden die grundlegende Wiki-Markup-Sprache und Support-Links zu externen URLs und zu Quellen im System.

Einige Felder im Basissystem unterstützen Wikitext, und Administratoren können Wikitext-Felder in jedem Formular im System hinzufügen.

Unterstützte Wiki-Tags

Grundlegende Tags werden für Wikitext-Felder im System unterstützt.

Unterstützte Wiki-Tags

Format	Wiki-Tag
Header	= Header 1 =, == Header 2 == usw.
Nummerierter Schritt	#Schritt 1
Aufzählungszeichen (mehrere Ebenen)	*Aufzählungszeichen 1, **Aufzählungszeichen 2
Einzug	:Ebene 1, ::Ebene 2
Zeilenumbruch	
Tabellen	Vollständige Tabellenunterstützung, einschließlich Zellenabstand, Abstand, Rahmen, Hintergrundschattierung, und Breitenmessungen.

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

Unterstützte Wiki-Tags (Fortsetzung)

Format	Wiki-Tag
	Zum Beispiel: {| class="wikitable" |- ! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} **Hinweis:** Sortierbare Tabellen werden nicht unterstützt (class="sortable").
Codeblöcke	<pre> Generischer Block </pre> <javascript>-Javascript-Syntax-</javascript> <xml>-XML-Syntax-</xml>
Fett	„“„Text““
Kursiv	„„„Text““
Ignorieren Sie die Wiki- und HTML-Formatierung	<nowiki>-wikitext-</nowiki>
Weblink	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Platzierte Bilder	[[Bild: <image name>]] weitere Informationen zum Hochladen von Bildern oder Dateien in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .
HTML	Die meisten gängigen HTML-Tags werden unterstützt Fett , Stark , Kursiv , header1 , header2 , header3 , Absatz , _{Untergeordnet}, ^{Sup}, Zentrieren

Erstellen Sie ein Wikitext-Feld

Sie können ein Wikitext-Feld in jedem Formular erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Erstellen Sie ein neues Feld mit **Typ** Auf festlegen **Wiki** .
2. Klicken Sie Auf **Wikitext** Um mit der Bearbeitung zu beginnen.

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 Feld Wikitext wird im Formular angezeigt.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Erweitern Sie die Funktionalität eines Wikitext-Felds

Konfigurieren Sie das Feld Wikitext, um eine Verknüpfung mit anderen Quellen im System herzustellen.

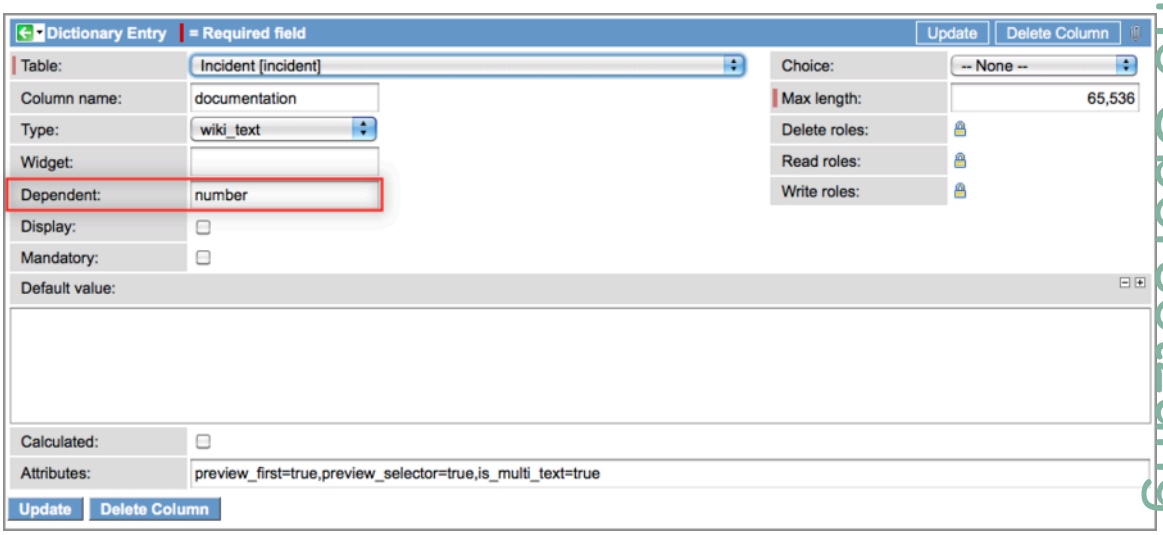
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_dictionary

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des neuen Wikitext-Felds.
2. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch**
3. In **Abhängig** Feld des Wörterbuchformulars: Geben Sie das Feld ein, das Sie für die Verknüpfung mit anderen Seiten verwenden möchten.

   Beispielsweise können Sie in der Incident-Tabelle auswählen **Nummer** Feld.



   Mit dieser Konfiguration können Sie mit jedem Incident verknüpfen, indem Sie die Nummer dieses Incident verwenden. Um beispielsweise INC0000002 zu öffnen, geben Sie ein [[INC00002]] .

   Folgendes Wörterbuchattribute Sind für wiki_Text-Felder verfügbar.

   - *preview_first=true* – Legt den Vorschaumodus so fest, dass er beim Laden der Seite angezeigt wird. Andernfalls wird der Editor angezeigt
   - *preview_selector=true* – Aktiviert die Umschaltfläche, um zwischen Editor und Vorschau zu wechseln
   - *dual_mode=true* – Ermöglicht die gleichzeitige Anzeige des Editors und der Vorschau im Bearbeitungsmodus.

Automatische Übersetzung

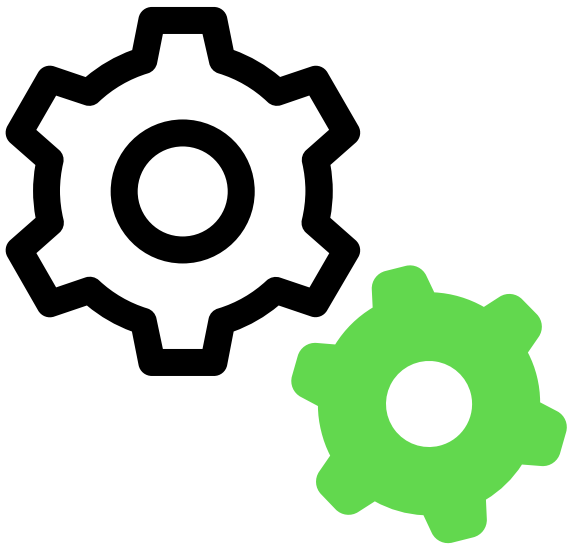
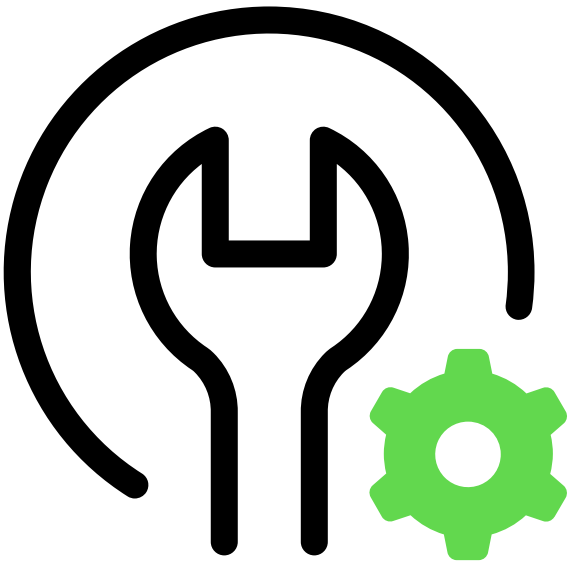
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

ServiceNow AI Platform® Listenverwaltung

Administratoren steuern die Daten, die Endanwendern in einer Liste angezeigt werden, die angezeigten Steuerungen und das Verhalten der Steuerungen.

Erste Schritte

Hinweis: Informationen zur Verwendung von Listen finden Sie unter Listen .

Konfigurieren	Verwalten
	
Konfigurieren Sie Listen für alle Anwender.	Verwalten Sie das Listenverhalten, und lassen Sie die Personalisierung für einzelne Anwender zu.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

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 von Listen in ServiceNow AI Platform®

Benutzer mit den entsprechenden Rollen können verschiedene Aspekte von Listen konfigurieren. Konfigurationsänderungen gelten für alle Benutzer.

Mit der Listenkonfiguration können Sie Listenspalten hinzufügen, entfernen und neu anordnen. Sie können Berechnungen so konfigurieren, dass sie unter Spalten angezeigt werden. Sie können auch Steuerungen ausblenden und Zugriffsbedingungen nach Rolle für vorhandene Listensteuerelemente definieren. Das Konfigurieren von Listen wird als Personalisierung von Listen in Versionen vor dem Fuji-Release bezeichnet.

Hinweis: Wenn Sie eine Liste auf diese Weise konfigurieren, wird die Liste für alle Anwender geändert. Informationen zum Vornehmen von Änderungen an einer Liste, die nur für Sie sichtbar sind, finden Sie unter Persönliche Listen .

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Sie können eine Liste konfigurieren, um auszuwählen, welche Spalten in einer Liste angezeigt werden, Listenansichten erstellen und Felder in der Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

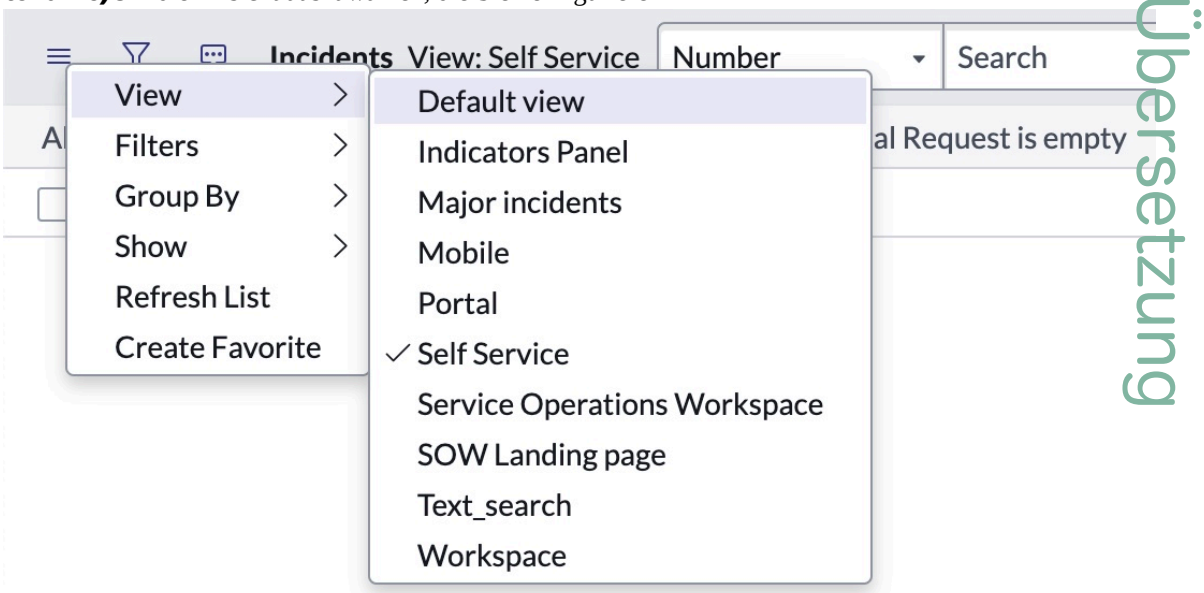
Erforderliche Rolle: Personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Liste, die Sie konfigurieren möchten.
2. Öffnen Sie **Listensteuerungen** Menü und wählen Sie aus **Ansicht** > **(Ansichtsname)**Um die Ansicht auszuwählen, die Sie konfigurieren möchten.



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an.
4. Fügen Sie Felder hinzu, entfernen Sie sie oder ordnen Sie sie neu an, um die angezeigten Spalten und ihre Anzeigereihenfolge zu konfigurieren.
   Das erste nicht-Referenzfeld verknüpft automatisch mit der Formularansicht des Datensatzes. Aus diesem Grund sollten Sie die Datensatznummer als erste Spalte im Listenlayout verwenden.

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. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:

- Wenn Sie verwenden Persönliche Listen Und konfigurieren Sie dann die Listenansicht anders. Die Änderungen werden erst angezeigt, wenn Sie Ihre persönliche Liste auf die Spaltenstandards zurücksetzen.
- Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen.

Trouble?

Wenn ein Referenzfeld in einer Liste als (leer) anstelle des erwarteten Werts angezeigt wird, liegt dies daran, dass ein anderes Feld in der Liste einen falschen Verweis auf einen verwaisten Datensatz oder eine sys_ID enthält, die in der referenzierten Tabelle nicht vorhanden ist. Die Lösung besteht darin, die falschen Referenzdaten aus allen Referenzfeldern in dieser Tabelle zu entfernen.

Fügen Sie einer Basistabellenliste ein erweitertes Feld hinzu

Administratoren können eine Eigenschaft konfigurieren, die bestimmt, ob Felder in erweiterten Tabellen einer übergeordneten Tabellenliste hinzugefügt werden können. Wenn diese Funktion beispielsweise aktiviert ist, können Sie anzeigen und filtern **Anrufer** Feld aus der Incident-Tabelle in einer Aufgabentabellenliste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Durch Aktivieren dieser Eigenschaft werden die erweiterten Tabellenfelder in der Personalisierungsliste nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Zulassen, dass Basistabellenlisten (Aufgabe, cmdb_ci usw.) erweiterte Tabellenfelder (Incident_State, os_Version usw.) einschließen, und Filtern nach erweiterten Tabellenfeldern zulassen** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um erweiterte Felder in übergeordneten Tabellenlisten zu aktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Funktion zu deaktivieren.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Listenberechnungen

Sie können Listenberechnungen für Spalten konfigurieren, die Spaltensummen, Minima-, Maximum- und Durchschnittswerte berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Listenberechnungen für mehrere Spalten in derselben Liste konfigurieren. Listenberechnungen gelten nur für die Ansicht der Liste, in der sie konfiguriert sind. Alle Anwender können konfigurierte Listenberechnungen 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.

Hinweis:

- Listenberechnungen sind auch in Listenberichten verfügbar.
- Listenberechnungen für ein berechnetes Feld können nur für die *aktuellen Werte ausgeführt werden, die in der Datenbank für jeden Datensatz gespeichert sind, und nicht für die Werte, die neu berechnet werden, wenn die Liste gerendert wird.

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf den Header einer numerischen Spalte, die Sie mit Listenberechnungen auswerten möchten.
2. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Berechnungen auflisten**an.
3. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Listenberechnungsoptionen aus:
   - Gesamtwert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
   - Mindestwert
   - Höchstwert
   - Durchschnittswert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
4. Wählen Sie **OK**.
   Die Berechnungen werden unter dem letzten Datensatz in der Spalte angezeigt. Wenn die Liste gruppiert ist, werden neben den Gesamtberechnungen am unteren Rand der Liste Gruppenberechnungen unter dem letzten Datensatz in jeder Gruppe angezeigt.

Datensatzanzahl in einer Liste auslassen

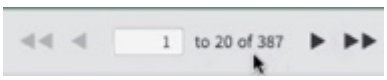
Beschleunigen Sie das Laden von Listen, indem Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste entfernen.

Vorbereitungen

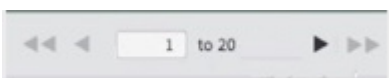
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze, die in einer Liste enthalten sind, die aus großen Tabellen gefiltert wird, kann lange dauern. Plattform zeigt die Gesamtzahl der Datensätze in der Liste an.



Um Listen schneller zu laden, können Sie die Seitenberechnung für alle oder nur angegebene gefilterte Listen entfernen. Wenn Sie die Berechnung entfernen, wird die Gesamtanzahl der Datensätze nicht angezeigt, und das Doppelpfeil-Symbol (▶▶) Ist ausgegraut.



Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste, z. B. navigieren Sie zu **Incident** > **Alle**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Header in der Liste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**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.

3. Wählen Sie Aus **Entfernen Sie die Paginierungsanzahl** .
4. **Wahlweise:** So lassen Sie die Datensatzanzahl nur in einer bestimmten Ansicht aus:
   a. Wählen Sie Aus **Entfernen Sie die Paginierungsanzahl für bestimmte Ansichten** .
   b. Klicken Sie neben einer bestimmten Liste von Ansichten, die verhindert haben, dass die vollständige Datensatzanzahl erreicht wird, auf das Sperrsymbol ( ).
   c. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie die Ansicht aus, in der die Plattform die Seitenanzahl auslässt.
   d. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für so viele Ansichten wie erforderlich.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Listensteuerelemente konfigurieren

Sie können Listensteuerelemente konfigurieren, z. B. Schaltflächen und Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**an.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Hinweis: Die Listensteuerungsfelder, die für eingebettete Listen verfügbar sind, sind eingeschränkter. Sofern nicht anders angegeben, sind die Listensteuerungsfelder in der folgenden Tabelle sowohl für Standard- als auch für eingebettete Listen verfügbar.

Formular für Listensteuerungselemente

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle für die Liste oder zugehörige Liste. Zum Beispiel **Change Request [change_request]**. Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Zugehörige Liste	Name der Tabelle und des Felds, durch die die zugehörige Liste definiert wird. Beispiel: **SysApproval_Approver.sysApproval** . Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für diese Liste angezeigt werden soll. Ermöglicht einem Administrator, die Bezeichnung für eine zugehörige Liste oder eine Liste anzupassen. Wenn nicht angegeben, wird die Standard-Pluralbezeichnung für die Datei verwendet. Zum Beispiel wäre die Bezeichnung für die Incident-Tabelle **Incidents**.
Schaltfläche 'Neu' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche **Neu** in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche **Neu** anzuzeigen oder die Schaltfläche **Neu** über Rollen (Feld **Neue Rollen**) zu steuern. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Schaltfläche 'Bearbeiten' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche **Bearbeiten** in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Bearbeiten anzuzeigen oder die Schaltfläche **Bearbeiten** über Rollen (Feld **Neue Rollen**) zu steuern. Die Schaltfläche **Bearbeiten** gilt nicht für alle Listen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Wenn leer, auslassen	Option, die dazu dient, die **Zugehörige Liste** im Formular vollständig auszulassen (kein Header), wenn keine Einträge für **Zugehörige Liste** vorhanden sind
Leere Spalten auslassen	Option für eine Liste der obersten Ebene, die dazu dient, die Spaltenüberschriften UND Filter/Breadcrumbs für eine leere Spalte auszulassen
Filter auslassen	Option zum Ausblenden von Filtern oder Breadcrumbs für diese Liste. Deaktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn Sie immer Filter oder Breadcrumbs wünschen oder Filter/Breadcrumbs über Rollen (Feld **Filterrollen**) steuern möchten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Links auslassen	Option zum Ausblenden von Links für Felder, die auf andere Dateien in dieser Liste verweisen. Lassen Sie diese Schaltfläche deaktiviert, um Links zu generieren oder die Verwendung von Links über Rollen (Feld **Link-Rollen**) zu steuern.
Drilldown-Link auslassen	Option zum Deaktivieren des Links zum Datensatz aus der ersten Spalte in der Listenansicht. Benutzer können das Referenzsymbol weiterhin auswählen, um auf den Datensatz zuzugreifen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Hierarchische Listen	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine hierarchische Liste. In eine Datensatzliste eingefügte hierarchische Liste. Hierarchische Listen ermöglichen einem Benutzer, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlisten-Formular zu verlassen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Listenbearbeitungstyp	Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind: ○ **Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus):** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ **Daten nach Zeilen speichern:** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol **Speichern** ( ) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ **Listenbearbeitung deaktivieren:** Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Bearbeitungs-Tag auflisten	Eindeutiges Tag, das als Skriptvariable `listEditRefQualTag` an einen Referenzqualifizierer gesendet wird. Geben Sie eine beliebige Zeichenfolge aus Buchstaben oder Zahlen ein.
Listenbearbeitung: Zeile einfügen	Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile 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
	 Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Anzahl der Paginierung entfernen	Option zum Entfernen der Paginierungsanzahl aus der Liste
Natural Language Query (NLQ) deaktivieren	Option zum Deaktivieren der NLQ-Filter in bestimmten Listen, wenn NLQ für Listen in der Instanz aktiviert ist. Mit dem NLQ-Filter können Sie Listen mithilfe von natürlicher Sprache filtern, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Weitere Informationen zu finden NLQ Filter, siehe Abfrage In Natürlicher Sprache . **Hinweis:** Wenn die Systemeigenschaft (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled`(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) auf **false** festgelegt ist, wird die Abfrage zerstört. In die Suche eingegebener Text ersetzt vorhandene Bedingungen.
Applikation	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Neue Rollen	Benutzerrollen, die auf die Schaltfläche **Neu** in dieser Liste zugreifen können. Lassen Sie das Feld leer, damit alle Benutzer auf die Schaltfläche **Neu** zugreifen können. Diese Option gilt nicht für eingebettete Listen, die keine Schaltfläche **Neu** enthalten.
Filterrollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit der Filter in der Liste angezeigt wird. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Link-Rollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit Links für Felder generiert werden, die auf andere Dateien verweisen

Beispiel für die Konfiguration von Listensteuerelementen

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Liste zugehöriger Incidents in einem Problemdatensatz konfigurieren, sodass sie bestimmte Geschäftsanforderungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel ist die Bezeichnung einer zugehörigen Listen so konfiguriert, dass sie Untergeordnete Incidents und nicht nur Incidents angibt. Zudem ist die zugehörige Liste so konfiguriert, dass die Schaltfläche **Neu** entfernt wird, um zu verhindern, dass Benutzer Incidents aus dem Problemformular 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. Navigieren Sie zu einem Problemdatensatz.
2. Öffnen Sie das Listenkontextmenü in **Incidents** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**an.
3. Ändern Sie im Formular „Listensteuerung“ das Feld **Bezeichnung** in Untergeordnete Incidents.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schaltflächen 'Neu' auslassen**.
5. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Datensatz zurückzukehren, in diesem Fall dem Problemdatensatz.
   Im Problemdatensatz hat sich die Bezeichnung für die eingebettete Incident-Liste geändert, und die Schaltfläche **Neu** ist nicht mehr verfügbar.

Erweiterte Listensteuerung mit Skripts

Sie können Skripts schreiben, um anzugeben, welche Listenelemente wie Links, Filter und Schaltflächen vorhanden sind.

Diese Skripts können auf den angezeigten Datensatz reagieren. Für zugehörige Listensteuerelemente die globale Variable **Übergeordnet** Gibt den übergeordneten Datensatz an. Für primäre Listen ist kein übergeordneter Datensatz vorhanden.

Konfigurieren Das Formular „Listensteuerung“ und fügen Sie das benötigte Skriptfeld hinzu:

- **Bedingung Für Auslassen Von Spalten:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, lassen Sie Spaltenüberschriften aus.
- **Bearbeitungsbedingung Auslassen:** Auslassen **Bearbeiten** Schaltfläche.
- **Leere Bedingung Auslassen:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, lassen Sie den Listenheader aus.
- **Filterbedingung Auslassen:** Listenfilter auslassen.
- **Linkbedingung Auslassen:** Zugehörige Links auslassen.
- **Neue Bedingung Auslassen:** Auslassen **Neu** Schaltfläche.

In diesen Skriptfeldern, wenn das Skript als ausgewertet wird **Wahr** , Das Element wird ausgelassen. Das folgende Skript ist ein Beispiel, das Sie für verwenden können **Betroffene CIs** Zugehörige Liste, um nur anzuzeigen **Bearbeiten** Schaltfläche, wenn die übergeordnete Aufgabe aktiv ist. Dieses Skript wird in platziert **Bearbeitungsbedingung Auslassen** Skriptfeld.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

Konfigurieren Sie eine Listen-UI-Aktion

Sie können eine UI-Aktion erstellen, die die Slushbucket-Schnittstelle öffnet, um Listen in der Listenansicht 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Tabelle** Wählen Sie das Feld aus **Liste [sys_ui_list]** Tabelle.
4. Wählen Sie aus **Listenkontextmenü** Kontrollkästchen.
5. Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
6. Fügen Sie das folgende Skript in ein **Skript** Feld:

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Filtersteuerungen anzeigen/ausblenden

Der in der Listenkonfiguration verwendete Filter zum Anzeigen/Ausblenden listet die Felder auf, die in den Filterbedingungen konfiguriert werden sollen.

Die im Filter „Anzeigen/Ausblenden“ genannten Felder werden in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

Hinweis: Wenn der Name der Felder mit einem akzentuierten Zeichen beginnt, werden diese Felder am Ende der Liste platziert.

Sie können aktivieren *guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale*sys-Eigenschaft zum Sortieren der Felder des Filters „Anzeigen/Ausblenden“ gemäß der gebietsschemabasierten Sprache. Die SYS-Eigenschaft ist auf festgelegt **Falsch** , Standardmäßig. Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Skript haben, das auf der alphabetischen Sortierung der Felder basiert, kann die Gebietsschema-basierte Spracheinstellung Ihr Skript beschädigen. Daher können Sie die SYS-Eigenschaft nur aktivieren, wenn der Filter eine Gebietsschema-basierte Sprache sein muss.

Hinweis: Wenn die SYS-Eigenschaft nicht aktiviert ist, werden die Felder in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Die Felder, die mit einem akzentuierten Zeichen beginnen, werden am Ende der Liste platziert.

Verwalten von Listen auf der ServiceNow AI Platform®

Administratoren können die Sortierreihenfolge steuern, persönliche Listen zulassen, Filter und Breadcrumbs einschränken, Kontextrangliste zulassen und vieles mehr.

Administrationsübersicht

- Steuert die Sortierreihenfolge, die zum Anzeigen von Listen verwendet wird

  Alle Listen haben eine Standardsortierreihenfolge basierend auf dem Typ der in der Liste vorhandenen Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Verwaltung

  Mit dem Listeneditor können Anwender Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular zu navigieren.

- Verwaltung der persönlichen Liste

  Anwender können das Layout für jede Listenansicht anpassen, indem sie eine Liste personalisieren. Administratoren können Optionen im Zusammenhang mit der Listenpersonalisierung konfigurieren.

- Verwalten Sie Detailzeilen

  Detailzeilen enthalten zusätzliche Informationen zu Datensätzen in einer Liste.

- Beschränken Sie Filter und Breadcrumbs mit festen Abfragen

  In der Datensatzlistenansicht können Anwender mithilfe von Breadcrumbs und Filtern zu verschiedenen Teilmengen einer Tabelle navigieren. Sie können den Zugriff auf Teile der Tabelle beschränken, indem Sie aktive Links in Breadcrumbs einschränken oder Breadcrumbs und Filter für bestimmte Rollen unterdrücken.

- Aktivieren Sie eine hierarchische Liste

  Sie können hierarchische Listen aktivieren, um Daten aus zugehörigen Listen direkt aus einer v2-Liste zugänglich zu machen.

- Kontextrangliste

  Mit der Kontextrangliste kann ein Anwender eine Sammlung von Datensätzen bevorzugt sortieren, d. h. unabhängig von den Attributen dieser Datensätze.

- Passen Sie Listenkontextmenüs an

  Sie können den Inhalt und das Verhalten von Listenkontextmenüs anpassen.

Steuert die Sortierreihenfolge, die zum Anzeigen von Listen verwendet wird

Alle Listen haben eine Standardsortierreihenfolge basierend auf dem Typ der in der Liste vorhandenen Felder.

Wenn ein Anwender eine Liste zum ersten Mal anzeigt, wird sie nach einem der folgenden Elemente sortiert.

- Die **SORTIEREN NACH** Argumente haben die URL gefunden. (Siehe folgenden Abschnitt zur Steuerung der Sortierreihenfolge.)
- Die **<table>.DB.Reihenfolge** Und **<table>.DB.Reihenfolge.Richtung** Anwendereinstellungen.
- Die **IsOrder** Wörterbuchattribut.
- Die **Reihenfolge** Feld, wenn eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Die **Nummer** Feld, wenn eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Die **Name** Feld, wenn eines in der Tabelle vorhanden ist.
- Das Feld, das als Anzeigefeld für die Tabelle 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.

Hinweis: Die Aufgabentabelle ist eine Ausnahme zur vorherigen Sequenz. Aufgaben und Tabellen, die aus der Aufgabe erweitert wurden, verwenden **Nummer** Feld, wenn keine URL-Argumente oder Anwendereinstellungen gefunden werden.

Standardreihenfolge mit Anwendereinstellungen festlegen

Die **<table>.DB.Reihenfolge** Und **<table>.DB.Reihenfolge.Richtung** Anwendereinstellungen bestimmen das Feld und die Sortierrichtung, die der Anwender sieht. Eine Standardsortierung kann erstellt werden, indem Anwendereinstellungsdatensätze ohne Wert in erstellt werden **Anwender** Feld und überprüft **System** Kontrollkästchen. Diese Einstellung wird auf alle Anwender angewendet, die keine eigene Einstellung haben.

Standardsortierreihenfolge im Systemwörterbuch festlegen

Ein Administrator kann die Sortierreihenfolge der Datensätze festlegen, die für eine Tabelle im Systemwörterbuch angezeigt werden, wenn keine andere Sortierung angegeben ist. Dies geschieht durch Hinzufügen eines Attributs namens **IsOrder** Mit einem Wert von **Wahr** Zum Wörterbucheintrag des gewünschten Felds. Diese Sortierung ist die Sortierreihenfolge, die allen Anwendern anfänglich angezeigt wird. Sobald ein Anwender eine Liste sortiert hat, wird diese Anwendereinstellung gespeichert, und die Liste wird immer basierend auf der vorherigen Sortiereinstellung für diesen Anwender sortiert.

Hinweis: **IsOrder** Kann definieren, welches Feld für die Listensortierung verwendet wird, die Sortierrichtung kann jedoch nicht gesteuert werden.

Sortieren einer Spalte in einer Liste nach Sitzungssprache

Beim Sortieren von Spalten in Listen werden die Feldwerte standardmäßig nach dem englischen Alphabet sortiert. Um das Sortieren einer Spalte gemäß der Sitzungssprache des Anwenders zu unterstützen, können Sie das Instanzverhalten und -Verhalten einzelner Spalten konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sortierung gemäß der Sitzungssprache.

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

Anwendereinstellungen

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Steuerung der Sortierreihenfolge

Wenn der Anwender für eine Liste auf einen Spaltenheader geklickt hat, um nach dieser Spalte zu sortieren, wird diese Aktion gespeichert. Wenn diese Liste das nächste Mal angezeigt wird, wird dasselbe Feld verwendet, um die Liste anzuordnen.

Dieses gespeicherte Sortierfeld kann durch Hinzufügen von überschrieben werden `Sysparm_order` Spezifikation für die Definition des Moduls. Beispiel: Wenn jedes Mal **Nachrichten** Wird angezeigt, sollen die neuen Elemente in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit aufgelistet werden, dann die **Nachrichten** Das Modul kann entsprechend aktualisiert werden.

Legen Sie die Modulsortierreihenfolge auf den Wert des Felds „Wichtigkeit“ fest

Arguments:

```
&sysparm_order=importance
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 tatsächliche Reihenfolge (aufsteigend oder absteigend) kann durch Hinzufügen von angegeben werden *Sysparm_order_direction* Spezifikation. Hier sind zwei Beispiele für das Sortieren einer Liste nach **sys_created_on** Feld, ein aufsteigendes und ein absteigendes:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Nach mehreren Feldern sortieren

Um eine Liste nach mehreren Feldern zu sortieren, entfernen Sie alles aus dem Filterfeld, und platzieren Sie es im Feld Argumente. Beispiel: Wenn der Filter angibt **[Aktiv] [ist] [wahr]** Und Sie möchten nach Kategorie und Unterkategorie sortieren, entfernen Sie die Bedingung, und fügen Sie Folgendes in die Modulargumente ein:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Dieses Argument sortiert zuerst nach der Kategorie und dann nach der Unterkategorie. Wenn ein Feld absteigend sortiert werden soll, ändern Sie es *SORTIEREN NACH* Zu sein *ORDERBYDESC* .

Listeneditor-Verwaltung

Mit dem Listeneditor können Anwender Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular zu navigieren.

Administratoren können diese Funktion mithilfe der folgenden Optionen verwalten. Einige der Optionen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

- Konfigurieren Sie globale Eigenschaften
- Konfigurieren Sie Listensteuerungseinstellungen für eine Tabelle
- Konfigurieren Sie kontextbezogene Sicherheitsregeln
- Anwendereinstellungen verwalten (nur Liste v2)

⚠ **Warnung:** In Liste v2 erzwingt der Listeneditor keine Clientskripts oder UI-Richtlinien. In Liste v3 erzwingt der Listeneditor UI-Richtlinien und obligatorische Wörterbuchattribute, aber keine Client-Skripts. Wenn Sie die Bearbeitung von Listen zulassen und gleichzeitig Client-Skripts auf Felder in einem Formular anwenden, kann es passieren, dass falsche Daten im Datensatz gespeichert werden. Erwägen Sie bei Systemen, in denen Client-Skripts oder UI-Richtlinien für Formulare gelten, die Listenbearbeitung zu deaktivieren oder entsprechende Business-Regeln oder Zugriffssteuerung zu erstellen, um die Einstellung von Werten im Listeneditor zu steuern. Siehe Verwenden Sie Business-Regeln und Client-Skripts, um Feldwerte zu steuern Informationen zum Verwalten von Formular- und Listenbearbeitung.

⚠ **Warnung:** Sie können keine Statusfelder bearbeiten, die aus der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] aus einer Liste von Aufgabendatensätzen erweitert werden. Beispiele:

- Problem_Status
- incident_state
- Phase_Status
- Request_State

Diese Felder sind zwar in der Aufgabenliste sichtbar, müssen jedoch in der erweiterten Tabelle bearbeitet 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.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie den Listeneditor

Konfigurieren Sie Listeneditor-Eigenschaften

Konfigurieren Sie Listeneditor-Eigenschaften, die steuern, ob Listen bearbeitet werden können und welche Feldtypen in Liste v2 nicht bearbeitet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Um die Listenbearbeitung zu deaktivieren, legen Sie fest **Aktivieren Sie die Listenbearbeitung** (`glide.ui.list_edit`) Eigenschaft bis **Nein** Durch Deaktivieren des Kontrollkästchens.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert und aktiviert global die Listenbearbeitung. Wenn Sie ihn deaktivieren, wird der Listeneditor global deaktiviert.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Feldtypen zu konfigurieren, die für v2-Listen nicht bearbeitet werden können.

   a. Suchen Sie nach **Liste der Elementtypen (kommagetrennt), die im Listeneditor nicht bearbeitet werden können** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`)-Eigenschaft, die mehrere Elementtypen enthält, die standardmäßig nicht bearbeitet werden können.

   Hinweis: Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf v3-Listen aus. Es gibt keine entsprechende Eigenschaft für Liste v3.

   Die folgenden Feldtypen können standardmäßig nicht im Listeneditor bearbeitet werden.

   - Bedingungen [Bedingungen]
   - Währung [Währung]
   - Dokument-ID [document_ID]
   - Feldliste [field_list]
   - HTML [html]
   - Bild [user_image]
   - Liste [Glide_list]
   - Preis [Preis]
   - Vorlagenwert [template_value]
   - Zeit [Glide_time]
   - Anwenderrollen [user_roles]
   - Video [Video]
   - Array [Array]

   b. Fügen Sie alle anderen Feldtypen, die Sie deaktivieren möchten, am Ende der Liste durch Komma getrennt hinzu.

4. 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.

Konfigurieren Sie Listensteuerungseinstellungen für den Listeneditor

Sie können die Listensteuerungs-Einstellungen konfigurieren, die sich auf den Listeneditor auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listensteuerungseinstellungen Passen Sie das Verhalten von Listenfunktionen für eine Tabelle an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Listenansicht für die gewünschte Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**an.
3. Wählen Sie im Formular „Listensteuerung“ die gewünschten Einstellungen aus.

Listensteuerungseinstellungen für den Listeneditor

Feld	Beschreibung
Listenbearbeitungstyp	Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind: ○ **Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus):** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ **Daten nach Zeilen speichern:** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol **Speichern** ( ) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ **Listenbearbeitung deaktivieren:** Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Listenbearbeitung: Zeile einfügen	Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile angezeigt. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kontextbezogene Sicherheit für den Listeneditor konfigurieren

Der Listeneditor erzwingt vorhandene Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) und zusätzliche Sicherheitskontrollen, um die Bearbeitung aus einer Liste zu beschränken.

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 Sicherheitsvorgang list_Edit steuert insbesondere die Möglichkeit, Informationen in einer Liste zu bearbeiten. Wenden Sie diesen Vorgang auf die gleiche Weise wie den Schreibvorgang an, um die Listenbearbeitung für Felder einzuschränken, bei denen der Anwender zum Formular navigieren muss. Gründe, aus denen ein Anwender ein Feld in einem Formular bearbeiten muss, sind komplexe UI-Richtlinienbeschränkungen oder andere Richtlinien, die Sie bereits haben.

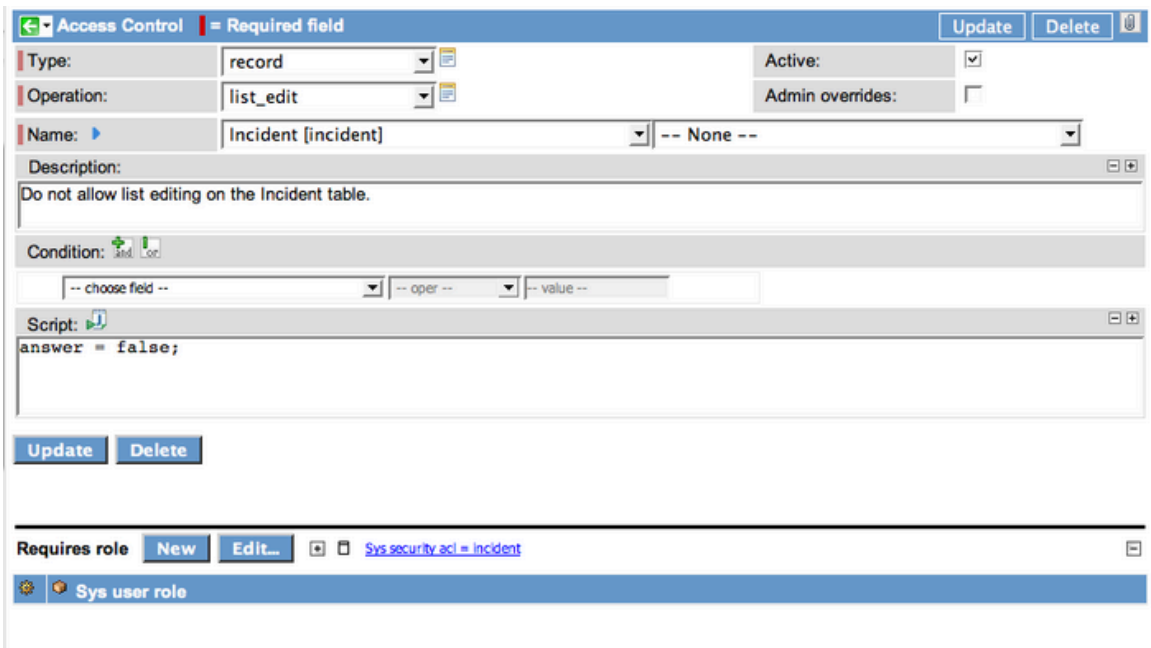
- Schreib- und list_Edit-Zugriff auf das Feld
- Schreib- und LIST_EDIT-Zugriff auf alle abhängigen Felder des Felds
- Schreib- und list_Edit-Zugriff auf alle Felder, die vom bearbeiteten Feld abhängen

Navigieren Sie zum Konfigurieren der Zugriffssteuerungen zu **Systemsicherheit** > **Zugriffssteuerungen**an. Die folgenden Beispiele verwenden den Sicherheitsvorgang list_Edit, um die Listenbearbeitung in bestimmten Kontexten einzuschränken.

Beispiel – Schränken Sie eine Tabelle ein

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass alle Felder in der Incident-Tabelle in einer Liste bearbeitet werden.

Schränken Sie die Incident-Tabelle ein



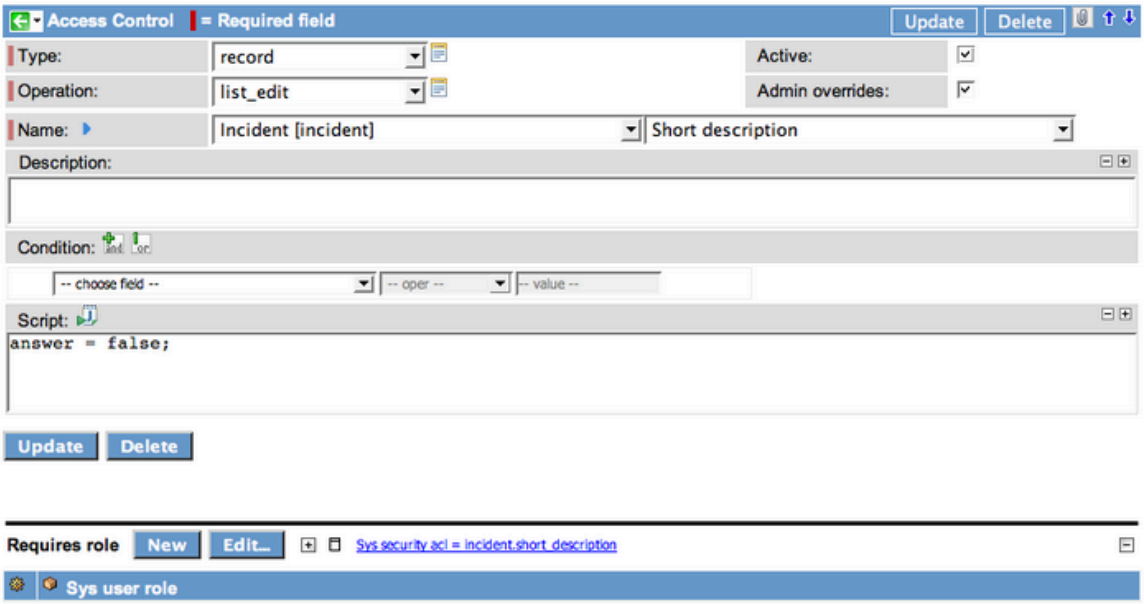
- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** List_Edit
- **Incident Benennen:** [Incident]
- **Administrator-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** `Antwort = falsch;`

Beispiel – Schränken Sie ein Feld ein

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass alle mit Ausnahme eines Administrators das Feld Kurzbeschreibung eines Incident-Datensatzes in einer Liste 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.

Beschränken Sie die Kurzbeschreibung des Incidents

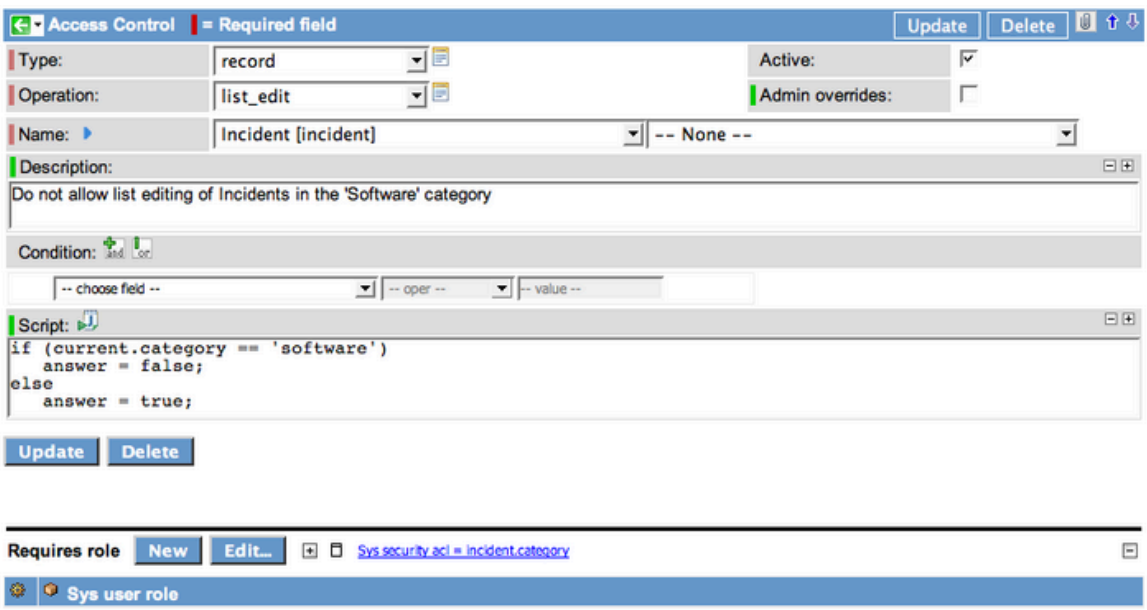


- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** List_Edit
- **Name:** Incident [Incident], Kurzbeschreibung
- **Administrator-Überschreibungen:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** `Antwort = falsch;`

Beispiel – Schränken Sie ein Feld mit einem Skript ein

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass jeder einen Incident mit einer Kategorie „Software“ in einer Liste bearbeitet. Sie wird durch ein Skript definiert.

Beschränken Sie Software-Incidents



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

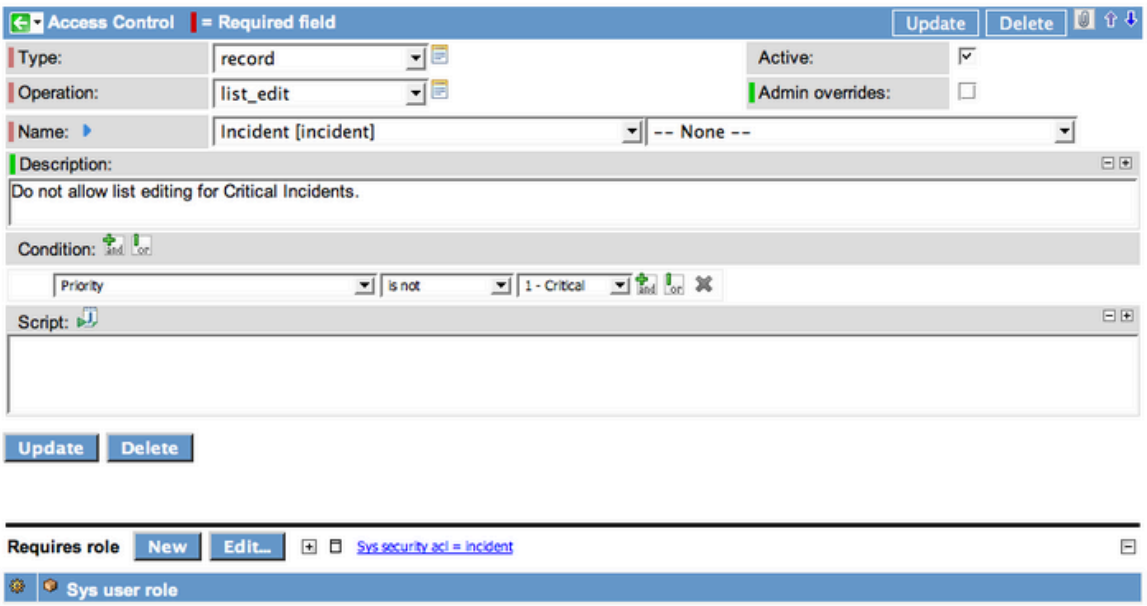
- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** List_Edit
- **Incident Benennen:** [Incident]
- **Administrator-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

Beispiel: Schränken Sie ein Feld mit einer Bedingung ein

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass jeder einen kritischen Incident in einer Liste bearbeitet. Sie wird durch eine Bedingung definiert.

Kritische Incidents Einschränken



- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** List_Edit
- **Incident Benennen:** [Incident]
- **Administrator-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingung:** Priorität ist nicht 1 – Kritisch

Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung

Anwender können Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung festlegen, indem sie eine Liste personalisieren (verfügbar, wenn die Listenmechanik aktiviert ist).

Um Anwendereinstellungen des Listeneditors anzuzeigen und zu verwalten, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**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.

Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung

Name der Anwendereinstellung	Beschreibung
List_Edit_enable	Legen Sie den Wert auf fest **Wahr** Zum Aktivieren von oder **Falsch** Zum Deaktivieren der Listenbearbeitung. Der Standardwert ist **Wahr** .
List_Edit_double	Legen Sie den Wert auf fest **Wahr** Doppelklicken Sie für oder **Falsch** Für Einzelklick. Der Standardwert ist **Wahr** .

Zugehörige Informationen

Verwaltung der persönlichen Liste

Verwaltung der persönlichen Liste

Anwender können das Layout für jede Listenansicht anpassen, indem sie eine Liste personalisieren. Administratoren können Optionen im Zusammenhang mit der Listenpersonalisierung konfigurieren.

In Liste v2 können Administratoren auch den Zugriff auf die Listenpersonalisierung deaktivieren oder einschränken. Diese Funktionalität wird in Liste v3 nicht unterstützt.

Aktivieren oder deaktivieren Sie persönliche Listen

Sie können persönliche Listen über das UI-Makros-Modul aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**an.
2. Aktivieren (oder deaktivieren) Sie *`list_mechanic2`*UI-Makro.

Steuert, welche Rollen Listen personalisieren können

Sie können steuern, wer persönliche Listen erstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft mit der Bezeichnung **Liste der Rollen (kommagetrennt), die persönliche Listen verwenden können. Wenn leer, können alle verwenden** (*`glide.ui.list_mechanic.roles`*).
3. Geben Sie die Rollen ein, für die persönliche Listen verfügbar sind, getrennt durch Kommas, oder lassen Sie das Feld leer, um allen Anwendern Zugriff zu gewähren (Standard).

Verwalten Sie persönliche Listen

Administratoren können persönliche Listen verwalten.

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** > **System-UI** > **Listen**an.
2. Persönliche Listen haben einen Anwenderwert in **Anwender** Feld.

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Verwalten Sie Detailzeilen

Detailzeilen enthalten zusätzliche Informationen zu Datensätzen in einer Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Detailzeilen anzuzeigen, muss ein Administrator sie global aktivieren und Listen hinzufügen.

Hinweis: Detailzeilen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur

1. So aktivieren Sie Detailzeilen: Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu Mit den folgenden Feldwerten.

Name	glide.ui.list.detail_row
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Liste Detailzeilen hinzuzufügen.

   a. Fügen Sie hinzu `detail_row` Wörterbuchattribut Zur Tabelle.
   Geben Sie den Namen des anzuzeigenden Felds im folgenden Format an:
   `Detail_row=short_description`

   b. Verwenden Sie `all_tables`Elementdeskriptor mit `detail_row`Attribut zum Anzeigen von Detailzeilen für alle untergeordneten Tabellen, die das angegebene Feld enthalten.

   Example
   Beispiel: `all_tables.detail_row=short_description`Befindet sich standardmäßig in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe], daher wird die Detailzeile der Kurzbeschreibung in Listen für Incident [Incident], Problem [Problem] und andere untergeordnete Tabellen angezeigt, sofern Sie dies nicht festgelegt haben `detail_row`In ein anderes Feld für jedes Feld.

Zugehörige Informationen

Listen

Tabellen und Felder werden mithilfe von Wörterbuchattributen geändert

Beschränken Sie Filter und Breadcrumbs mit festen Abfragen

In der Datensatzlistenansicht können Anwender mithilfe von Breadcrumbs und Filtern zu verschiedenen Teilmengen einer Tabelle navigieren. Sie können den Zugriff auf 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.

der Tabelle beschränken, indem Sie aktive Links in Breadcrumbs einschränken oder Breadcrumbs und Filter für bestimmte Rollen unterdrücken.

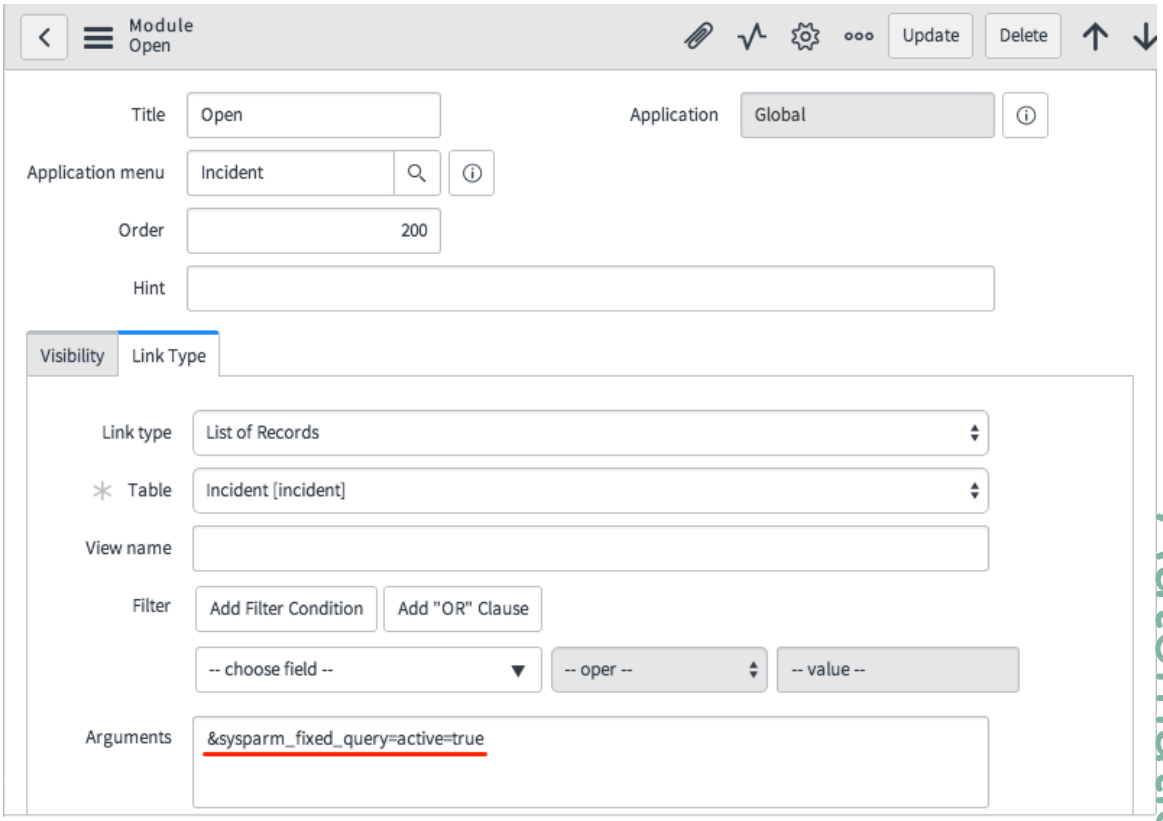
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Breadcrumb-Option kann ein Administrator die Basisansicht einer Datensatzliste steuern, die Anwendern angezeigt wird. Durch Hinzufügen einer festen Abfrage zum Argument für ein Modul kann ein Administrator verhindern, dass Anwender ihre Ansicht über einen angegebenen Ausgangspunkt hinaus erweitern. Das Argument für diese feste Abfrage wird als geschrieben `&sysparm_fixed_query=active=true`. Ein Anwendungsfall für diese Abfrage soll verhindern, dass Anwender die Breadcrumbs verwenden, um eine Liste offener Incidents in eine Liste aller Incidents zu wechseln. Wenn Anwender auswählen **Incident** > **Öffnen**, Sind sie auf das Anzeigen und Filtern einer Liste offener Incidents (Active=true) beschränkt.

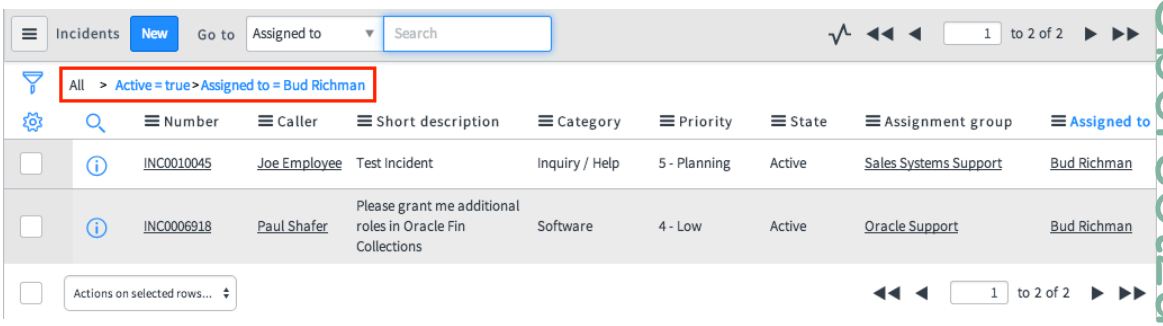
Hinweis: Mit einer neuen ACL zum Erstellen können alle Anwender standardmäßig Filter speichern. Dadurch werden alle vorhandenen anwenderdefinierten ACLs überschrieben, wenn Administratoren den Filterzugriff einschränken. Die neue ACL gewährt allen Anwendern standardmäßig Zugriff auf das Feld Anwender und Zugriff auf das Feld Gruppe nur, wenn Anwender die Rolle „Filter_Group“ haben und sich in der derzeit ausgewählten Gruppe befinden.

Prozedur
1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das zu bearbeitende Modul enthält, und klicken Sie auf das Symbol „Anwendung bearbeiten“ (Bleistift).
   Um das Modul direkt zu öffnen, zeigen Sie auf das Modul, und klicken Sie auf das Symbol „Modul bearbeiten“ (Bleistift).
2. Wählen Sie das zu bearbeitende Modul aus.
   Wählen Sie beispielsweise aus **Öffnen** .
3. In **Linktyp** Wählen Sie im Abschnitt „Modul“ aus **Liste der Datensätze** Für **Linktyp** .
4. Löschen Sie **„Aktiv“ ist „wahr“** Filter, falls vorhanden.
5. Hinzufügen `&sysparm_fixed_query=active=true`Zu **Argumente** Feld und aktualisieren Sie den 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.



6. Navigieren zu **Incidents** > **Öffnen** Und untersuchen Sie die Breadcrumbs.
   Die **Aktiv=wahr** Link ist die breiteste Ansicht, die in der angezeigten Liste der offenen Incidents zulässig ist. Der Breadcrumb für **Alle** Ist aufgrund der festen Abfrage kein Link.



Automatische Übersetzung

Unterdrücken Sie Filter und Breadcrumbs mit Listensteuerelementen

Verwenden Sie Listensteuerungen, um Filter und Breadcrumbs in definierten Tabellen für Anwender mit bestimmten Rollen zu unterdrücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle, um Breadcrumbs einzuschränken.
2. Öffnen Sie die Listensteuerung, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion 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.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**an.
Liste v3	Öffnen Sie das Titelmenü der Liste, und wählen Sie **Listensteuerung** aus.

Sie können auch zu navigieren **System-UI** > **Listensteuerelement**an.

3. Wählen Sie im Formular „Listensteuerung“ die aus **Filter Auslassen** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Filter einzubeziehen.
   Die **Rollen Filtern** Mit dem Feld kann ein Administrator bestimmte Rollen angeben, die die Filter anzeigen können.

Verwenden Sie Skripteinbindungen, um Filter und Breadcrumbs zu unterdrücken

Sie können ein Skript verwenden, um Filter und Breadcrumbs auf bestimmte Rollen zu beschränken, entweder pro Tabelle oder global. Die Verwendung eines Skripts ist eine erweiterte Option, die im Vergleich zur Verwendung der Listensteuerung zusätzliche Flexibilität bietet.

Vorbereitungen

Die Verwendung einer Skripteinbindung erfordert JavaScript-Kenntnisse.
Erforderliche Rolle: script_include_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die angezeigten Beispiele müssen für Ihre Umgebung geändert werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Skripteinbindung mit dem Namen `<tablename>DisplayFilter.`
   Der Skriptabschnitt enthält eine Funktion mit demselben Namen wie die Skripteinbindung.
2. Verwenden Sie Ihre Funktion, um die globale Variable festzulegen `Antwort` Auf „wahr“ (Filter und Breadcrumbs anzeigen) oder „falsch“ (ausblenden)

   Example

   Das folgende Beispiel schränkt Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle auf Anwender mit einer beliebigen Rolle ein. Stellen Sie sicher, dass der Name des Skripts genau mit dem Funktionsnamen übereinstimmt, einschließlich Groß-/Kleinschreibung.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Wahlweise:** Um auszuschließen, dass eine bestimmte Rolle Zugriff auf Filter und Breadcrumbs hat, nehmen Sie die folgende Änderung vor.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "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.

```
    } else {
        answer = "false";
    }

    return answer;
}
```

Anwender mit der Rolle NewRole Haben keinen Zugriff auf Filter und Breadcrumbs.

4. **Wahlweise:** Damit alle Anwender Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle verwenden können, nehmen Sie die folgende Änderung an Ihrem Skript vor.

```
function incidentDisplayFilter() {
    var answer = true;

    return answer;
}
```

5. **Wahlweise:** Um den Filter- und Breadcrumb-Zugriff für eine andere Tabelle zu ändern, erstellen Sie eine Skripteinbindung mit dem Namen dieser Tabelle anstelle von Incident.

Erhöhen Sie die zulässige Anzahl von Breadcrumb-Einträgen

Sie können eine Eigenschaft hinzufügen, um eine größere Anzahl von Breadcrumb-Einträgen im Filter zuzulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie Ein sys_properties.list Im Navigationsfilter.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach suchen *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`*.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

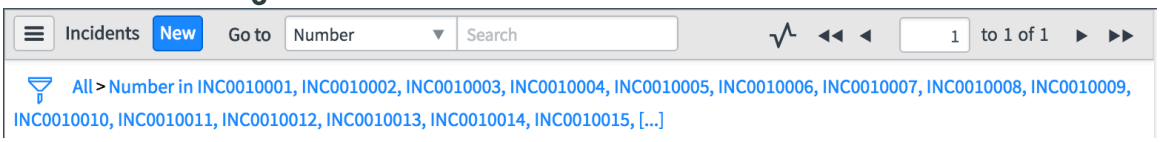
Feld	Wert
Name	glide.ui.breadcrumb_max_entries
Typ	ganze Zahl
Wert	Die Anzahl der Breadcrumb-Einträge, die im Filter angezeigt werden sollen, z. B. 15.die Standardnummer ist 10.

5. Um diese Eigenschaft zu überprüfen, wechseln Sie zu einer beliebigen Tabelle, und verwenden Sie den Filtermodifikator **Ist einer von** Um nach einer beliebigen Anzahl von Elementen zu 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.

Die Anzahl der Einträge, die Sie im Feld Wert eingegeben haben, wird angezeigt, bevor sie in […] enden.

Breadcrumb-Einträge



Aktivieren Sie eine hierarchische Liste

Sie können hierarchische Listen aktivieren, um Daten aus zugehörigen Listen direkt aus einer v2-Liste zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

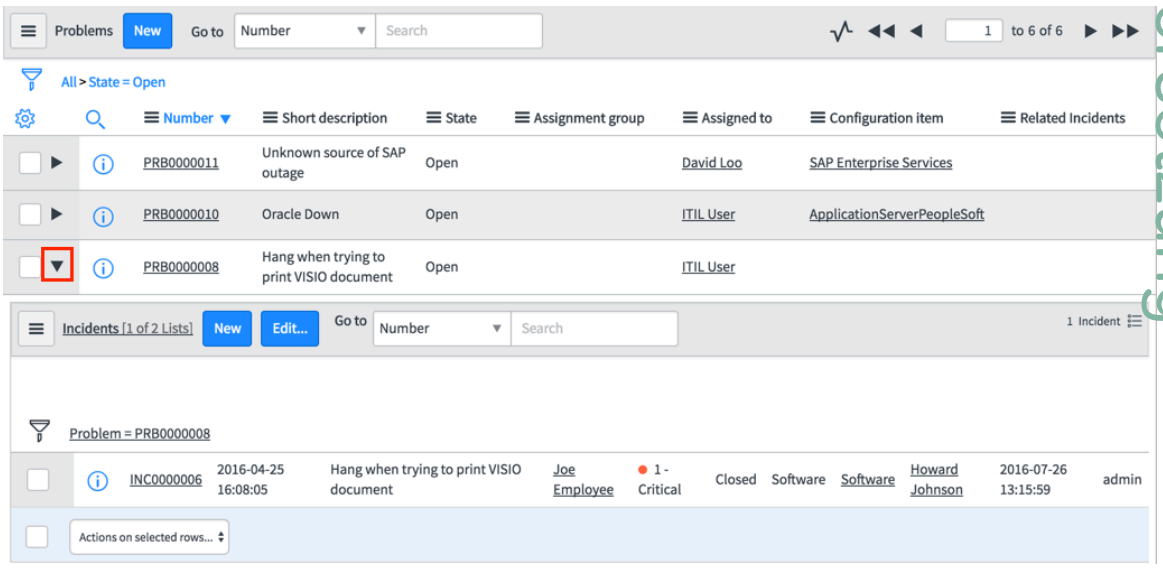
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hierarchische Listen ermöglichen es Anwendern, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlistenformular zu verlassen.

Hinweis: Sie können keine hierarchische Listenansicht für eine eingebettete Liste aktivieren. Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt, auch wenn sie aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen beliebigen Spaltenheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement** Aus dem Kontextmenü.
2. Wählen Sie aus **Hierarchische Listen** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen im Dialogfeld Listensteuerung, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** .
3. Klicken Sie auf den Pfeil für eine Datensatznummer, um die zugehörigen Listen für den Datensatz anzuzeigen.



Verwenden Sie Listensteuerungen in hierarchischen Listen

Standardmäßig sind keine Registerkarten für zugehörige Listen in einer hierarchischen Liste sichtbar, und es wird jeweils nur eine einzelne zugehörige Liste angezeigt. Die Spaltenüberschriften sind standardmäßig ausgeblendet.

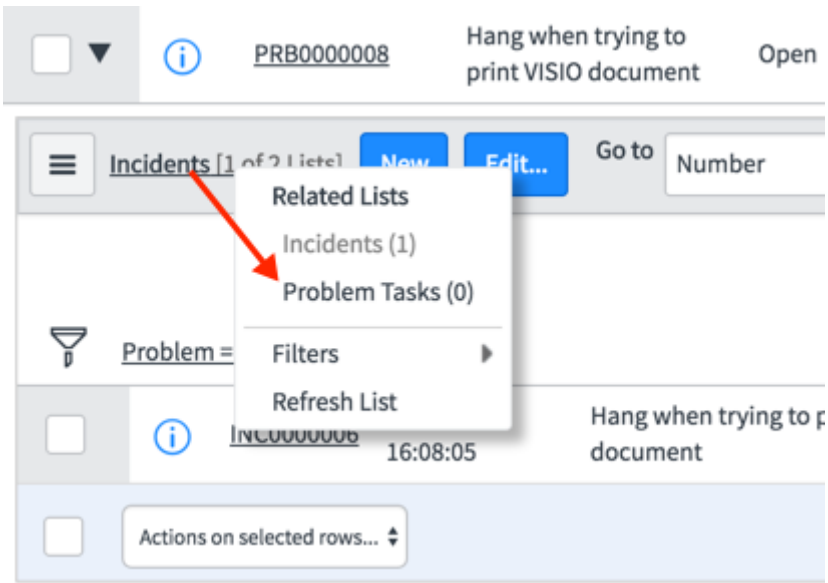
Automatische Übersetzung

© 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: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

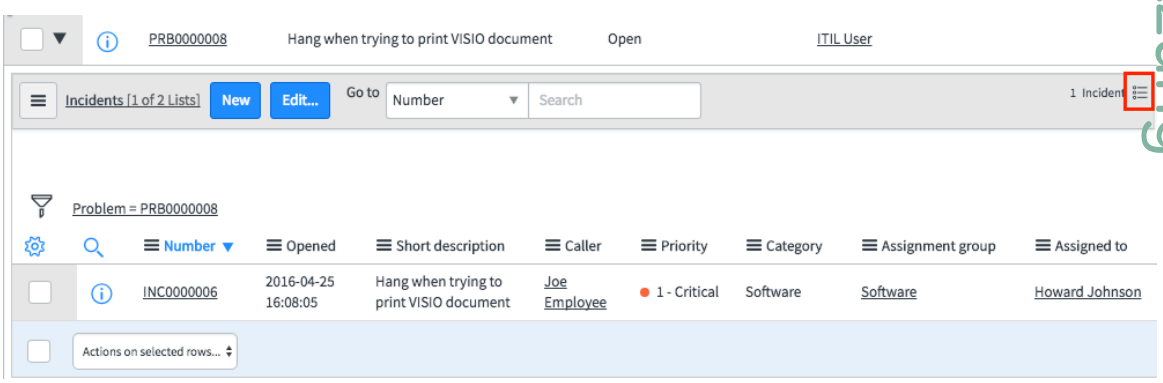
Prozedur
1. Um eine andere zugehörige Liste auszuwählen, klicken Sie auf den Link im Listentitel.
2. Wählen Sie eine Liste aus dem Menü aus.



Wenn die zugehörige Liste leer ist, gibt die hierarchische Liste an, dass keine Datensätze zum Anzeigen vorhanden sind.

Die Plattform speichert diese Einstellung und zeigt die zuletzt ausgewählte zugehörige Liste für jede Tabelle an, wenn Sie eine andere hierarchische Liste in dieser Tabelle öffnen.

3. Um Spaltenüberschriften in der zugehörigen Liste anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Header anzeigen/ausblenden“ in der oberen rechten Ecke der hierarchischen Liste.



Die Plattform speichert diese Einstellung und öffnet alle hierarchischen Listen mit aktivierten Spaltenüberschriften, bis die Header ausgeblendet sind.

Kontextrangliste

Mit der Kontextrangliste kann ein Anwender eine Sammlung von Datensätzen bevorzugt sortieren, d. h. unabhängig von den Attributen dieser 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.

Beispielsweise kann ein Kundensupport-Manager eine Liste von Incidents in der Reihenfolge organisieren, in der ein Techniker an den Aufgaben arbeiten soll. Das Erstellen einer solchen beliebigen Liste mit einem Listenfilter ist nicht möglich.

Aktivieren Sie die Kontextrangliste

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Kontextranking“ (com.Glide.sorting) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Kontextranking“ (com.Glide.sorting).

   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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Erstellen Sie eine Rangfolgedefinition

Aktivieren Sie die Kontextrangliste für eine zugehörige Liste, indem Sie eine Rangfolgedefinition erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Rangfolgedefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** Für die Rangfolgedefinition.
4. In **Datensatztabelle** Feld die Tabelle auswählen, für die die Rangfolge aktiviert ist.
   Dies ist die Tabelle der Datensätze in der zugehörigen Liste mit Rangfolge. Um beispielsweise die Rangfolge für eine zugehörige Liste von Incidents im Problemformular zu aktivieren, wählen Sie die Tabelle Incident [Incident] aus.
5. In **Kontextspalte** Feld die Referenzspalte auswählen, die den Kontext bereitstellt, in dem die Rangfolge ausgeführt werden soll.
   Die *Kontext* In diesem Fall ist das Formular, in dem die zugehörige Liste angezeigt wird, und kein Tabellenname. Zum Beispiel eine zugehörige Liste mit **Datensatztabelle** Von Incident [Incident] kann mehrere Kontexte haben, einschließlich **Problem** Formular oder ein **Konfigurationselement** 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.

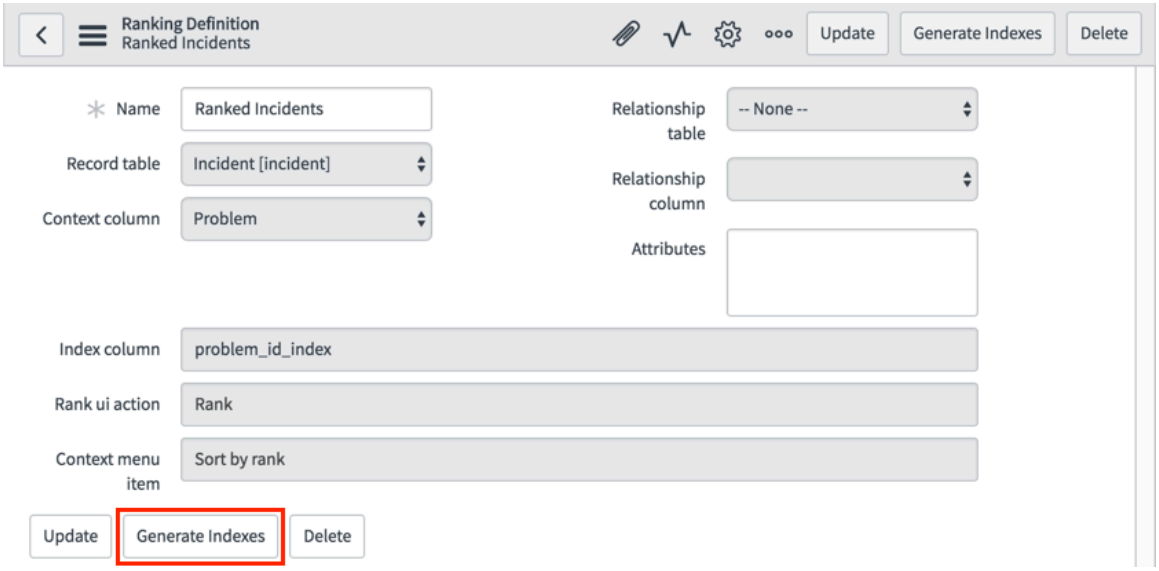
6. Füllen Sie die Beziehungsbasierten Felder aus, wenn die Rangfolge für eine zugehörige Liste durchgeführt werden soll, die durch eine Beziehung definiert ist.
   - **Beziehungstabelle:** Wählen Sie die Tabelle aus, die die andere Seite der Beziehung bildet. Im Falle der Rangfolgedefinition für Produktstorys in Scrum können Sie die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] verwenden.
   - **Beziehungsspalte:** Wählen Sie die Spalte aus der Beziehungstabelle aus, um sie mit der Kontextspalte zu vergleichen. Um zu vermeiden, dass der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] eine zugehörige Liste von Anwender-Stories hinzugefügt wird, können Sie verwenden **SYS-ID** Spalte, die eine Unterklasse der Produktmodelltabelle (cmdb_model.sys_ID) definiert.
7. In **Attribute** Geben Sie Attribute ein, um den Inhalt des Dialogfelds „Rang“ entsprechend zu ändern und einzuschränken.
   - *visible_columns:* Eine durch Semikolon getrennte Liste von Spalten, die im Dialogfeld „Rang“ angezeigt werden sollen. Wenn nicht angegeben, verwendet das Dialogfeld Rang die Standardansicht der zugehörigen Liste, die Sie in ausgewählt haben **Datensatztabelle** Feld.
   - *extra_conditions:* Eine codierte Abfrage, um die im Dialogfeld „Rang“ angezeigten Datensätze einzuschränken. Zum Beispiel die Abfrage `Extra_conditions=^State!=7` Zeigt alle Incidents an, deren Status nicht ist **Geschlossen** . Wenn nicht angegeben, werden im Dialogfeld Rang alle Datensätze für die Beziehung angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Index wird automatisch generiert. Das System füllt diese schreibgeschützten Felder aus:
   - Verzeichnisspalte
   - Rang der UI-Aktion
   - Kontextmenüelement

   Hinweis: Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition übermittelt haben, nur die **Attribute** Feld kann bearbeitet werden. Wenn zusätzliche Änderungen erforderlich sind, löschen Sie den Datensatz, und erstellen Sie einen neuen mit den überarbeiteten Einstellungen.

Nächste Maßnahme

Das System generiert keine Indizes für Rangfolgedefinitionen, die von einem Update-Satz in die Datenbank eingefügt werden. Um eine von einem Update-Satz eingefügte Rangfolgedefinition zu verwenden, müssen Sie die Indizes manuell generieren. Um Indizes zu generieren, öffnen Sie das Formular „Rangfolgedefinition“, und klicken Sie auf **Generieren Sie Indizes** .

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



Rangfolge einer Liste

Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition für eine Tabelle erstellt haben, enthalten zugehörige Listen basierend auf dieser Tabelle und diesem Kontext Optionen für die Rangfolge der Liste und die Anzeige der Liste nach Rang.

Vorbereitungen

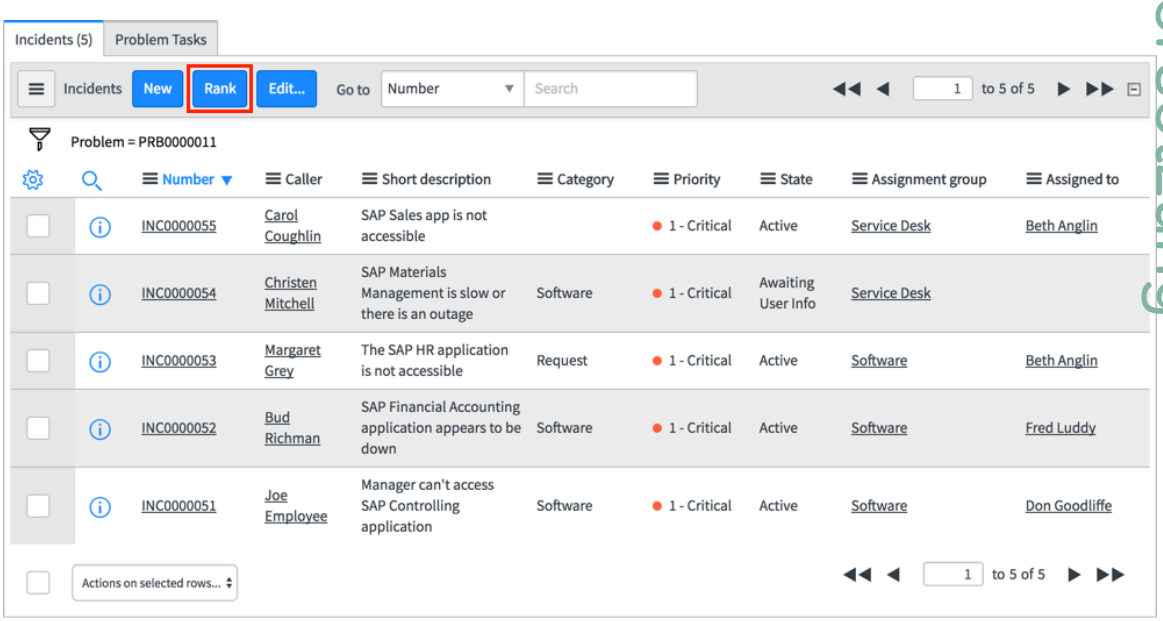
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die bevorzugte Reihenfolge von Datensätzen festlegen.

Prozedur

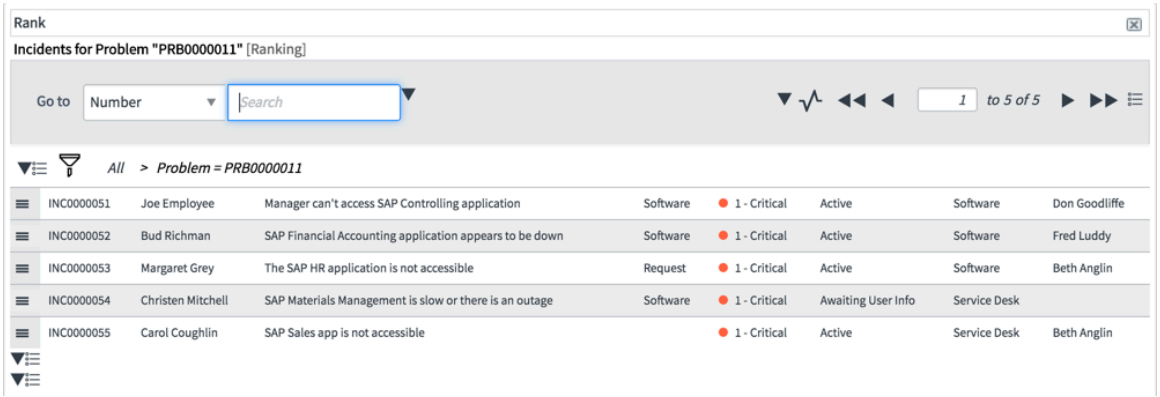
1. Klicken Sie auf **Rang** Schaltfläche in der zugehörigen Liste, um die Datensätze neu anzuordnen.



Das Dialogfeld Rang wird angezeigt, in dem Sie die Datensätze in beliebiger Reihenfolge sortieren 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.



2. Klicken Sie auf das Verschiebungssymbol ( ), um die Position eines Datensatzes zu ändern.

Hinweis: Administratoren können definieren, welche Spalten im Dialogfeld Rang in angezeigt werden **Attribute** Feld des Formulars „Rangfolgedefinition“.

Wenden Sie eine neue Sortierreihenfolge auf eine Liste an

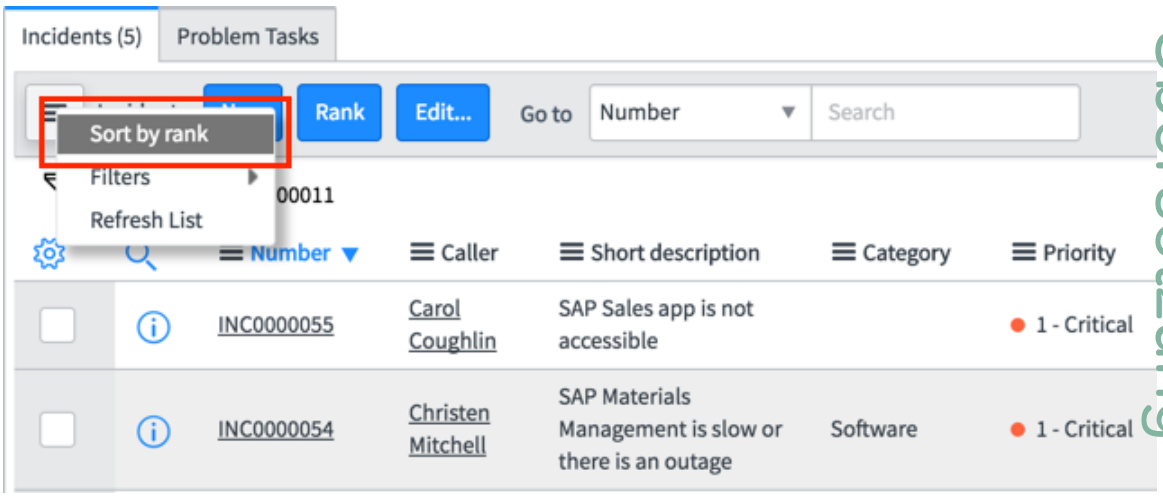
Sie können eine neue Sortierreihenfolge auf die Datensätze in einer Liste anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Kontextmenü im Listentitel, und wählen Sie aus **Nach Rang sortieren** .



2. Um die Rangfolge zu entfernen und zur ursprünglichen Reihenfolge der Liste zurückzukehren, klicken Sie in einer beliebigen Spalte, die Daten enthält, auf die Bezeichnung.

Scrum-Rangfolgedefinitionen

Rangfolgedefinitionen für User Stories sind Teil der Anwendung SDLC (Scrum Process).

Diese Rangfolgedefinitionen ermöglichen es Scrum-Anwendern mit den richtigen Rollen, zugehörige Listen von Stories in diesen Tabellen zu ordnen:

Automatische Übersetzung

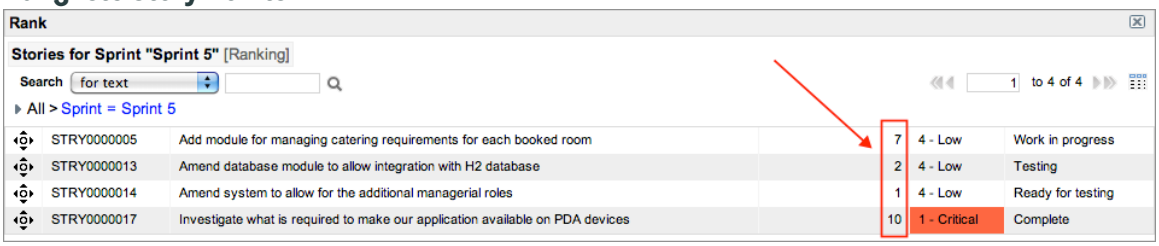
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Produkt-Stories: Tabelle „Anwendungsmodell“ [cmdb_Application_Product_model]
- Release-Stories: Release-Tabelle [rm_Release]
- Sprint-Stories: Sprint-Tabelle [rm_Sprint]

Benutzer können Stories in der Scrum-Planungstafel nach Priorität einstufen. Story-Listen in der Planungstafel werden in der neuen Reihenfolge in Produkt-, Release- und Sprint-Formularen angezeigt. Stories, die in einem dieser Scrum-Formulare aufgeführt sind, ändern die Reihenfolge in der Planungstafel.

Story Points für jede Story werden in einer Rangfolge-Ansicht aufgelistet, was für die Priorisierung von Stories nützlich ist.

Rangliste Story Points



Zugehörige Informationen

Agile Development

Stories in einer zugehörigen Liste einstufen

Mit der Kontextranglistenfunktion können alle Scrum-Anwender eine zugehörige Liste von Stories manuell nach Priorität sortieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Produktbesitzer oder Release-Planer verwendet dieses Tool, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Stories bearbeitet werden sollen. Stories, die in einer zugehörigen Liste (in den Formularen „Produkt“, „Release“ und „Sprint“) aufgeführt sind, werden in der Planungstafel in derselben Reihenfolge angezeigt, wenn der entsprechende Backlog angezeigt wird. Umgekehrt werden Stories in der Planungstafel in dieser Reihenfolge angezeigt, wenn sie in der zugehörigen Liste im Formular angezeigt werden. Anwender können die Ansicht in einer zugehörigen Stories-Liste von Rangfolge in eine beliebige Sortierreihenfolge wechseln, ohne die Rangfolge in der Planungstafel zu ändern.

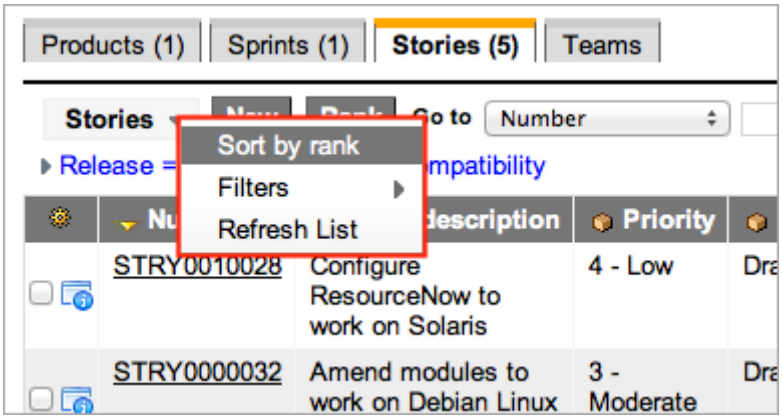
Prozedur

1. In **Stories** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Rang** .
   Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie die Stories in beliebiger Reihenfolge anordnen können, z. B. nach Priorität.
2. Klicken Sie auf die einzelnen Stories, und ziehen Sie sie mithilfe des Verschiebungssymbols links neben der Story-Nummer an die Position.

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. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **X** In der oberen rechten Ecke, um die Liste zu schließen.
   Die **Stories** Die zugehörige Liste ist anfänglich nicht nach Ihrer Rangfolge sortiert.
4. Um die zugehörige Liste in ihrer Rangfolge anzuzeigen, öffnen Sie das Kontextmenü in der zugehörigen Liste, und wählen Sie aus **Nach Rang sortieren** .



5. Um die Sortierreihenfolge der Liste in einen Status ohne Rangfolge zurückzusetzen, klicken Sie einmal in die Überschrift einer Spalte, die Daten enthält.
   Das System verwendet diese Rangliste, um den entsprechenden Backlog in der Planungstafel anzuzeigen. Beispiel: Wenn Sie Stories in einstufen **Stories** Zugehörige Liste im Release-Formular verwendet der Release-Backlog in der Planungstafel dieselbe Rangfolge, um die Stories anzuzeigen. Umgekehrt können Scrum-Master, Produktbesitzer und Release-Planer eine neue Rangfolge für erstellen **Stories** Zugehörige Liste, indem die Liste der Stories in der Planungstafel neu angeordnet wird.

Zugehörige Informationen

Agile Development

Passen Sie Listenkontextmenüs an

Sie können den Inhalt und das Verhalten von Listenkontextmenüs anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise dem Überschriftenmenü der Listenspalte eine Option für eine bestimmte Tabelle hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie auch die Rollen ändern, die für den Zugriff auf eine globale Kontextmenüoption erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Kontextmenüs**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Kontextmenüformularfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, an die diese Kontextmenüoption angehängt ist. Die Menüelemente des Basissystems sind an die Tabelle „Global“ [global] angehängt, die die Kontextmenüoption auf alle Listen für alle Tabellen

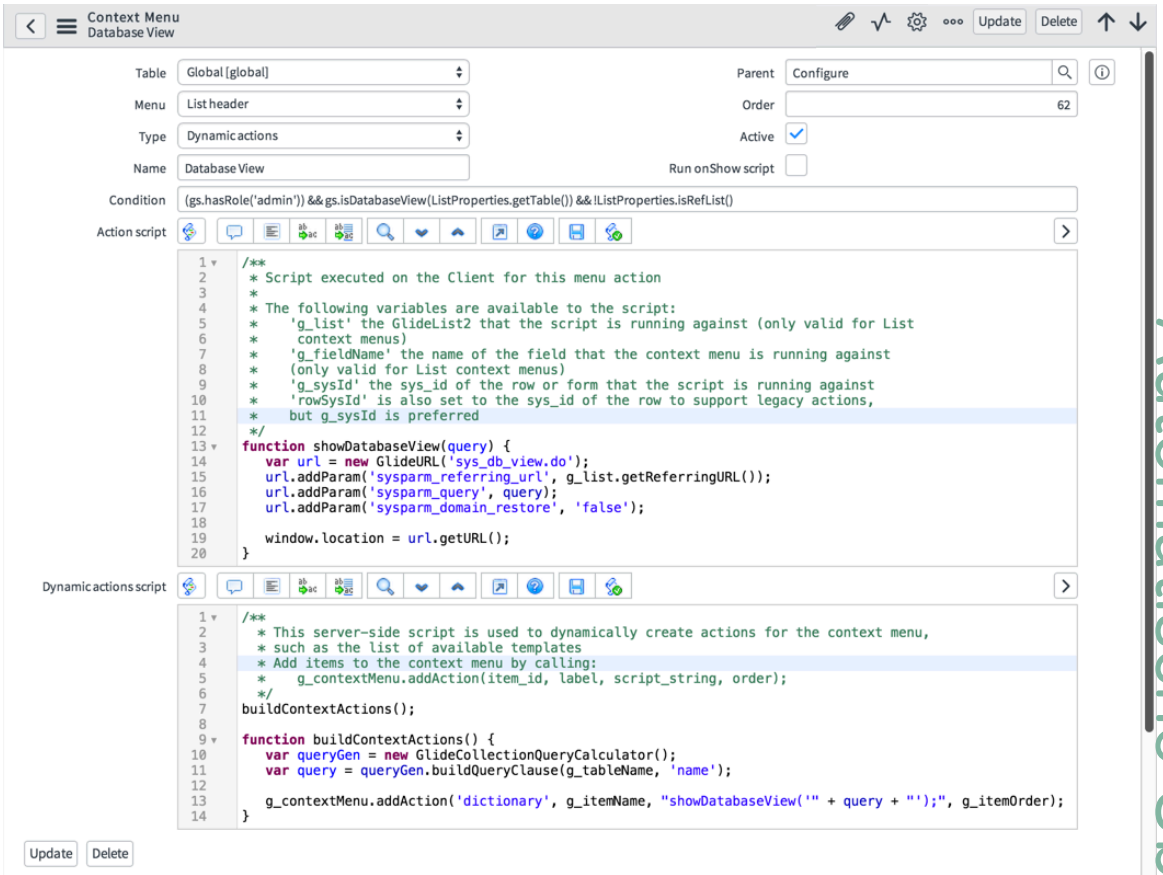
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	anwendet. Wenn Sie eine bestimmte Tabelle angeben, ist die Option nur in Kontextmenüs in Listen aus dieser Tabelle verfügbar. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im gleichen Umfang wie das Kontextmenü befinden.
Menü	Wählen Sie das Listenkontextmenü aus, in dem diese Option angezeigt wird. ○ Listentitelmenüs ○ Spaltenüberschriften ○ Listenfelder
Typ	Wählen Sie den Typ der zu erstellenden Menüoption aus: ○ **Aktion** : Eine Menüoption, die eine sofortige Aktion ausführt. ○ **Menü** : Erstellt ein übergeordnetes Menü, das ein Untermenü anzeigen kann. ○ **Trennzeichen** : Zeichnet eine Linie zwischen Gruppen von Optionen in einem Menü. Menüs zeigen keine Trennzeilen nebeneinander oder am unteren Rand eines Menüs an. Wenn eine Bedingung, die Optionen für eine Rolle entfernt, zwei Trennzeichen erzwingt, wird eines der Trennzeichen aus der Ansicht entfernt. ○ **Bezeichnung** : Erstellen Sie eine nicht verknüpfte Bezeichnung für ein Menü oder einen Abschnitt eines Menüs. ○ **Dynamische Aktionen** : Dynamisch erstellte Menüoptionen, z. B. die verfügbaren Ansichten oder Anwenderfilter, die nur zum Zeitpunkt der Anzeige der Liste generiert werden können.
Name	Geben Sie die Bezeichnung für die Aktion ein, wie sie im Menü angezeigt wird.
Übergeordnet	Wenn diese Aktion Teil eines Untermenüs ist, geben Sie den Namen des übergeordneten Menüelements ein. Beispiel: Im Basissystem **Konfigurieren** Ist ein übergeordnetes Element.
Reihenfolge	Weisen Sie diesem Element, Menü oder Trennzeichen eine Reihenfolgenummer zu, um anzugeben, wo im Menü sie angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kontextmenüelement. Im Kontextmenü werden nur aktive Elemente angezeigt.
onShow-Skript ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzuzeigen **OnShow-Skript** Feld.
Bedingung	Erstellen Sie die Bedingungen, unter denen diese Menüoption angezeigt wird. Definieren Sie beispielsweise die Rolle, die über die Berechtigung zum Anzeigen dieses Elements verfügt.
Aktionsskript	Das Aktionsskript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsskript für Listenkontextmenüs.
Skript für dynamische Aktionen	Das Skript für dynamische Aktionen füllt das Kontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten aus. Weitere Informationen finden Sie unter Skript für dynamische Aktionen für Listenkontextmenüs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
onShow-Skript	Das onShow-Skript wird ausgeführt, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter OnShow-Skript für Listenkontextmenüs.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktionsskript für Listenkontextmenüs

Die **Aktionsskript** Feld im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt.

Dieses Skript ist clientseitig und wird im Browser des Anwenders ausgeführt. Die folgenden JavaScript-Variablen sind für das Aktionsskript verfügbar, wenn es ausgeführt wird.

Aktionsskriptvariablen

Variable	Beschreibung
g_list	GlideList2, für das das Skript ausgeführt wird.
G_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
G_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
G_sysId	Die sys_ID der Zeile oder des Formulars, für die das Skript ausgeführt wird.

Das Basissystem verwendet den folgenden Code in einem Aktionsskript, um die Plattformansicht zu 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.

```
g_list.refresh(1);
```

Ein weiteres Beispiel ist die Verwendung dieser Variablen in einem Listenheader-Menü, um eine Liste in absteigender Reihenfolge (z bis a) nach dem ausgewählten Feld zu sortieren.

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Skript für dynamische Aktionen für Listenkontextmenüs

Die **Skript für dynamische Aktionen** Feld im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript füllt ein Listenkontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten aus.

Die folgenden JavaScript-Variablen sind für das Skript für dynamische Aktionen verfügbar, wenn es ausgeführt wird.

Skriptvariablen für dynamische Aktionen

Variable	Beschreibung
G_tableName	Name der aktuellen Tabelle.
G_listId	ID der Liste, für die das Kontextmenü erstellt wird.
G_itemName	Name, der im Datensatz des UI-Kontextmenüs definiert ist.
G_itemOrder	Reihenfolge, die im Datensatz des UI-Kontextmenüs definiert ist. Verwenden Sie diese Variable, um den Wert von zu übergeben **Reihenfolge** Feld für das Skript für dynamische Aktionen.
G_contextMenu.addAction(item_ID, label, script_string, order)	Fügen Sie dem Kontextmenü Optionen hinzu, und wählen Sie die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden.

Im folgenden Beispiel wird ein Listentitelmenüelement angezeigt, das die Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht steuert.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Hinweis: Das Aktionsskript für dieses Element muss definieren `ShowRowsPerPage` Funktion, damit bei der Auswahl dieses Menüelements diese Funktion mit einem Argument von 50 aufgerufen wird.

OnShow-Skript für Listenkontextmenüs

Die **OnShow-Skript** Das Feld definiert ein Skript, das ausgeführt wird, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden.

Verwenden Sie dieses Skript, um die Menüelemente im Listenheader-Menü basierend auf der aktuellen Feldspalte zu ändern. Die folgenden JavaScript-Variablen sind für verfügbar `OnShow` Skript, wenn es ausgeführt wird:

OnShow-Skriptvariablen

Variable	Beschreibung
G_menu	Anzuzeigendes Kontextmenü.
G_item	Aktuelles Kontextmenüelement.
g_list	GlideList2, für das das Skript ausgeführt wird.
G_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt 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.

OnShow-Skriptvariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
G_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
G_sysId	Die sys_ID der Zeile oder des Formulars, für die das Skript ausgeführt wird.

Ein Beispiel für *OnShow* Ein Skript bestimmt, wann aktiviert oder deaktiviert werden soll **Gruppierung Aufheben** Option in einem Listenspaltenüberschriftenmenü basierend darauf, ob die Liste gruppiert ist oder nicht.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
  // list is grouped so enable to Ungroup menu item
  g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
  // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
  g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Verwaltung der Suche

Die ServiceNow AI Platform® Enthält mehrere Suchmaschinen und Schnittstellen, damit Anwender die benötigten Informationen schnell und einfach finden können.

Suchmaschinen

Die ServiceNow AI Platform Enthält zwei Suchmaschinen:

KI-Suche

KI-Suche Ist die Standardsuchmaschine für ServiceNow AI Platform. Es bietet Suchfunktionen der Verbraucherklasse für Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal, Und Virtual Agent .

Zing-Textindizierung und Suchmaschine

Zing ist eine veraltete Suchmaschine, die schnelle Ergebnisse liefert und Relevanzbewertung betont.

Such-Plugins

Diese Such-Plugins bieten spezialisierte Such-Experiences für bestimmte Suchkontexte.

Contextual Search

Das Plugin „Kontextsuche“ ermöglicht eine Suche, die sich auf den Abfragekontext und die Anwenderabsicht konzentriert, um den relevantesten Satz von Ergebnissen abzurufen. Die Kontextsuche zeigt zugehörige Ergebnisse innerhalb eines Formulars oder Datensatzerstellers basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

Intelligente Suche nach CMDB

Intelligente Suche nach CMDB Ermöglicht Anwendern, eine Reihe von Konfigurationselementen in abzufragen CMDB. Komplexe Abfragen werden in geöffnet CMDB Abfragegenerator, in dem Sie sie verfeinern oder ausführen 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.

Durchsuchen Sie Schnittstellen und Widgets

Dies sind Suchfelder und Widgets, die im angeboten werden ServiceNow AI Platform UI oder in ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Globale Suche

Globale Suche in Next Experience Mit der UI können Sie mehrere Tabellen in einem einzelnen Suchfeld durchsuchen.

Serviceportal

Die Serviceportal Framework zeigt Suchdaten in einem Widget auf der Suchseite an.

Serviceportal Durchsuchen Sie Widgets

Serviceportal Enthält Widgets für mehrere Suchformen.

Now Mobile -App

Die Now® Mobile Die App bietet globale Suche, Sprachsuche und Fotosuche.

Mobile Agent

Die Mobile Agent Mit der App können Service Desk-Mitarbeiter Endanwenderprobleme schnell über ihre Mobilgeräte verwalten und lösen.

Virtual Agent

Die Virtual Agent Die Plattform verwendet die Suche, um Anwenderanweisungen und -Absichten in Chats zu analysieren.

Agent Assist

Die Agent Assist Funktion in Arbeitsbereich Zeigt automatisch mögliche Lösungen für Datensätze an, die Service Desk-Mitarbeiter öffnen.

Lösungen für maschinelles Lernen für Verwaltung der Suche

Maschinelles Lernen in Verwaltung der Suche Trägt zur Verbesserung der Geschäftsskalierbarkeit und zur Verbesserung des Geschäftsbetriebs für Organisationen bei.

Unternehmen stehen angesichts des wachsenden Datenvolumens vor der Herausforderung, aus einer großen Menge von Rohdaten aussagekräftige Informationen zu extrahieren und sinnvolle Geschäftseinblicke abzuleiten. Maschinelles Lernen kann als Lösung für eine Reihe von geschäftlichen Komplexitäten dienen, da der Algorithmus auf historischen Daten basiert. Es trägt dazu bei, die doppelte und falsche Eingabe von Daten in die Datenbank zu verhindern, und Unternehmen können Informationen viel schneller berechnen und verarbeiten.

Predictive Intelligence für Kontextsuche

Die Funktion Predictive Intelligence for Kontextsuche nutzt ML-Algorithmen (maschinelles Lernen), um nach ähnlichen Incidents, Wissensartikeln, offenen Incidents und gelösten Incidents zu suchen.

Predictive Intelligence schlägt zugehörige Ergebnisse vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können.

Die Quellen wie ähnliche Incidents, ähnliche Wissensartikel, ähnliche offene Incidents und ähnliche gelöste Incidents sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) aktiv sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence .

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.

Funktionen von Verwaltung der Suche

Aktivieren und konfigurieren Verwaltung der Suche Funktionen.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing-Textindizierung und Suchmaschine	Indizieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach Tabelle.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern • Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten	Aktiv
Kontextsuche	Zeigen Sie Suchergebnisse in Formularen und Datensatzerstellern an, wenn Anwender Text in ein Feld eingeben.	Definieren Sie einen Suchkontext	Aktiv

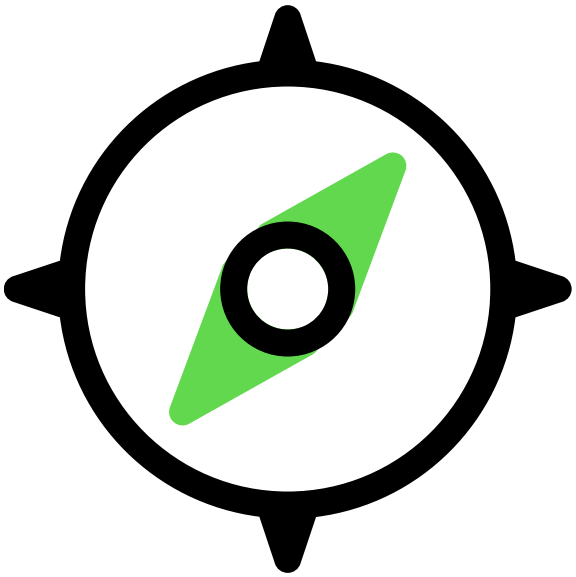
Suchvorschläge

Die Anwendung „Suchvorschläge“ verwendet gespeicherte Anwendersuchdaten, um Vorschläge für die automatische Vervollständigung für zu erstellen KI-Suche Anwendungen und Suchvorschläge für Zing. Diese Vorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld einer Anwendung eingeben. Sie können Ihre Suche einschränken oder zu einem relevanten Suchergebnis wechseln, indem Sie einen entsprechenden Vorschlag 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.

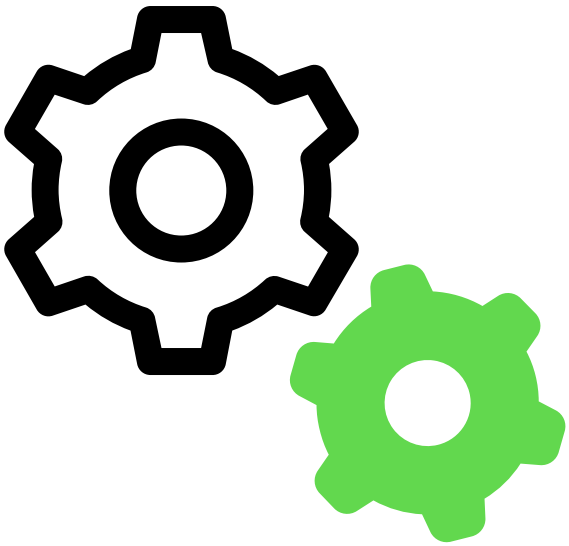
Erste Schritte

Untersuchen



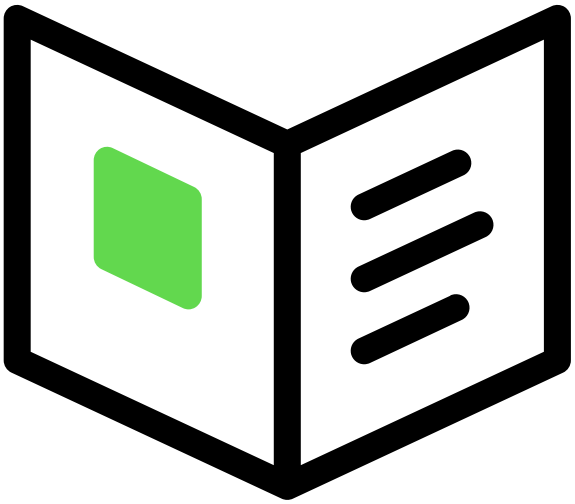
Erfahren Sie mehr über Konzepte, Workflow und Vorteile von Suchvorschlägen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Einstellungen für die Erstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen aus gespeicherten 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.

Verwenden	Referenz
	
Zeigen Sie Vorschläge in an, und wählen Sie sie aus KI-Suche Anwendungen und Zing. Analysieren Sie gespeicherte Suchdaten, um zu erfahren, wie Anwender mit der Suche interagieren.	Komponenten- und Domänentrennungsinformationen für Suchvorschläge.

Problembehandlung und Hilfe

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Durchsuchen Von Suchvorschlägen

Erfahren Sie, wie Suchvorschläge Anwendern in Vorschläge anzeigen KI-Suche Anwendungen und die Zing-Textindizierungs- und -Suchmaschine. Überprüfen Sie die Regeln, die bestimmen, welche Vorschläge in jeder Suchanwendung und jedem Kontext angeboten werden.

Vorschläge Durchsuchen Übersicht

Mit der Anwendung Suchvorschläge können Suchanwendungen vorgeschlagene Suchabschlüsse oder Ergebnisse für Anwender anzeigen, wenn sie Begriffe in ein Suchfeld eingeben.

Suchvorschläge speichern Abfragebegriffe und Ergebnisse aus Anwendersuchen. Ein Build-Suchvorschlagsskript wird regelmäßig für diese gespeicherten Daten ausgeführt, um Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für zu generieren KI-Suche Und Suchvorschläge für die Zing-Textsuche. Das Skript „Suchvorschläge beschneiden“ wird regelmäßig ausgeführt, um Vorschläge mit geringer Relevanz zu entfernen.

Administratoren können das Alter der gespeicherten Suchdaten begrenzen, die zum Generieren von Vorschlägen verwendet werden. Sie können auch bestimmte Vorschläge

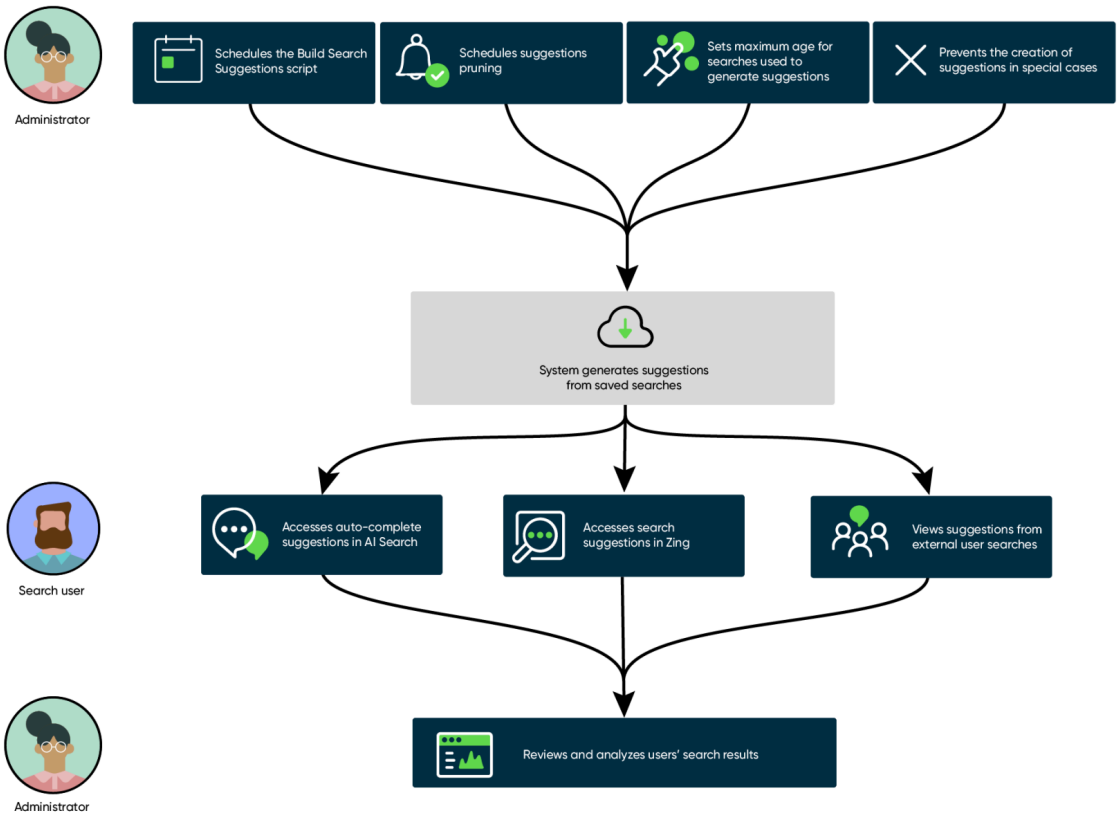
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

konfigurieren, um zu verhindern, dass sie für die Suche nach Anwendungsanwendern angezeigt werden.

Vorschläge Durchsuchen Workflow

In dieser Infografik sehen Sie sich einen Beispiel-Workflow an, der zeigt, wie verschiedene Anwender in einer Organisation Vorschläge und Suchvorschläge für die automatische Vervollständigung mit der Anwendung „Suchvorschläge“ konfigurieren und verwenden.

Konfigurieren und Verwenden von Suchvorschlägen



In diesem Suchvorschläge-Workflow:

1. ○ Administratoren konfigurieren Einstellungen für Suchvorschläge, einschließlich der Planung von Skripts und Einschränkungen für die gespeicherten Suchergebnisse, die das System zum Erstellen von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen verwendet.
   ○ Das System speichert die Suchergebnisse von Anwendern und verwendet sie, um neue Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge zu generieren.
2. ○ Anwender durchsuchen und in generierte Vorschläge für automatische Vervollständigung anzeigen und auswählen KI-Suche Anwendungen.
   ○ Anwender durchsuchen zeigen generierte Suchvorschläge in Zing an, und wählen Sie sie aus.
   ○ Nicht authentifizierte Gastanwender greifen auf die Liste der generierten Vorschläge zu, die aus Suchvorgängen externer Anwender erstellt wurden, und überprüfen sie sie.
3. Administratoren überprüfen und analysieren gespeicherte Suchergebnisse, um zu verstehen, wie Anwender mit generierten Vorschlägen interagieren, und ermöglichen so eine effektivere Optimierung der Einstellungen für Suchvorschläge.

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

Vorschläge Durchsuchen Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Zeigen Sie bei der Suche in relevante Vorschläge für die automatische Vervollständigung an, und wählen Sie sie aus KI-Suche Anwendungen.	Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen	KI-Suche Anwender
Zeigen Sie relevante Suchvorschläge an, und wählen Sie sie aus, wenn Sie mit der Zing-Textsuchmaschine suchen.	Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben	Zing-Suchanwender
Sehen Sie sich die Liste der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge an, die aus Suchvorgängen externer Anwender erstellt wurden.	Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Anwendersuchen erstellt wurden	Nicht authentifizierter Gastanwender
Steuern Sie die Generierungszeit von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus Anwendersuchzeichenfolgen erstellt.	Planen Sie das Skript für Build-Suchvorschläge	Administrator
Verbessern Sie die Relevanz von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System die am wenigsten relevanten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] bereinigt.	Kürzung des Zeitplanvorschlags	Administrator
Erhöhen Sie die Aktualität von Vorschlägen, indem Sie nur die neuesten Suchereignisdatensätze verwenden, um Vorschläge und Suchvorschläge für die automatische Vervollständigung zu erstellen.	Legen Sie das maximale Alter für Suchvorgänge fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden	Administrator
Verhindern Sie die Erstellung unerwünschter Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge.	Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	Administrator
Erfahren Sie, wie Anwender mit der Suche interagieren, indem Sie Daten aus den Suchvorschlagstabellen analysieren.	Analysieren Sie die Suchrelevanz	Administrator

Wird Konfiguriert Vorschläge Durchsuchen

Sie können Einstellungen für Suchvorschläge konfigurieren, um die Erstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen in Ihrer Instanz zu steuern.

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

Konfiguration – Übersicht

Aufgabe	Beschreibung
Planen Sie das Skript für Build-Suchvorschläge	Geben Sie an, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus gespeicherten Suchzeichenfolgen generiert. Standardmäßig wird diese Aufgabe täglich ausgeführt.
Kürzung des Zeitplanvorschlags	Geben Sie an, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das System die Vorschläge mit der niedrigsten Bewertung beschneidet, um die Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] auf 500.000 Vorschläge zu beschränken. Standardmäßig wird diese Aufgabe wöchentlich ausgeführt.
Legen Sie das maximale Alter für Suchvorgänge fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden	Geben Sie das maximale Alter von Suchzeichenfolgen an, die das System beim Erstellen von Vorschlägen für automatische Vervollständigung und Suchvorschlägen berücksichtigt. Standardmäßig generiert das System Vorschläge nur mithilfe von Suchzeichenfolgen aus den letzten 180 Tagen.
Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	Deaktivieren Sie die Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen angezeigt werden oder um die Offenlegung personenbezogener oder sicherer Informationen zu verhindern. Im Rahmen dieser Aufgabe möchten Sie es vielleicht Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke In Ihren Suchvorschlagsausschlusslisteneinträgen.

Planen Sie das Skript für Build-Suchvorschläge

Geben Sie an, wann das Skript ausgeführt werden soll, das Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus Anwendersuchzeichenfolgen erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchvorschläge speichern Suchzeichenfolgen, die von Anwendern in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] eingegeben wurden. Die *`Build Search Suggestions`*Das Skript wandelt diese Suchzeichenfolgen in Vorschläge und Suchvorschläge für die automatische Vervollständigung um und speichert sie in der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion].

Standardmäßig wird dieses Skript täglich ausgeführt. Sie können anpassen, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das Skript ausgeführt wird. Wie oft Sie das Skript ausführen, hängt davon ab, wie häufig Sie Vorschläge für Anwender aktualisieren möchten. Die Ausführung des Skripts hängt möglicherweise von Leistungsüberlegungen 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und wählen Sie aus **Erstellen Sie Suchvorschläge** .
2. Bearbeiten Sie im Formular „Ausführung der geplanten Suche“, wie oft das Skript in ausgeführt wird **Ausführen** Feld.
3. Bearbeiten Sie die Uhrzeit, zu der das Skript in ausgeführt wird **Zeit** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um das Skript sofort auszuführen.

Kürzung des Zeitplanvorschlags

Suchvorschläge beschränken die Anzahl der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die in der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] gespeichert sind, auf 500.000. Ein regelmäßiger Bereinigungsauftrag entfernt die am wenigsten relevanten Vorschläge und erhöht die allgemeine Relevanz von Vorschlägen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird der Bereinigungsauftrag einmal pro Woche ausgeführt und beschränkt die Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_Suggestion] auf 500.000 Vorschläge. Sobald die Tabelle diesen Grenzwert erreicht hat, entfernt der Bereinigungsauftrag die Vorschläge für die automatische Vervollständigung mit der niedrigsten Bewertung und Suchvorschläge, um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten. Das Beschneiden der am wenigsten relevanten Vorschläge verbessert die Relevanz der Vorschläge.

Wie oft Sie den Bereinigungsauftrag ausführen, hängt möglicherweise davon ab, wie häufig Sie ihn ausführen Generieren Sie Vorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ , Und wie schnell die Tabelle 500.000 Vorschläge überschreitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie **Beschneiden Sie Suchvorschläge** Auftrag.
3. Bearbeiten Sie im Formular „geplante Skriptausführung“ die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Bereinigungsauftrags. Um den Auftrag manuell auszuführen, wählen Sie aus **Bei Bedarf** Und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
Tag	Wochentag, an dem der Bereinigungsauftrag ausgeführt werden soll.
Zeitzone	Zeitzone, die bei der Interpretation von verwendet werden soll **Zeit** Feldwert.
Zeit	Tageszeit für die Ausführung des Bereinigungsauftrags. Geben Sie Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) 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
Wiederholungsintervall	Intervall zwischen Ausführungen des Bereinigungsauftrags, wenn **Ausführen** Ist auf festgelegt `Periodically`. Geben Sie Tage (01–07, wobei 01 Sonntag ist), Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) an.
Bedingt	Skript, das beim Ausführen des Bereinigungsauftrags ausgeführt werden soll.

Hinweis: Die Felder im Formular ändern sich mit der Auswahl von **Ausführen** Wert.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Legen Sie das maximale Alter für Suchvorgänge fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden

Legen Sie den Parameter für die automatische Entleerung fest, um das Alter der Suchzeichenfolgen zu begrenzen, die zum Erstellen von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] enthält alle in Suchvorgängen verwendeten Zeichenfolgen. Skripts verwenden diese Tabelle, um Such-Analytics, Suchvorschläge und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung zu generieren. Eine Systemeigenschaft legt das maximale Alter für Datensätze fest, die in der Tabelle aufbewahrt werden. Der Standardwert ist 180 Tage, Sie können diese Zahl jedoch ändern, um Suchereignisse für eine kürzere oder längere Dauer beizubehalten. Längere dauern erhöhen die Größe der Tabelle und ihren Datenträgerverbrauch.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Automatische Entleerung“ [sys_Auto_flush].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_Auto_flush.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach `*Suche` Und öffnen Sie **sys_search_event** Datensatz.
3. Bearbeiten Sie im Formular „Automatische Entleerung“ **Alter in Sekunden** Wert.
   Der Standardwert ist 15.552.000 Sekunden, also 180 Tage.

Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen

Deaktivieren Sie die Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen angezeigt werden oder um die Offenlegung personenbezogener oder sicherer Informationen zu verhindern.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax des regulären Ausdrucks von Java vertraut sind. Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge generiert Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus den Suchzeichenfolgen, die Anwender eingeben. Möglicherweise möchten Sie nicht Vorschläge aus allen Suchzeichenfolgen erstellen. Sie können die Generierung von Vorschlägen mit einem der folgenden Ansätze verhindern:

- Schließen Sie Wörter oder Muster regulärer Ausdrücke aus Vorschlägen für automatische Vervollständigung und Suchvorschlägen aus.

  Beispielsweise kann ein Anwender nach suchen `KB2938272` . Diese Suchzeichenfolge ist zu undurchsichtig, um einen aussagekräftigen Vorschlag zu liefern. Oder jemand kann eine Sozialversicherungsnummer oder Telefonnummer als Suchzeichenfolgen eingeben, die nicht als Vorschläge für andere angezeigt werden dürfen. Daher können Sie alle Suchzeichenfolgen ausschließen, die mehrere Zahlen enthalten. Ebenso können Sie, wenn jemand ein vollständiges Element in einer Suchzeichenfolge verwendet, dieses Wort nicht in Vorschlägen anzeigen. Die Ausschlussliste Für Suchvorschläge [sys_Search_Suggestion_Blacklist] Tabelle enthält die Liste der ausgeschlossenen Wörter und Muster für reguläre Ausdrücke.

  Hinweis: Im Basissystem enthält die Tabelle „Suchvorschlagsausschlussliste“ ausgeschlossene Wörter für englische und sprachunabhängige Muster regulärer Ausdrücke. Suchvorschläge fügen zusätzliche sprachspezifische ausgeschlossene Wörter in diese Tabelle ein, wenn Sie eine der folgenden Sprachen aktivieren: Chinesisch, Tschechisch, Niederländisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, Schwedisch, Thailändisch oder Türkisch.

- Weisen Sie Anwendern Rollen zu, die die Generierung von Vorschlägen aus ihren Suchzeichenfolgen verhindern.

  Es kann Personen geben, deren Suchen aus Datenschutz- oder Sicherheitsgründen nicht in der Suche oder in Vorschlägen für automatische Vervollständigung angezeigt werden dürfen. Um zu verhindern, dass ihre Suchen Vorschläge generieren, weisen Sie ihnen die Rolle Suggestion_Exempt zu. Diese Rolle ist in den meisten Situationen unnötig. Suchvorschläge zeigen nie an, wer die erste Suche durchgeführt hat. Um zu verhindern, dass Personen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sehen, weisen Sie ihnen die Rolle cannot_read_suggestions zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Ausschlussliste für Suchvorschläge [sys_search_suggestion_ Schwarze Liste] Listenansicht der Tabelle.
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_Search_Suggestion_ Schwarze Liste .Liste` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. So aktivieren oder deaktivieren Sie ein Wort- oder reguläres Ausdrucksmuster:
   a. Wählen Sie den Begriff in der Liste aus, den Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.
   b. Aktivieren oder deaktivieren Sie im angezeigten Formular Suchvorschlagsausschlussliste **Aktiv** Option.
3. So fügen Sie ein neues Muster für ausgeschlossene Wörter oder reguläre Ausdrücke 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. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ aus.

Formular „Vorschlagsausschlussliste durchsuchen“

Feld	Beschreibung
Formulierung	Auszuschließendes Wort- oder reguläres Ausdrucksmuster.
Sprache	Die Sprache, in der sich das ausgeschlossene Wort befindet. Verwenden Sie den ISO 639-1-Code für die Sprache, z. B. „en“ für Englisch. Da Muster für reguläre Ausdrücke für alle Sprachen funktionieren, ignorieren Suchvorschläge dieses Feld für Muster für reguläre Ausdrücke.
Beschreibung	Erklärung, warum Sie das Wort- oder reguläre Ausdrucksmuster ausgeschlossen haben, wenn dies nicht offensichtlich ist. Dieses Feld ist besonders wichtig für reguläre Ausdrucksmuster.
Aktiv	Option zum Entfernen des Musters für ausgeschlossene Wörter oder reguläre Ausdrücke aus Vorschlägen.
Typ	Option, die angibt, ob **Ausdruck** Das Feld stellt ein Wort oder ein reguläres Ausdrucksmuster dar.

Hinweis: Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass sie die gewünschten Wörter ausschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Suchvorschlag-Ausschlusslisteneinträgen.

4. So weisen Sie jemandem eine Rolle zu, die verhindert, dass er Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sieht, oder um zu verhindern, dass seine Suchzeichenfolgen Vorschläge werden:

a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und wählen Sie den Namen eines Anwenders aus.

b. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.

c. Verschieben Sie, um zu verhindern, dass ein Anwender Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge anzeigt **CAN_read_suggestions** Wählen Sie aus der Spalte Sammlungen in die Spalte Rollenliste aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Verschieben Sie, um zu verhindern, dass die Suchzeichenfolgen eines Anwenders Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge generieren **Suggestion_Exempt** Wählen Sie aus der Spalte Sammlungen in die Spalte Rollenliste aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Suchvorschlag-Ausschlusslisteneinträgen

Muster für reguläre Ausdrücke sind leistungsstark und erfordern häufig eine Bearbeitung, um das richtige Verhalten zu erhalten. Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke zum Ausschließen von Suchzeichenfolgen verwenden, testen Sie die Muster gründlich, um keine unbeabsichtigten Ergebnisse zu erhalten.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax des regulären Ausdrucks von Java vertraut sind. Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

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

Die Ausschlusslistenregel und die Suchvorschlagsbeziehungen [m2m_Blacklist_search_suggestion] Tabelle listet die Vorschläge auf, die aus der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] durch Einträge in der Ausschlussliste für Suchvorschläge [sys_Search_Suggestion_Blacklist] Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://<instance name>.service-now.com/ m2m_Blacklist_search_suggestion _Liste .
   Eine Liste von Wörtern, die von Suchvorschlägen ausgeschlossen sind, wird in der Tabelle „Ausschlusslistenregel“ und „Suchvorschlagsbeziehungen“ angezeigt. Die Vorschlagsspalte zeigt die Suchzeichenfolge, die bei der Erstellung von Vorschlägen eliminiert wurde.
2. Fügen Sie der Ausschlusslistentabelle ein Muster für reguläre Ausdrücke hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge in Sonderfällen werden verhindert .
3. In einem Suchfeld, z. B. auf der ServiceNow® Serviceportal Geben Sie Wörter ein, die das Muster des regulären Ausdrucks erfüllen.
4. Führen Sie das Skript aus, das die Suchvorschläge erstellt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie das Skript für Build-Suchvorschläge. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um das Skript sofort auszuführen.
5. In m2m_Blacklist_search_suggestion_list Tabelle, wählen Sie das Menüsymbol aus ☰ Wählen Sie für die Spaltenüberschrift Ausschlussliste die Option aus **Nach Ausschlussliste Gruppieren** Um die Muster regulärer Ausdrücke und ihre Eliminierung anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Vorschläge in der Tabelle, um festzustellen, ob die Muster für reguläre Ausdrücke die Vorschläge entfernt haben, die sie haben sollten und nicht mehr.
7. In sys_Search_Suggestion_Blacklist Tabelle, legen Sie Muster ausgeschlossener regulärer Ausdrücke fest **Aktiv** Feld bis **Falsch** , Führen Sie dann das Skript „Suchvorschläge erstellen“ erneut aus, um sicherzustellen, dass nur ausgeschlossene Vorschläge entfernt wurden.
8. Überarbeiten Sie bei Bedarf die Muster für reguläre Ausdrücke, und wiederholen Sie den Vorgang.

Mit Suchvorschlägen

Suchanwendungen zeigen Vorschläge für die automatische Vervollständigung und Suchvorschläge an, während Sie ihre Suchfelder eingeben. Administratoren können Daten aus Suchvorschlagstabellen analysieren, um zu erfahren, wie Anwender mit der Suche interagieren. Gastanwender können Vorschläge anzeigen, die aus selbstregistrierten externen Anwendersuchen erstellt wurden.

Verwenden Sie Suchvorschläge in KI-Suche

KI-Suche Anwendungen zeigen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld der Anwendung eingeben. Sie können einen Vorschlag zur automatischen Vervollständigung auswählen, um ihn als Suchabfrage zu akzeptieren.

Weitere Informationen zur Verwendung und Konfiguration von Vorschlägen für die automatische Vervollständigung in finden Sie in KI-Suche Anwendungen, siehe Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche 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.

Verwendung von Suchvorschlägen in Zing-Textindizierung und Suchmaschine

Zing zeigt Suchvorschläge an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Suchvorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld Zing eingeben. Sie können einen Suchvorschlag auswählen, um ihn als Suche zu akzeptieren.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Suchvorschlägen in Zing finden Sie unter Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben.

Analysieren Sie die Suchrelevanz

Analysieren Sie Daten aus den Suchvorschlagstabellen, um zu verstehen, wie Ihre Anwender mit der Suche interagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchvorschläge verwenden die folgenden Tabellen:

- Ereignis durchsuchen [sys_search_event] : Speichert alle Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse.
- Quellereignis durchsuchen [sys_search_Source_event] : Speichert Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse und verknüpft sie mit einer Datenquelle. Der Vorschlag stammt beispielsweise aus der Knowledge Base-Tabelle und nicht aus der Katalogtabelle.
- Suchvorschlag [sys_search_suggestion] : Speichert Vorschläge für Suchen.

Weitere Informationen zu den Suchvorschlagetabellen finden Sie unter Suchanschlagstabellen.

Prozedur

1. Zeigen Sie die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu navigieren https://<instance name>.service-now.com/sys_search_event_list.do .
2. Suchen Sie mit Suchabfragen **Hat Ergebnisse** Spaltenwerte von **Falsch** .
   Der Wert „falsch“ bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse erhalten hat. Sie können Informationen erstellen, z. B. einen wissensartikel, um Suchergebnisse in der Zukunft bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter zu erstellen, die ein Suchergebnis anzeigen würden, oder keine Informationen bereitstellen, wenn die Frage irrelevant ist.
3. Durchschnitt der Zahlen in **Klicken Sie auf Rang** Spalte.
   Durch Klicken auf Rang wird angezeigt, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, ist der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das 6. Ergebnis klicken, ist der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert. Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das sechste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das vierte Ergebnis klicken und eine Antwort finden, ist der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis ausgewählt haben oder dass Sie eine Genius-Ergebnisantwortkarte in ausgewählt haben KI-Suche. Niedrigere positive Klick-Rangwerte zeigen an, dass die Top-Suchergebnisse die relevantesten sind. Das Ziel besteht daher in der Reduzierung des Durchschnittswerts für dieses Feld.
4. Bestimmen Sie die Klickrate, indem Sie die Anzahl der Datensätze, bei denen der Klickrang nicht Null ist, durch die Gesamtzahl der Datensätze teilen.

   Höhere Click-Through-Quotenzahlen sind besser. Die Klickrate ist ein guter Indikator dafür, wie oft Anwender relevante Ergebnisse finden, aber sie zeigt nicht, wie viel Aufwand erforderlich war, um diese Ergebnisse zu finden. Hier kommt der Klickrang ein. Der Klickrang beschreibt, wie viel Aufwand der Anwender benötigt hat, um zu finden, was er als relevantes Ergebnis wahrgenommen 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.

5. Durchschnitt der Zahlen in **Verfeinerungen** Spalte.
   Die Verfeinerung ist die Anzahl der Aktionen, die ein Anwender ausgeführt hat, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Aktionen umfassen Sortieren und Filtern. Mehr Verfeinerungen bedeuten mehr Aufwand, relevante Suchergebnisse zu finden, sodass niedrigere Zahlen besser sind.
6. Zeigen Sie die Tabelle „Suchquellenereignis“ [sys_search_Source_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu navigieren https://<instance name>.service-now.com/sys_search_source_event_list.do .
7. Suchen Sie mit Suchabfragen **Hat Ergebnisse** Spaltenwerte von **Falsch** .
   „Falsch“ bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse aus einer bestimmten Quelltabelle erhalten hat, z. B. der Knowledge Base-Tabelle. Sie können Informationen, z. B. einen wissensartikel, in der Quelle erstellen, um Suchergebnisse in der Zukunft bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter erstellen, die ein Suchergebnis in dieser Quelltabelle anzeigen würden, oder keine Informationen bereitstellen, wenn die Frage irrelevant ist.

Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Anwendersuchen erstellt wurden

Senden Sie eine Anforderung an den GraphQL-REST-API-Endpunkt, um Suchvorschläge abzurufen, die aus Suchvorgängen von selbst registrierten externen Anwendern erstellt wurden. Dieser Endpunkt ermöglicht den Zugriff nicht authentifizierter Gastanwender.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen in Ihrer Instanz erfüllt sind:

- Das Plugin „Domänentrennung“ ist nicht aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Plugin „Domänentrennung“ .
- Das Plugin Explicit Roles (com.Glide.Explicit_roles) ist aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Explizite Rollen .
- Externe Anwender mit der Rolle „snc_external“ haben Suchen in Suchanwendungen übermittelt, die Suchvorschläge generieren, z. B. ServiceNow® Serviceportal, Now Mobile, Oder ServiceNow® Virtual Agent.
- Die *glide.search.suggestions.allow_guest_user*Systemeigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** . Weitere Informationen zum Festlegen eines Systemeigenschaftswerts finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Rufen Sie die sys_ID der Suchanwendung ab, für die Sie Suchvorschläge für externe Anwender abrufen möchten.

Hinweis: Anwender mit den Rollen „search_Application_admin“, „Agent_Workspace_user“ oder „Workspace_user“ können diese sys_ID abrufen, indem sie sie aus dem Suchanwendungsdatensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] kopieren.

Laden Sie einen GraphQL-Client einer Drittpartei herunter, z. B. den GraphiQL-, Insomnia- oder Postman-Client.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge erstellt Vorschläge für Suchvorgänge, die von selbst registrierten externen Anwendern durchgeführt werden. Wenn *glide.search.suggestions.allow_guest_user*Systemeigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** , Nicht authentifizierte Gastanwender können auf den GraphQL REST API-Endpunkt für Ihre Instanz zugreifen, um Suchvorschläge für externe Anwender für eine Suchanwendung 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.

Für diesen GraphQL-REST-API-Endpunkt ist keine Authentifizierung erforderlich oder erzwungen.

Hinweis: Nicht authentifizierte Gastanwender können nur Suchvorschläge aus der globalen Domäne abrufen. Wenn die Domänentrennung in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Gastanwender keine Suchvorschläge abrufen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie in Ihrem Drittanbieter-GraphQL-Client eine neue Anforderung, die die HTTP-POST-Methode verwendet.
2. Legen Sie den Endpunkt für die Anforderung auf den GraphQL-REST-API-Endpunkt für Ihre Instanz fest. https://<instance name>.service-now.com/api/now/graphql .
3. Legen Sie den Anforderungstext auf die folgende GraphQL-Abfrage fest, die ersetzt `<search_application_sys_id>` Mit der sys_ID der Suchanwendung, für die Sie Suchvorschläge für externe Anwender abrufen möchten:

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

Ergebnis

Das System gibt Suchvorschläge aus Anwendungssuchen von selbst registrierten externen Anwendern als JSON-Objekt zurück, wie in diesem Beispiel gezeigt:

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "automatic replies",
          "value": "automatic replies",
```


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

```
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "contact group",
            "value": "contact group",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "tablet",
            "value": "tablet",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "laptop",
            "value": "laptop",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         },
         {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
           {
            "label": "name",
            "displayValue": "new email account",
            "value": "new email account",
            "fieldName": "name"
           }
          ]
         }
        ],
        "name": "Popular searches"
       }
      ]
     }
    }
   }
}
```


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

Suchanschlagsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten und dem Domänentrennungsverhalten für Suchvorschläge.

Mit Suchvorschlägen installiert

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Vorschläge Durchsuchen Plugin, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Suchvorschläge blockierte Suche [CAN_read_suggestions]	Bei der Suche werden keine Such- oder automatischen Vervollständigungsvorschläge angezeigt.	Keine
Suchvorschläge befreien Suchfunktion [Suggestion_Exempt]	Übermittelt Suchvorgänge, die das System beim Generieren von Such- oder automatischen Vervollständigungsvorschlägen ignoriert.	Keine

Weitere Informationen zum Einschränken der Generierung von Suchvorschlägen finden Sie unter Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie Suchvorschläge	Konvertiert Suchvorgänge, die in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] gespeichert sind, in Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die in der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_suggestion] gespeichert sind.
Beschneiden Sie Suchvorschläge	Entfernt die am niedrigsten bewerteten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_Suggestion], um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Ereignis durchsuchen [sys_search_event]	Suchzeichenfolgen und Details zu den zugehörigen Ergebnissen, einschließlich Suchanwender, Anwendung, UI-Quelle, Sitzung und Sprache, und alle anwenderdefinierten Klickrang- und Verfeinerungen.
Suchereignis pro Quelltabelle	Korrelationen zwischen Suchzeichenfolgen mit Suchergebnissen aus einer bestimmten Tabelle (Datenquelle). Eine Suche, die mehrere Tabellen abfragt, führt zu mehreren Suchereignissen pro Quelldatensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_search_Source_event]	
Suchvorschlag [sys_search_suggestion]	Vorschläge und Suchvorschläge automatisch vervollständigen, die von der geplanten Aufgabe „Suchvorschläge erstellen“ aus Anwendersuchen generiert wurden. Die geplante Aufgabe „Suchvorschläge beschneiden“ entfernt die Vorschläge und Suchvorschläge mit der niedrigsten Bewertung, um die maximale Größe von 500.000 Vorschlagsdatensätzen beizubehalten.

Informationen zu einzelnen Spalten in diesen Tabellen finden Sie unter Suchanschlagstabellen.

Suchanschlagstabellen

Suchvorschläge verwenden Tabellen, um relevante Suchvorschläge zu generieren und nachzuverfolgen. Sie können Daten aus diesen Tabellen überprüfen, um Einblicke in die in Ihrem System angebotenen Suchvorschläge zu erhalten.

Hinweis: Da die Suchvorschlagstabellen Systemtabellen sind, werden sie aus ausgeschlossen Reporting Modul standardmäßig. Informationen zum Aktivieren von Berichten für Systemtabellen finden Sie unter Berichterstellung für Systemtabellen .

Ereignistabelle durchsuchen

In der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] werden Suchzeichenfolgen und ihre Suchergebnisse gespeichert.

Tabelle „sys_search_event“

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchzeichenfolge, die der Anwender eingegeben hat.
Hat Ergebnisse	Boolescher Wert, der angibt, ob die Suche Ergebnisse (wahr) oder nicht (falsch) zurückgegeben hat. Erwägen Sie für alle falschen Werte das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suche in der Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Klickrang	Durch Klicken auf Rang wird angezeigt, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, ist der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das 6. Ergebnis klicken, ist der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert. Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das sechste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das vierte Ergebnis klicken und eine Antwort finden, ist der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis ausgewählt haben oder dass Sie eine Genius-Ergebnisantwortkarte in ausgewählt haben KI-Suche. Niedrigere positive Klick-Rangwerte zeigen an, dass die Top-Suchergebnisse die relevantesten sind. Das Ziel besteht daher in der Reduzierung des Durchschnittswerts für dieses Feld.
Anwender	Anwender, der die Suche durchgeführt hat.
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde. Sie haben beispielsweise eine Suche in durchgeführt Serviceportal. Siehe **UI-Quelle** .
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Ergebnisse zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage 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 „sys_search_event“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Verfeinerungen	Anzahl der Aktionen, die Sie ergriffen haben, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Aktionen umfassen Sortieren und Filtern. Das Ziel besteht darin, diese Anzahl zu reduzieren.
UI-Quelle	Bestimmte Seite (mobil) oder Seite (Portal), von der die Suchabfrage stammt. Siehe **Anwendungs-ID** .
Sitzung	ID der Sitzung, die angibt, wann die Suche stattgefunden hat.
KI-Suche-Profil	Name des Suchprofils, das für die Suche verwendet wird. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.
GR-Konfigurationen ausgeführt	Zeigt die Liste der Genius-Ergebniskonfigurationen an, die das System für die Suche ausgewertet hat. Genius-Ergebniskonfigurationen in dieser Liste haben möglicherweise Antwortkarten für die Suche angezeigt. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.
Genius-Ergebnis angezeigt	Zeigt an, ob Genius-Ergebnisantwortkarten für die Suche angezeigt wurden. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.
GR-Konfigurationen mit angezeigtem Ergebnis	Zeigt die Liste der ausgewerteten Genius-Ergebniskonfigurationen an, die Antwortkarten für die Suche angezeigt haben. Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann mehrmals in dieser Liste angezeigt werden, wenn mehrere Antwortkarten für die Suche angezeigt werden. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.
Position des zuletzt angeklickten Genius-Ergebnisses	Zeigt an, aus welcher Genius-Ergebnisantwortkarte Sie eine Aktion ausgewählt haben. Wenn Sie eine Aktion aus der ersten angezeigten Genius-Ergebnisantwortkarte auswählen, ist der Positionswert 1. Wenn Sie eine Aktion auf der dritten Antwortkarte auswählen, ist der Wert 3. Ein Wert von 0 bedeutet, dass Sie keine Aktionen aus einer Genius-Ergebnisantwortkarte ausgewählt haben. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.
Genius-Ergebnisereignisse	JSON-Dokument mit Details zu Aktionen, die Sie aus Genius-Ergebnisantwortkarten ausgewählt haben, die für die Suche angezeigt werden. Gilt nur für Suchen, die mit durchgeführt werden KI-Suche Engine.

Suchereignis pro Quelltabelle

Die Tabelle „Suchereignis pro Quelle“ [sys_search_Source_event] speichert Datensätze, die Suchzeichenfolgen mit Ergebnissen aus einer bestimmten Tabelle korrelieren, hier als Datenquelle bezeichnet. Eine Suche kann mehrere Tabellen abfragen. Die Tabelle „sys_search_event“ listet einen Datensatz für die gesamte Suche auf, während die Tabelle „sys_search_Source_event“ einen Datensatz für jede abgefragte Datenquelle (Tabelle) auflistet.

sys_search_Source_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchzeichenfolge, die Sie eingegeben haben.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Beispielsweise könnte die System-ID der Knowledge Base c45067sample3c82eef3e lauten. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Zum Beispiel ein Vorschlag, der von abgeleitet ist Serviceportal Würde nicht als Vorschlag in verwendet Now Mobile.

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

sys_search_Source_event (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Hat Ergebnisse	Boolescher Wert, der angibt, ob die Quelle Suchergebnisse bereitgestellt hat (wahr) oder nicht (falsch). Erwägen Sie für alle falschen Werte das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suchabfrage in der Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Erstellt	Zeitstempel der Suchabfrage.

Suchtabelle

In der Tabelle „Suchvorschlag“ [sys_search_Suggestion] werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge gespeichert. Eine geplante Aufgabe verwendet die Tabelle sys_search_event, um den Inhalt der Vorschlagstabelle zu erstellen. Dieser Auftrag trennt generierte Vorschläge nach Quelle. Vorschläge, die aus Suchvorgängen in generiert wurden Serviceportal, Werden beispielsweise nur für andere zurückgegeben Serviceportal Sucht. Diese Vorschläge werden für nicht zurückgegeben Now Mobile Abfragen.

sys_search_suggestion

Spalte	Beschreibung
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde. Sie haben beispielsweise eine Suche in durchgeführt Serviceportal.
Anwendergruppe	Gibt an, ob ein interner oder externer Anwender die Suchabfrage generiert hat. Vorschläge für interne Anwender werden nicht für externe Anwender freigegeben und umgekehrt.
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Vorschläge zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage sind.
Punktzahl	Vorschlagsrang. Je höher die Punktzahl, desto relevanter ist der Vorschlag. Sobald alle Vorschläge für eine Suchabfrage zurückgegeben wurden, werden die Vorschläge sortiert nach **Punktzahl** , Die höchste Liste zuerst. Punktzahlen spiegeln wider, wie oft Sie einen Vorschlag ausgewählt haben. Ein beliebter Vorschlag bedeutet, dass er die Abfrage beantwortet.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Beispielsweise könnte die System-ID der Knowledge Base c45067sample3c82eef3e lauten. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Zum Beispiel ein Vorschlag, der von abgeleitet ist Serviceportal Würde nicht als Vorschlag in verwendet Now Mobile.

Domänentrennung und Suchvorschläge

Domänentrennung wird in der Anwendung „Suchvorschläge“ 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Suchvorschläge – Domänentrennungsübersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

Funktionsweise der Domänentrennung mit Suchvorschlägen

Standardmäßig sind die Ergebnisse von Suchvorschlägen auf die spezifische Domäne des angemeldeten Anwenders beschränkt. Such- und automatische Vervollständigungsvorschläge werden in übergeordneten oder untergeordneten Domänen nicht freigegeben.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung

Signale durchsuchen

Suche speichert Signaldaten aus Anwendersuchen. Die zusammengefassten Signaldaten helfen, die Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System zu verbessern.

Signale zeichnen Details von Anwendersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen auf.

KI-Suche Relevanz für maschinelles Lernen analysiert zusammengefasste Signaldaten und optimiert die Bewertung der Suchrelevanz automatisch, um die Muster des Anwenderverhaltens widerzuspiegeln. Diese Optimierung trägt zur Verbesserung der Ergebnisrelevanz für Suchanwender bei.

Um mehr über zu erfahren KI-Suche Relevanz von maschinellem Lernen, siehe Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Signaltabellen durchsuchen

Die Suche verwendet Tabellen, um Details aus Anwendersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen zu speichern. Diese Details werden als Suchsignale bezeichnet. Daten aus den Suchsignaltabellen tragen dazu bei, die Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System zu verbessern.

Suchsignale beziehen sich auf Anwender-, Abfrage- und ähnliche Daten, die in Spalten in Suchvorschlagstabellen gespeichert sind. Eine Anleitung zum Durchsuchen von Vorschlagstabellen und ihren Spalten finden Sie unter Suchanschlagstabellen.

Hinweis: Da die Suchsignaltabellen Systemtabellen sind, werden sie aus der ausgeschlossen Reporting Modul standardmäßig. Informationen zum Aktivieren von Berichten für Systemtabellen finden Sie unter Berichterstellung für Systemtabellen .

Signalereignistabelle durchsuchen

In der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_Signal_event] werden Signaldaten gespeichert, die erzeugt werden, wenn Anwender eine Suche übermitteln.

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

sys_Search_Signal_event

Spalte	Beschreibung
Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchereignis in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event].
Browser	Zeichenfolge des Anwenderbrowsers-Agent.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Längengrad	Längengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Abgeglichene Abfrageabsichten	Liste der Abfrageabsichten, die in der Anwendersuchabfrage übereinstimmen.
Ergebnisse der ersten Seite	JSON-Array von Objekten, in denen jeder Knoten ein einzelnes Ergebnis darstellt, das auf der ersten Seite der Ergebnisse für die Suche zurückgegeben wird. Die Ergebnisreihenfolge wird beibehalten. Jedes Objekt enthält den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_ID) eines Ergebnisses und die Tabelle, in der sich das Ergebnis befindet. **Hinweis:** Die Ergebnisse der ersten Seite werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine Suche verfeinern.
Antwortzeit Suche (ms)	Von der Suche benötigte Zeit in Millisekunden.
Anwenderabfragesprache	Sprache der Anwendersuchabfrage.

Signalergebnistabelle durchsuchen

Die Tabelle „Suchergebnis-Ereignis“ [sys_search_Signal_result_event] speichert Signaldaten für Suchergebnisse, die Anwender auswählen.

sys_Search_Signal_result_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchabfrage, die zur Auswahl des Suchergebnisses geführt hat.
Anwender	Anwender, der das Suchergebnis ausgewählt hat.
Ergebnis-DocID	Quelltabellen- und Datensatznamen für das ausgewählte Suchergebnis.
Beschreibung	Kurzbeschreibung für das ausgewählte Suchergebnis.
Quelltabelle	Quelltabelle für das ausgewählte Suchergebnis.
AIS-DocID	Name der Quelltabelle und SYS_ID des Datensatzes für das ausgewählte Suchergebnis.
Ergebnistyp	Typ des ausgewählten Suchergebnisses. Beispiel: *REGULAR*Für ein reguläres Suchergebnis oder *GENIUS*Für eine Genius-Ergebnisantwortkarte.

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

sys_Search_Signal_result_event (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Signal-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Suche in der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_Signal_event].
Anzahl	Datensatznummer für das ausgewählte Suchergebnis.
Domäne	Domäne, zu der das ausgewählte Suchergebnis gehört.
Für Vorschläge verwenden	Option, die angibt, ob KI-Suche Verwendet diese Ergebnisauswahl beim Berechnen von Vorschlägen für automatische Vervollständigung. Weitere Details finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.
Quell-URL	URL für das ausgewählte Suchergebnis.
Aktionsdaten	JSON-Array von Objekten, die die Suchergebnisauswahlaktion darstellen.

Aktionstabelle für Signalergebnisereignis durchsuchen

In der Tabelle „Aktion für Signalergebnis suchen“ [sys_search_Signal_result_event_action] werden Signaldaten für Anwenderinteraktionen mit Suchergebnissen gespeichert.

sys_Search_Signal_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Signaltyp	Der Typ des für das Suchergebnis aufgezeichneten Anwenderinteraktionssignals. Beispiel: `CLICK`Gibt an, dass der Anwender ein Suchergebnis ausgewählt hat.
Signalwert	Der Wert für das Anwenderinteraktionssignal. Beispiel: Wenn der Signaltyp ist `CLICK`, Der Signalwert ist der numerische Index für das vom Anwender ausgewählte Suchergebnis.
Signalergebnis-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchergebnis in der Tabelle „Suchergebnisereignis“ [sys_search_Signal_result_event].

Durchsuchen Sie die Abfrageereignistabelle mit automatischer Vervollständigung

Die Tabelle „Abfrageereignis für automatische Vervollständigung suchen“ [sys_search_autocomplete_query_event] speichert Signaldaten für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung, die Anwender aus dem Sucheingabefeld 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.

sys_Search_autocomplete_query_event

Spalte	Beschreibung
Ausgewählte Abfrage	Die vorgeschlagene Abfrage für die automatische Vervollständigung, die der Anwender im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Klickindex	Der numerische Index des Vorschlags zur automatischen Vervollständigung, den der Anwender im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Längengrad	Längengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Suchprofil	Verweis auf das Suchprofil, das für die Suchabfrage verwendet wird.

Genius-Ergebnis – Ereignisaktionstabelle

Die Tabelle „Genius-Ergebnisereignisaktion“ [sys_search_Genius_result_event_action] speichert Signaldaten für Anwenderinteraktionen mit Genius-Ergebnisantwortkarten.

sys_search_Genius_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Aktions-ID	Der Bezeichner für dieses Genius-Ergebnis-Ereignisaktionssignal.
Aktionstyp	Der Typ der Aktion, die von der Genius-Ergebnisantwortkarte ausgeführt wird.
Aktionswert	Der Wert, falls vorhanden, für die Aktion, die über die Genius-Ergebnisantwortkarte ausgeführt wird.
Abgeglichene Genius-Ergebnisabsichten	Liste von NLU Modellabsichten, die mit der Aktion übereinstimmen, die auf der Genius-Ergebnisantwortkarte ausgeführt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Genius-Ergebniskonfigurationen mit ausgefüllt NLU Auslöser.
Kartentyp	Der Typ der Genius-Ergebnisantwortkarte, mit der der Anwender interagiert hat.
Signalergebnis-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Genius-Ergebnisantwortkarte in der Tabelle „Suchergebnisereignis“ [sys_search_Signal_result_event].

Zing-Textindizierung und Suchmaschine

Indizieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach 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.

Die ServiceNow® Zing-Textindizierung und Suchmaschine Ist die Standardsuchmaschine, die für die Suche verwendet wird ServiceNow AI Platform® Datensatzdaten. Seine Engine wird vollständig mit erstellt ServiceNow Code und innerhalb des relationalen Modells implementiert.

Der Zing-Textsuchindex ist zur parallelen Abfrage in mehrere Datenbank-Shards aufgeteilt. Seine Suchmaschinenlogik liefert schnelle Ergebnisse und betont die Relevanzbewertung. Relevanzpunktzahlen umfassen Häufigkeits- und Näherungsgewichtung. Punktzahlen enthalten auch die Gewichtung bestimmter indizierter Felder wie Titel, Kurzbeschreibung und Metadaten.

Zing bietet Vorauseingabe-Suchvorschläge und **Meinten Sie:** Vorschläge für globale Suche.

Administratoren und Anwender mit der Rolle „ts_admin“ können die folgenden Einstellungen für die Zing-Textsuche konfigurieren:

- Relevanz abgleichen
- Relevanzfeldgewichtungen für jede indizierte Tabelle
- Globale Stoppwörter
- Stoppwörter für jeden Index
- Synonymwörterbücher für jede Tabelle
- Tabellen mit Anhangsindizierung

Erkunden	Einrichten	Verwalten
• Zurich • Funktionen von Verwaltung der Suche • Funktionen der Zing-Textindizierung und der Suchmaschine	• Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest • Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten • Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern	• Zing indiziert Wörter • Die globale Suche sucht nach Datensätzen aus mehreren Tabellen • Die Listensuche sucht nach Datensätzen aus der aktuellen Tabelle
Verwenden	**Entwickeln**	**Problembehandlung und Hilfe**
• Boolesche Operatoren lassen bedingte Suchergebnisse zu • Anführungszeichen ermöglichen exakte Ausdruckssuchen • Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen	• Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Synonymwörterbücher erstellen	• Stellen oder beantworten Sie Fragen im Plattformforum • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Funktionen der Zing-Textindizierung und der Suchmaschine

Aktivieren und konfigurieren Zing-Textindizierung und SuchmaschineFunktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Häufigste Aufgaben	Status
Zing indiziert Wörter	Indizieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter teilen. Je nach den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen wie ein chinesisches oder japanisches Piktogramm oder eine Reihe von Zeichen sein, die durch Leerzeichen getrennt sind, z. B. mit lateinischen, arabischen und Pinyin-Sprachen.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren • Konfigurieren Sie Tabellen zur Verwendung des japanischen Tokenizers	Aktiv
Zing berechnet Dokumentpunktzahlen mit drei Komponenten	Berechnen Sie Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, der Reihenfolge und der Gewichtung der Suchbegriffe im Dokument.	• Suchbegriffe nach umgekehrter Dokumenthäufigkeit bewerten (IDF) • Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest	Aktiv
Die globale Suche sucht nach Datensätzen aus mehreren Tabellen	Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzelnen Suchfeld.	• Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI • Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche	Aktiv
Suchergebnisseite in Core-UI Und UI15	Zeigen Sie die Ergebnisse der globalen Textsuche für jede Tabelle an, wenn Zing sie generiert.	• Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI • Stellen Sie die veraltete globale Such-UI wieder her	Aktiv
Die Listensuche sucht nach Datensätzen aus der aktuellen Tabelle	Durchsuchen Sie Datensätze in einer Tabellenlistenansicht.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren	Aktiv
Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten	Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Anhänge für Suchergebnisse aus anzeigen Wissen Tabelle [kb_Knowledge].	• Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle • Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche	Aktiv
Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen	Entfernen Sie allgemeine Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.	• Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort • Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort	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.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing stimmt abgeleitete Wörter mit Stemming überein	Konvertieren Sie ein beliebiges Suchstichwort mit mehreren Zeichen in sein Stammformular, um abgeleitete Versionen des Worts zu finden.	• Systemlokalisierungseigenschaften • Aktivieren Sie eine Sprache	Aktiv
Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern	Erweitern Sie die Suchergebnisse, um zusätzliche Suchbegriffe einzubeziehen. ⚙ Erfordert Konfiguration vor der Verwendung	• Aktivieren Sie die Suchsynonyme • Synonymwörterbücher erstellen	Inaktiv

Verfügbare Suchoptionen

Zing bietet Anwendern mehrere Suchoberflächen und Suchoperatoren zum Durchführen von Textsuchen.

Verfügbare Suchschnittstellen

Suchschnittstelle	Beschreibung
Globale Suche	Suchen Sie Datensätze in mehreren Tabellen mithilfe des globalen Suchfelds in Next Experience Zentrale Navigation an.
Durchsuchen Sie eine Liste	Suchen Sie Datensätze in einer Liste; suchen Sie in einem bestimmten Feld (gehe zu), in allen Feldern (Suche) oder in einer bestimmten Spalte.
Knowledge Base	Suchen Sie Wissensartikel.
Live-Feed	Filtern, suchen oder sortieren Sie Nachrichten im Live-Feed.
UI-Seiten	Erstellen Sie eine anwenderdefinierte UI-Seite, um nach Datensätzen in einer Tabelle zu suchen.

Verfügbare Suchoperatoren

Suchoperator	Beschreibung
Boolesche Operatoren	Erstellen Sie komplexe Suchen mit booleschen Operatoren UND, ODER und NICHT MIT Operatoren in globalen Textsuchen.
Anführungszeichen	Umbrechen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.
Platzhalterzeichen	Erweitern Sie die Suchergebnisse, um ein beliebiges Zeichen ohne Leerzeichen zu finden. Zing unterstützt Platzhalter mit einem Zeichen und mehreren Zeichen.

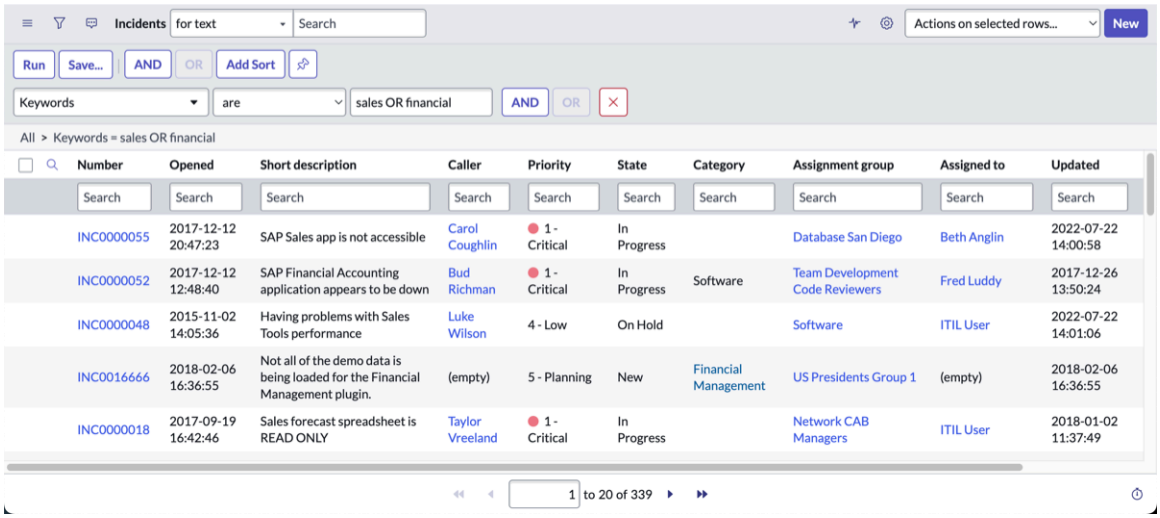
Die Listensuche sucht nach Datensätzen aus der aktuellen Tabelle

Durchsuchen Sie Datensätze in einer Tabellenlistenansicht.

Indizierte Tabellen zeigen an *Für Text* Option in der Listentitelleiste, die alle Datensätze nach übereinstimmenden Feldwerten durchsucht.

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

Listensuche



Das Listensuchfeld akzeptiert Boolesche Operatoren (UND, ODER und NICHT) in Suchabfragen. Wenn ein Anwender einer Suchabfrage einen booleschen Operator hinzufügt, gibt das System nur Datensätze zurück, die allen Suchbedingungen der Abfrage entsprechen.

Das System konvertiert auch jede Suchabfrage in eine entsprechende Stichwortbedingung in den Listen-Breadcrumbs und im Filter. Wenn Sie beispielsweise nach dem Text „Oracle ODER SAP“ suchen, wird die Bedingung erzeugt **[Stichwörter] [sind] [Oracle ODER SAP]** . Die standardmäßigen Listensteuerelemente können diese Breadcrumbs und Bedingungen ändern oder entfernen.

Boolesche Operatoren lassen bedingte Suchergebnisse zu

Erstellen Sie komplexe Suchen mit booleschen Operatoren UND, ODER und NICHT MIT Operatoren in globalen Textsuchen.

Sie können boolesche Operatoren in allen Schnittstellen der globalen Textsuche verwenden:

- Globales Textsuchfeld
- Knowledge Base Suchen
- Listensuche nach Text

Hinweis: Bei booleschen Operatoren wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Zum Beispiel erkennt das System `ODER` Als boolescher Operator, aber behandelt `Oder` Und `Oder` Als reguläre Suchbegriffe.

Boolesche Operatoren

Operator	Beschreibung
ODER oder vertikales Balkensymbol (|)	Findet eine Übereinstimmung, wenn einer der Suchbegriffe in einem Dokument vorhanden ist (eine vereinigung von Sätzen). Beispiel: Um Dokumente zu finden, die entweder enthalten `E-Mail-Passwort` Oder einfach `E-Mail` , Nach können Sie suchen `„E-Mail-Passwort“ ODER E-Mail` Oder `„E-Mail-Passwort“|E-Mail` . Mit `.Oder.` Der Operator, den das System verwendet, wenn Sie mit dem Bedingungsgenerator ODER Bedingungsgruppen für andere Felder als Stichwörter erstellen, kann verschiedene Ergebnisse liefern. Dieser Filter sucht beispielsweise nach Datensätzen mit Kurzbeschreibungen,

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.

Boolesche Operatoren (Fortsetzung)

Operator	Beschreibung
	die enthalten SSO Und sucht dann separat nach Datensätzen mit Kurzbeschreibungen, die enthalten SAML : **Suche mit den Filterauswahllisten** **Hinweis:** Je nach Design können Sie nur eine Stichwort-Filterbedingung pro Bedingungssatz haben. Wenn Sie das Feld Stichwörter in einer Filterauswahlliste auswählen, ist die Schaltfläche ODER für diese Filterbedingung nicht verfügbar. Wenn Sie eine ODER-Filterbedingung erstellen, ist das Feld Stichwörter in den Filterauswahllisten nicht mehr verfügbar.
UND	Findet eine Übereinstimmung, wenn alle Suchbegriffe in einem Dokument vorhanden sind (eine Kreuzung von Sätzen). Um beispielsweise Dokumente zu finden, die sowohl „CPU-Last“ als auch „10 Minuten“ enthalten, suchen Sie nach „CPU-Last“ UND „10 Minuten“ Standardmäßig wendet Zing einen UND-Operator zwischen allen Suchbegriffen an, die nicht durch Operatoren getrennt sind ODER NICHT. Beispiel: Wenn Sie eingeben E-Mail-Server ausgefallen Als Suchbegriffe sucht das System nach E-Mail UND Server UND ausgefallen . **Hinweis:** Für Knowledge Base Sucht. Wenn die Standardsuche UND die Suche schlechte Ergebnisse zurückgeben, wird die Suche automatisch mit dem Operator ODER erneut ausgeführt. Administratoren können die Knowledge Base-Suche so konfigurieren, dass sie immer ODER durch Ändern von verwendet wird `glide.knowman.search.operator`Systemeigenschaft.
NICHT, minus (-) oder Ausrufezeichen (!)	Schließt Dokumente aus, die den Suchbegriff nach dem NOT-Operator enthalten (ein Unterschied von Sätzen). Um beispielsweise nach Dokumenten zu suchen, die „CPU-Last“, aber nicht „10 Minuten“ enthalten, können Sie suchen „CPU-Last“ NICHT „10 Minuten“ Oder „CPU-Last“ –„10 Minuten“ Oder „CPU-Last“ !„10 Minuten“ . In Ihrer Suche darf KEIN eigenständiger Begriff sein. Beispiel: atom NICHT-Ion Schließt die Bedingung aus Ion , Aber BEGRIFF Sucht nach dem Begriff Begriff . Die Minus- und Ausrufezeichen müssen dem Suchbegriff, den Sie ausschließen möchten, sofort vorangestellt sein. Zum Beispiel eine Suche nach E-Mail !Joe Ausgeschlossen Joe Aber eine Suche nach E-Mail! Joe Enthält Joe . Sie können nicht den Operator NICHT verwenden, um alle Begriffe in Ihrer Suche auszuschließen. Die folgende Suche gibt beispielsweise keine Ergebnisse zurück: NICHT „10 Minuten“ .

Zugehörige Informationen

Knowledge-Eigenschaften

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

Anführungszeichen ermöglichen exakte Ausdruckssuchen

Umbrechen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.

Suchbegriffe in Anführungszeichen werden als exakte Ausdruckssuche behandelt. Wenn Sie nach einem genauen Ausdruck suchen, gleicht Zing nur Dokumenten ab, die die Wörter in Anführungszeichen in der von Ihnen angegebenen Reihenfolge enthalten.

Beispiel: Suche nach `E-Mail-Passwort` Gibt Suchergebnisse zurück, die enthalten `E-Mail` Und `Passwort` In beliebiger Reihenfolge, einschließlich Datensätze mit diesen Textzeichenfolgen:

- Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort ein
- Passwort Ihres E-Mail-Accounts

Wenn Sie nach dem in Anführungszeichen gesetzten Ausdruck suchen `„E-Mail-Passwort“` , Zing gibt Suchergebnisse mit Text zurück `Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort ein` Weil sie enthalten `E-Mail-Passwort` Als exakten Ausdruck. Es werden keine Ergebnisse mit Text zurückgegeben `Passwort Ihres E-Mail-Accounts` Da die Suchbegriffe nicht in der genauen Reihenfolge vorkommen, die in Ihrem Suchausdruck angegeben ist.

Exakte Ausdruckssuchen ignorieren:

- Stoppwörter
- Interpunktionszeichen
- Platzhalterzeichen

Hinweis: Platzhalterzeichen werden als Interpunktion ignoriert.

Beispiel: Suche nach dem Ausdruck `„E-Mail-Passwort“` Gibt dieselben Suchergebnisse zurück wie diese Ausdrücke:

- `„Passwort per E-Mail senden“` Weil das Stoppwort `Die` Wird ignoriert.
- `„Passwort per E-Mail senden?“` Weil das Interpunktionszeichen ? Wird ignoriert.
- `„E-Mail-Passwort*“` Weil Platzhalterzeichen * Wird als Interpunktion ignoriert.

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

Erweitern Sie die Suchergebnisse, um ein beliebiges Zeichen ohne Leerzeichen zu finden. Zing unterstützt Platzhalter mit einem Zeichen und mehreren Zeichen.

Die folgenden Suchvorgänge unterstützen Zing-Platzhalterzeichen.

- Globale Textsuche
- Knowledge Base

Hinweis: Benutzer mit der Administratorrolle können die Platzhaltersuche im Wissenskontext aktivieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**, Bearbeiten von **Knowledge Base-Suche** Erfassen und auswählen **Aktivieren Sie Platzhaltersuchen** Kontrollkästchen.

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

- Durchsuchen Sie eine Liste

> **Hinweis:** Um eine Platzhaltertextsuche für eine Liste durchzuführen, müssen Sie auswählen **Für Text** Als Suchfeld. Wenn Sie anstelle von ein Listenfeld auswählen **Für Text** , Platzhalterzeichen in Suchbegriffen werden als interpretiert Platzhalter für Listensuche (Für nicht-Referenzfelder) oder als Platzhalter automatisch vervollständigen (Für Referenzfelder).

Verwenden Sie zum Durchführen einer einzeiligen Platzhaltersuche das Prozentzeichen (%) Zeichen. Dieser Platzhalter findet Wörter, die ein beliebiges Zeichen anstelle des Prozentzeichen-Zeichens enthalten. Zum Beispiel, um Wörter wie zu suchen **Text** Oder **Testen** , Suchen nach `te%t` .

Um eine Platzhaltersuche mit mehreren Zeichen durchzuführen, verwenden Sie das Sternchen (*) Zeichen. Dieser Platzhalter findet Wörter, die anstelle des Sternzeichens kein oder mehr Zeichen enthalten. Zum Beispiel, um Wörter wie zu suchen **Geplant** Oder **Platziert** , Suchen nach `pl*d` .

Sie können Platzhalterzeichen an beliebiger Stelle in einer Suchzeichenfolge verwenden und mehrere Platzhalterzeichen in demselben Wort einschließen. Zum Beispiel, um Wörter einschließlich zu finden **Erschwinglich** , **Aufwand** , Und **Angebot** , Suchen nach `%Ff%r*` .

Wenn eine Platzhaltersuche zu viele Treffer zurückgibt, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, die Suche zu verfeinern. Administratoren können Legen Sie eine globale Textsucheigenschaft fest Zum Ändern des Grenzwerts für Platzhaltersuchergebnisse.

> **Hinweis:** Platzhaltertextsuchen sind nur mit Wörtern mit mehreren Zeichen wirksam. Ein Platzhalter innerhalb einer Sequenz von Piktogrammzeichen gibt zu viele Optionen für eine effiziente Suche zurück. Platzhalter werden am besten mit buchstabenbasierten Wörtern verwendet.

Übereinstimmung mit Platzhalterzeichen und Synonymen

Zing erweitert nicht `%` Und `*` Platzhalterzeichen bei der Suche nach Synonymen, die Ihrem Suchbegriff entsprechen. Diese Zeichen werden bei der Suche nach übereinstimmenden Synonymen als literale Zeichen behandelt. Beispiel: Wenn Sie nach suchen `issu*` , Zing findet keine Synonyme für `Problem` , Aber es werden Synonyme für gefunden `issu*` .

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Zing-Junk-Filter

Wenn der Junkfilter aktiviert ist, indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen oder einzeiligen Wörtern (es sei denn, es handelt sich um chinesische oder japanische Zeichen). Sie können den Junk-Filter für einzelne Tabellen aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Um Übereinstimmungen für Suchbegriffe wie zu deaktivieren `A` Oder `40` In Knowledge Base, Aktivieren Sie die Junk-Filterung für die Tabelle kb_Knowledge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste Attribute den Wert von fest **Textindexfilter-Junk** Attribut:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn Zing beim Indizieren und Durchsuchen der Tabelle zweistellige Zahlen und einstellige Wörter einschließen soll, legen Sie den Attributwert auf fest `Falsch` .

b. Wenn Zing beim Indizieren und Durchsuchen der Tabelle zweistellige Zahlen und einstellige Wörter ignorieren soll, legen Sie den Attributwert auf fest `Wahr` .

4. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus Wählen Sie im Header des Formulars „Wörterbucheintrag“ die Option aus **Speichern** .
5. Wählen Sie aus **Textindex Generieren** Zugehöriger Link, und wählen Sie aus **OK** .

Hinweis:

- Um die gewünschte Wirkung zu erzielen, müssen Sie möglicherweise auch neu konfigurieren Automatische Stoppwörter . Wenn beispielsweise in allen Problemnummern eine bestimmte zweistellige Zahl angezeigt wird (92–0001, 92–0002 usw.), wird der Schwellenwert für das automatische Stoppwort schnell überschritten, und das Wort wird nicht mehr in Suchvorgängen gefunden. Um diese zweistellige Zahl in der Problemtabelle zu finden, müssen Sie sowohl Junk-Filterung als auch automatische Stoppwörter deaktivieren.
- Das Deaktivieren des Junk-Filters führt zu einem größeren Tabellenindex. Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie dieses Attribut nur an, wenn es erforderlich ist.

Debuggen Von Zing

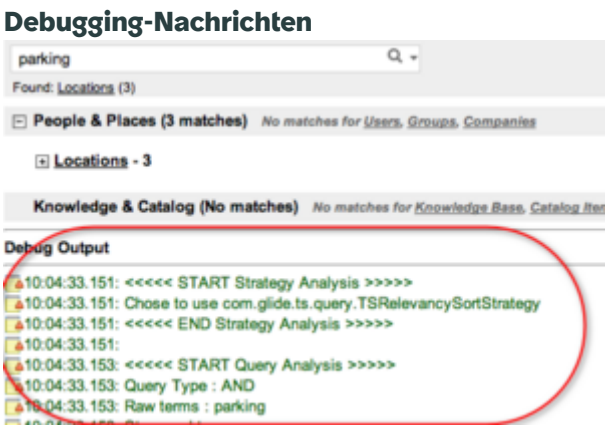
Debugging-Nachrichten erstellen ein Protokoll der Suchprozesse, sobald sie auftreten. Diese Nachrichten können Administratoren helfen, optimale Leistungseinstellungen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Um Debugging-Nachrichten anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Textsuche debuggen**an. Die Suchprotokollnachrichten werden für den Rest Ihrer Sitzung unten auf der Ergebnisseite angezeigt.



- Um Probleme bei der Textindizierung zu debuggen, können Sie Text_index-Ereignisse im Systemprotokoll anzeigen.
- In seltenen Fällen müssen Sie die Textsuche-Caches möglicherweise nach dem erneuten Generieren eines Textindex zurücksetzen. Wenn die Textsuche nach bekannten Wörtern fehlschlägt, diagnostizieren und beheben Sie dieses Problem:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Debugging von Nachrichten für die Textsuche.
2. Suchen Sie in einer Tabelle mit Suchproblemen nach dem Problemtext.
3. Notieren Sie sich in der Debug-Ausgabe die Zahlen, die für die gestemmten Begriffe verwendet werden.
4. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „TS Word“ [ts_Word].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `ts_Word.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
5. Suchen Sie die gesteppten Begriffe, und vergleichen Sie die Zahlen in der Liste mit der Debug-Ausgabe aus Schritt 3.
   Wenn sich die Zahlen unterscheiden, ist der Cache des UI-Knotens veraltet.
6. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
7. Wählen Sie aus **Textsuche-Caches Zurücksetzen** Zugehöriger Link, und wählen Sie aus **OK** .

Die globale Suche sucht nach Datensätzen aus mehreren Tabellen

Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzelnen Suchfeld.

Um eine globale Suche durchzuführen, führen Sie basierend auf Ihrer UI-Version eine der folgenden Aktionen aus.

UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Geben Sie Ihre Suchbegriffe in ein Zentrale Navigation Suchfeld, und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Ergebnisse an** Oder drücken Sie die Eingabetaste.
Core-UI	Wählen Sie das Suchsymbol im Banner oben rechts im aus Systemeinstellungen für die Anwenderoberfläche (UI) , Geben Sie dann Ihre Suchbegriffe ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Alle UI-Versionen verfügen auch über eine globale Suchtastenkombination. Die `ui_global_Text_search` UI-Makro stellt das globale Suchfeld bereit.

Eine Liste der Suchquelltabellen, die das System standardmäßig durchsucht, sowie Schritte zum Hinzufügen neuer Suchquelltabellen finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience UI Und Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI.

Die globale Suche unterstützt boolesche Operatoren, Ausdrücke in Anführungszeichen und Platzhalterzeichen. Weitere Informationen zu diesen Suchfunktionen finden Sie unter Boolesche Operatoren lassen bedingte Suchergebnisse zu, Anführungszeichen ermöglichen exakte Ausdruckssuchen, Und Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen.

Zugehörige Informationen

Tastenkombinationen

Bei der globalen Suche wird eine Seite mit übereinstimmenden Ergebnissen angezeigt

Die globale Suche zeigt eine Seite mit Ergebnissen an, die Ihrer Suche entsprechen, gruppiert nach Tabelle.

Automatische Übersetzung

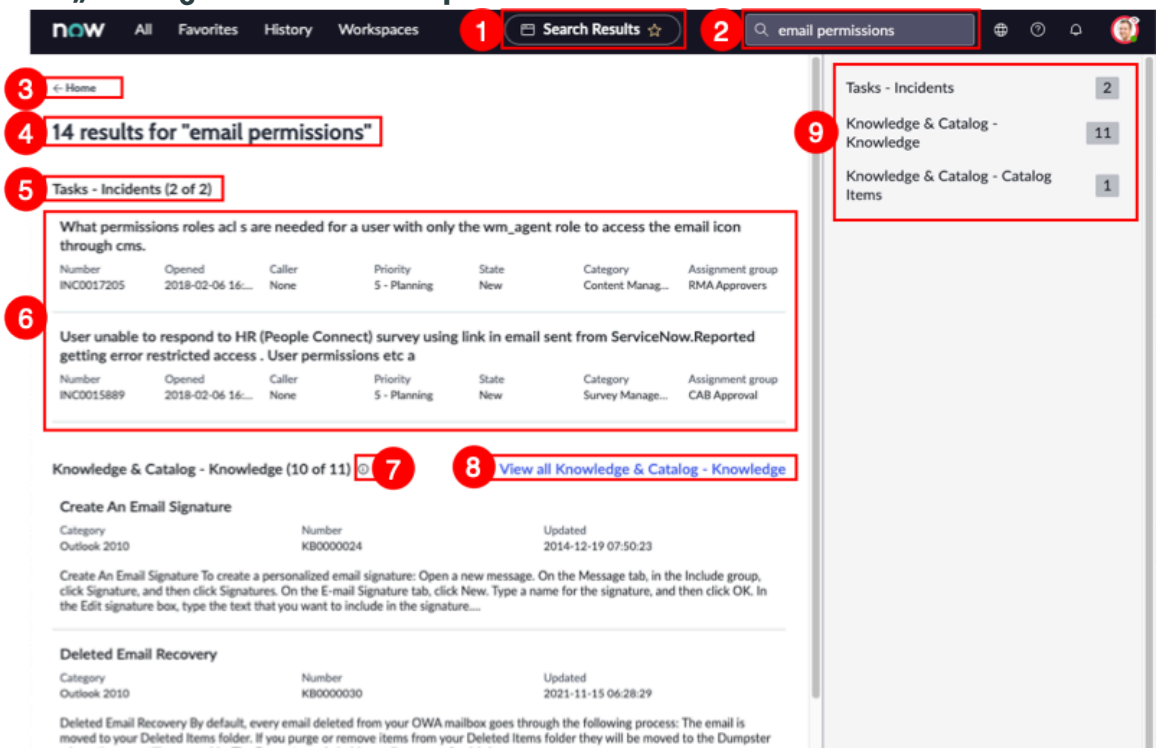
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die auf der Suchergebnisseite enthaltenen Elemente unterscheiden sich je nach Anwenderoberfläche, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Suchergebnisseite in Next Experience UI

Bei der globalen Suche wird eine Suchergebnisseite angezeigt, die Ergebnisse enthält, die Ihren Suchbegriffen entsprechen, gruppiert nach Suchquelle. Ergebnisse werden angezeigt, wenn die Suche abgeschlossen ist.

Seite „Suchergebnisse“ in Next Experience UI



Zing zeigt globale Suchergebnisse auf einer dedizierten Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

Elemente der Seite mit globalen Suchergebnissen in Next Experience UI

UI-Element	Beschreibung
1. Titel der Suchergebnisseite	Kontextbezogene App-Pille für die Suchergebnisseite.
2. Globales Suchfeld	Feld, das Ihre aktuellen Suchbegriffe anzeigt. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Ergebnisse an** Link, der in einem Bereich unter dem Suchfeld angezeigt wird.
3. Kontextbezogener Rückgabelink	Link, um zur Seite zurückzukehren, auf der Sie sich bei der Suche befanden. Der Titel dieses Links hängt davon ab, von welcher Seite Sie gesucht haben.
4. Gesamtanzahl der Ergebnisse	Gesamtanzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
5. Name und Ergebnisanzahl der Suchquelltabelle	Name einer Suchquelltabelle und die Anzahl der in der Vorschau angezeigten und insgesamt übereinstimmenden Datensätze in dieser Tabelle.

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.

Elemente der Seite mit globalen Suchergebnissen in Next Experience UI (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	Benutzer mit den Rollen admin oder ui_Builder_admin können die Anzahl übereinstimmender Datensätze pro Tabelle ausblenden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in aus Next Experience UI.
6. Vorschau der übereinstimmenden Datensätze für Tabelle	Teilliste übereinstimmender Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl durch das Vorschaulimit gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten bis zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt für jede Tabelle in der Suchquelle eine separate Liste an. Standardmäßig zeigt das System Felder aus der Listenansicht „Text_search“ der Tabelle für jedes Suchergebnis an. Wenn diese Ansicht für die Tabelle nicht vorhanden ist, werden stattdessen Felder aus der standardmäßigen Listenansicht angezeigt. Weitere Informationen zur Listenansicht „Text_search“ und zum Format einzelner Ergebnislisten finden Sie unter Textsuchansichten steuern das Format der globalen Suchergebnisse für Tabellen. Anwender mit der Administratorrolle können den Grenzwert für Vorschauergebnisse für eine Suchanwendung überschreiben, indem sie den Datensatz der Anwendung in der Tabelle „Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs“ [sys_aw_global_search_config] ändern. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Legen Sie das Vorschaulimit für die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche in fest Next Experience UI. Administratoren können auch die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie den Wert von ändern *glide.ui.text_search.view*Systemeigenschaft. Weitere Informationen zum Ändern dieses Werts finden Sie unter Legen Sie Eigenschaften der globalen Textsuche fest .
7. Tabellenfilter	Symbol, das angibt, dass ein Filter auf Ergebnisse aus dieser Suchquelltabelle angewendet wurde. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup-Fenster mit dem angewendeten Suchfilter angezeigt.
8. Link zu allen Tabellenergebnissen	Link zu allen übereinstimmenden Datensätzen aus der gesuchten Tabelle. Wählen Sie den Link aus, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten. Dieser Link wird nur angezeigt, wenn die Gesamtzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle den Vorschaugrenzwert überschreitet.
9. Ergebniszusammenfassung	Liste der Suchquelltabellen, die die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse pro Tabelle anzeigt. Wählen Sie den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Seite mit globalen Suchergebnissen in Next Experience UI (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	Namen der Suchquelltabelle aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen. Suchquelltabellen ohne übereinstimmende Ergebnisse werden in dieser Liste nicht angezeigt. Benutzer mit den Rollen admin oder ui_Builder_admin können die Anzahl übereinstimmender Datensätze pro Tabelle ausblenden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in aus Next Experience UI.

Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an, und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation

Verwenden Sie das Suchkontextmenü, um Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche in Arbeitsbereichsanwendungen anzuzeigen und zu öffnen.

Vorbereitungen

Sie müssen verwenden Next Experience UI.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zur globalen Suche haben Sie möglicherweise Zugriff auf Suchanwendungen im Arbeitsbereich, z. B. CSM/FSM konfigurierbarer Arbeitsbereich. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Suchanwendungen haben, werden im Dropdown-Suchkontextmenü des Suchfelds alle verfügbaren Suchanwendungen angezeigt, wobei die aktuelle Anwendung vorausgewählt ist. Um Suchergebnisse in einer anderen Anwendung anzuzeigen und zu öffnen, wählen Sie sie im Suchkontextmenü aus.

Anwender mit der Administratorrolle können dem Suchkontextmenü Arbeitsbereichsanwendungen hinzufügen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Fügen Sie eine Arbeitsbereichsanwendung zu hinzu Zentrale Navigation Suchkontextmenü.

Prozedur

1. Verwenden Sie das Suchfeld, um eine Suche durchzuführen und Suchergebnisse anzuzeigen.
2. Um das Suchkontextmenü zu öffnen, wählen Sie aus **Wählen Sie Suchkontext aus** Symbol Im Suchfeld.

   Hinweis: Wenn **Wählen Sie Suchkontext aus** Symbol wird im Suchfeld nicht angezeigt, die aktuellen Suchanwendungen sind die einzigen verfügbaren. Sie können die Suchanwendungen nicht wechseln.

   Ein Dropdown-Menü mit verfügbaren Suchanwendungen wird angezeigt, wobei die aktuellen Suchanwendungen vorausgewählt 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.

3. Wählen Sie im Dropdown-Menü eine alternative Suchanwendung aus.
   Das Dropdown-Menü wird ausgeblendet, und die **Zeigen Sie Ergebnisse an** Link wird angezeigt.
4. Um Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung anzuzeigen, wählen Sie aus **Zeigen Sie Ergebnisse an** Oder drücken Sie die Eingabetaste.

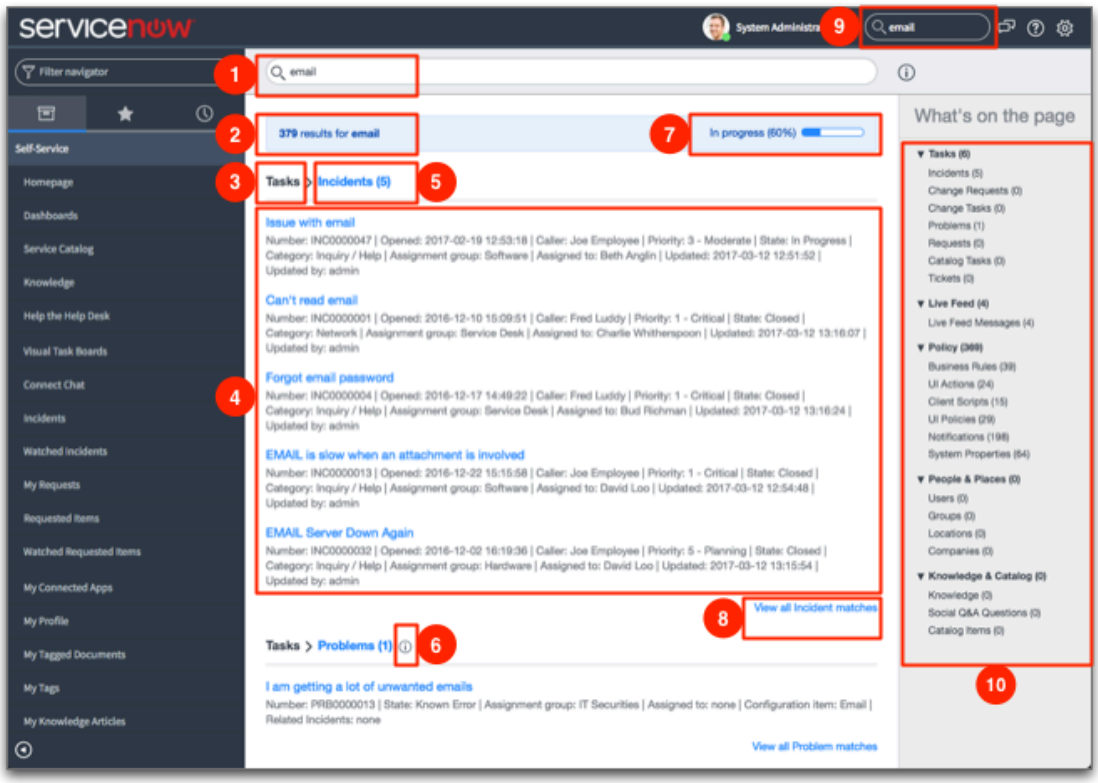
Ergebnis

Die Seite wird neu geladen und zeigt Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche aus der ausgewählten Suchanwendung an. Wenn Sie einen in der Vorschau angezeigten übereinstimmenden Datensatz auswählen, wird er in der ausgewählten Suchanwendung geöffnet.

Suchergebnisseite in Core-UI Und UI15

Die globale Textsuche zeigt eine Seite mit Ergebnissen an, die Ihren Suchbegriffen entsprechen. Suchergebnisse werden dynamisch auf dieser Seite angezeigt, wenn Zing sie generiert.

Seite mit Ergebnissen der globalen Textsuche in Core-UI



Zing zeigt Ergebnisse der globalen Textsuche auf einer dedizierten Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Seite mit den Ergebnissen der globalen Textsuche in Core-UI Und UI15

UI-Element	Beschreibung
1. Suchbegriffe	Feld, das Ihre aktuellen Suchbegriffe anzeigt. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie auf das Suchsymbol klicken Oder drücken Sie die Eingabetaste. **Hinweis:** Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol auswählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Suchergebnisseite nicht aktualisiert. Um die Seite zu aktualisieren, geben Sie Suchbegriffe ein, und wählen Sie dann das Suchsymbol aus, oder drücken Sie die Eingabetaste.
2. Gesamtergebnisse	Gesamtanzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
3. Suchen Sie den Gruppennamen	Name der Suchgruppe, die die Tabelle mit übereinstimmenden Datensätzen enthält.
4. Vorschau der übereinstimmenden Datensätze	Teilliste übereinstimmender Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl durch das Vorschaulimit gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten bis zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt für jede Tabelle in der Suchgruppe eine separate Liste an. Standardmäßig verwendet das System die Listenansicht „Text_search“ der Tabelle, falls verfügbar. Andernfalls werden Felder mit der standardmäßigen Listenansicht angezeigt. Anwender mit der Administratorrolle können die standardmäßige Vorschauergebnisgrenze und die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie die Werte von ändern `glide.ui.text_search.rowcount`Und `glide.ui.text_search.view`Systemeigenschaften. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Legen Sie Eigenschaften der globalen Textsuche fest .
5. Tabellenname	Name der Suchgruppentabelle und Anzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten. Benutzer mit der Administratorrolle können übereinstimmende Datensatzanzahlen ausblenden, indem sie festlegen `sn_global_searchui.hide_results_count`Eigenschaft bis **Wahr** In Systemeigenschaft Tabelle.
6. Tabellenfilter	Aktueller Filter, der auf Suchergebnisse aus dieser Tabelle angewendet wird. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup-Fenster mit dem angewendeten Suchfilter 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.

Elemente der Seite mit den Ergebnissen der globalen Textsuche in Core-UI Und UI15 (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	Informationen zum Anwenden eines Tabellenfilters auf eine Suchgruppe finden Sie unter Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI.
7. Fortschrittsbalken	Aktueller Prozentsatz der durchsuchten Tabellen. Das System blendet dieses Element aus, nachdem die Suche abgeschlossen ist.
8. Link zu allen Tabellenergebnissen	Link zum Anzeigen aller übereinstimmenden Datensätze aus der Suchgruppentabelle. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten.
9. Globales Suchfeld	Globales Suchfeld. **Hinweis:** Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol auswählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Seite mit den Suchergebnissen aktualisiert und zeigt null Suchergebnisse an.
10. Ergebniszusammenfassung	Liste der Suchgruppen und Tabellen mit der Anzahl der Suchergebnisse pro Gruppe und Tabelle. Wählen Sie den Tabellennamen aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen.

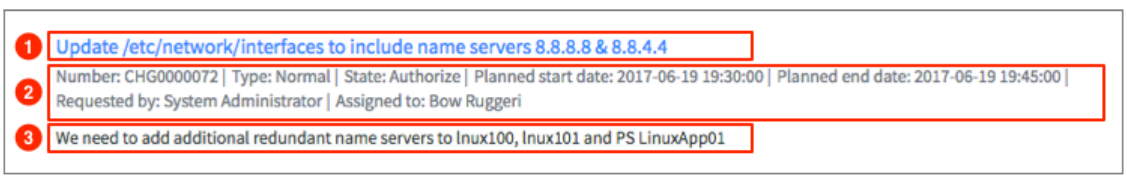
Textsuchansichten steuern das Format der globalen Suchergebnisse für Tabellen

Die Ansicht „Text_search“ für eine Tabelle bestimmt, wie die globale Suche Ergebnisse aus dieser Tabelle anzeigt.

Ergebnisse, die von der globalen Suche angezeigt werden, enthalten mehrere Elemente. Für jedes Suchergebnis füllt das System diese Elemente mit Werten von Feldern aus, die in der Listenansicht „Text_search“ der Tabelle enthalten sind.

Beispiel für die Auflistung der Suchergebnisse in Next Experience UI

Beispiel für die Auflistung der Suchergebnisse in Core-UI



Suchergebniselemente

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
1. Titel	Der Titel ist die erste Zeile des Suchergebnisblocks.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „Text_search“

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.

Suchergebniselemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
	Er verknüpft mit dem übereinstimmenden Datensatz des Suchergebnisses.	der Tabelle, das nicht das Nummernfeld ist. Wenn kein übereinstimmendes Zeichenfolgenfeld vorhanden ist oder der Inhalt des Felds leer ist, zeigt das System den Text „kein Titel“ in der Sitzungssprache an. Beispielsweise erfüllt das Feld Kurzbeschreibung in der standardmäßigen Ansicht „Text_search“ für die Incident-Tabelle die Titelkriterien. Bei der globalen Suche wird dieses Feld als Suchergebnistitel verwendet.
2. Feldliste	Die Feldliste ist die zweite Zeile der Suchergebnisse. Zeigt Feldname-Wert-Paare getrennt durch das Pipe-Zeichen für bis zu 10 Felder an.	Die globale Suche verwendet die ersten 10 Felder in der Listenansicht „Text_search“ der Tabelle, die nicht den Titel- oder Beschreibungskriterien entsprechen. Beispiel: In der standardmäßigen Ansicht „Text_search“ für die Incident-Tabelle die Nummer, geöffnet, Anrufer, Priorität, status-, Kategorie- und Zuweisungsgruppenfelder erfüllen die Feldlistenkriterien. Die globale Suche zeigt die Namen und Werte für diese Felder in der Liste der Suchergebnisfelder an.
3. Beschreibung	Die Beschreibung ist die dritte Zeile der Suchergebnisse. Diese Zeile ist optional und wird möglicherweise nicht für alle Suchergebnisse angezeigt.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „Text_search“ der Tabelle, das nicht der Titel ist und mehr als 100 Zeichen lang ist. Wenn kein Feld diesen Kriterien entspricht, wird diese Zeile in den Suchergebnissen ausgelassen. Beispielsweise erfüllt das Beschreibungsfeld in der standardmäßigen Ansicht „Text_search“ für die Incident-Tabelle die Beschreibungskriterien. Bei der globalen Suche wird dieses Feld als Suchergebnisbeschreibung verwendet.

Standardmäßig verwendet das System die Listenansicht „Text_search“ für eine Tabelle, um globale Textsuchergebnisse für diese Tabelle zu formatieren. Wenn für die Tabelle keine Text_search-Ansicht vorhanden ist, formatiert das System stattdessen Suchergebnisse mit der Standardformularansicht der Tabelle. Implementierer können angeben, welche Ansicht das System zum Formatieren von Suchergebnissen verwendet, indem sie den Wert von ändern `glide.ui.text_search.view`Systemeigenschaft.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

Standardanzeigefelder für globale Suchtabellen

Diese Tabelle listet die Tabellen auf, die für die globale Suche im Basissystem aktiviert sind. Für jede Tabelle werden die Felder angezeigt, die in der standardmäßigen Listenansicht „Text_search“ der Tabelle enthalten sind. Das System verwendet Felder aus dieser Ansicht, um globale Suchergebnisse aus diesen Tabellen zu formatieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Felder anzeigen
Katalogelement [sc_Cat_item]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kategorie, Preis
Katalogaufgabe [sc_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Priorität, Status, Zuweisungsgruppe, Anforderungselement
Change [Change_Request]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Zuweisungsgruppe, Status, Risiko, Priorität
Change-Aufgabe [change_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Status, Zuweisungsgruppe
Unternehmen [core_company]	Name, Straße, Stadt, Postleitzahl, Telefon
Gruppe [sys_user_group]	Name, Beschreibung, Typ
Incident [incident]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, geöffnet, Anrufer, Priorität, Status, Kategorie, Zuweisungsgruppe
Knowledge [kb_knowledge]	Kurzbeschreibung, Artikeltext, Kategorie, Nummer, aktualisiert
Problem [problem]	Problembeschreibung, Beschreibung, Nummer, Status, Lösungscode, Zuweisungsgruppe, Konfigurationselement, zugehörige Incidents
Anforderung [sc_request]	Kurzbeschreibung, Nummer, angefordert für, Status, geöffnet von
Angefordertes Element [sc_req_item]	Nummer, Element, Phase, Status, angefordert für, geöffnet von, geöffnet
Benutzer [sys_user]	Name, E-Mail, Unternehmen, Abteilung, Titel

Sucheinstellungen filtern und gruppieren globale Suchergebnisse nach Tabelle

Globale Suche filtert und gruppiert übereinstimmende Ergebnisse nach Tabelle. Sie können Suchquellen konfigurieren (in Next Experience UI) oder Suchgruppen zum Definieren von Tabellen und Gruppen für die globale Suche.

Die Konfigurationseinstellungen für die tabellenbasierte Filterung und Gruppierung globaler Suchergebnisse unterscheiden sich je nach Anwenderoberfläche, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Suchquellen filtern globale Suchergebnisse nach Tabelle in Next Experience UI

Globale Suche in Next Experience UI zeigt Suchergebnisse nach Suchquelle aufgeschlüsselt an. Eine Suchquelle ist eine Sammlung globaler Sucheinstellungen für einen ServiceNow AI Platform® Tabelle.

Ein Anwender muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um Suchergebnisse dafür anzuzeigen.

Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience UI

Das Basissystem enthält diese Standardsuchquellen für die globale Suche in Next Experience UI.

Wenn Next Experience UI ist aktiviert, die folgenden Suchquellen sind für die globale Suche definiert. Diese Suchquellen werden in der zugehörigen Liste Anwendungssuchquellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 angezeigt **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config].

Suchquelle	Durchsuchte Tabelle
Aufgaben – Incidents	Incident [incident]
Aufgaben – Change-Anforderungen	Change Request [change_request]
Aufgaben – Change-Aufgaben	Change-Aufgabe [change_task]
Aufgaben – Probleme	Problem [problem]
Aufgaben – Anforderungen	Anforderung [sc_request]
Aufgaben – Katalogaufgaben	Katalogaufgabe [sc_task]
Personen Und Orte: Anwender	Benutzer [sys_user]
Aufgaben – Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen Und Orte: Gruppen	Gruppe [sys_user_group]
Wissen und Katalog – Wissen	Knowledge [kb_knowledge]
Personen Und Orte: Unternehmen	Unternehmen [core_company]
Wissen und Katalog – Katalogelemente	Katalogelement [sc_Cat_item]

Hinweis: Suchquellen wirken sich nur auf das Filtern globaler Suchergebnisse in aus Next Experience UI. In Core-UI, Die globale Textsuche filtert Ergebnisse basierend auf Einstellungen, die in Textsuchgruppen definiert sind. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Suchgruppen filtern die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI.

Fügen Sie eine Suchquelle für hinzu Next Experience UI

Fügen Sie eine neue Suchquelle hinzu, um eine Tabelle durch die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche in durchsuchbar zu machen Next Experience UI.

Vorbereitungen

Sie müssen verwenden Next Experience UI.

Hinweis: Sie können Tabellen für die globale Textsuche in konfigurieren Core-UI Durch Hinzufügen neuer Textsuchgruppen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI.

Für die Tabellen, die Sie in die Suchgruppe aufnehmen möchten, muss die Textindizierung aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin oder Workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchquelle definiert eine Tabelle, die von der globalen Suche oder der Arbeitsbereichssuche in durchsucht werden kann Next Experience UI. Definieren Sie neue Suchquellen, die dem Standardsatz von Tabellen hinzugefügt werden sollen, die für die globale Suche oder Ihre Arbeitsbereichssuche konfiguriert sind. Eine Liste der globalen Suchquellen, die im Basissystem enthalten sind, finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Definieren Sie die neue Suchquelle in der Tabelle „Suchquelle“ [sys_search_Source].

   a. Wählen Sie Aus **Alle** .

   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_search_Source.list` .

   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wählen Sie **Neu**.

   e. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name, der für die Suchquelle auf der Seite mit den globalen Suchergebnissen angezeigt werden soll.
Tabelle	Tabelle, die für die globale Suche durchsuchbar gemacht werden soll.
Bedingungen	Filterbedingungen, die Tabellendatensätze erfüllen müssen, um durchsuchbar zu sein.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

   f. Wählen Sie **Absenden**.

2. Verknüpfen Sie die neue Suchquelle mit dem Datensatz für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereichssuchanwendung in der Tabelle „Suchanwendungskonfigurationen“ [m2m_search_context_config_search_Source].

   a. Wählen Sie Aus **Alle** .

   b. In **Filter** Feld eingeben `m2m_search_context_config_search_Source.list` .

   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wählen Sie **Neu**.

   e. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus , Und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

   f. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld Suchkontextkonfiguration zur Liste ausgewähltes Feld hinzuzufügen, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

   g. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwendungssuchquellen“ 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
Quelle	Name, der für die Suchquelle auf der Seite mit den globalen Suchergebnissen angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung der Suchquelle im Konfigurationskontext der Suchanwendung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Suchkontextkonfiguration	Datensatz für die globale Suchanwendung oder den Arbeitsbereich in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_con Um die Suchquelle für die globale Suche hinzuzufügen, wählen Sie aus **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz. Um die Suchquelle für eine Arbeitsbereichsanwendung hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz für diese Anwendung aus. Um beispielsweise eine Suchquelle für den Mitarbeiterbereich hinzuzufügen, wählen Sie aus **Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich** Datensatz.

h. Wählen Sie **Absenden**.

3. **Wahlweise:** Ordnen Sie Suchquellen für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereichssuchanwendung neu an.

a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.

b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendung.

> **Hinweis:** Öffnen Sie für die globale Suche **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz. Öffnen Sie für eine Arbeitsbereichsanwendung den Datensatz für diese Anwendung, z. B. **Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich** Datensatz für Mitarbeiterbereich.

c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste Anwendungssuchquellen **Reihenfolge** Werte für Suchquelldatensätze zum Ändern der Anzeigereihenfolge für Tabellenfilter auf der Suchergebnisseite der Anwendung.

Ergebnis

Die neue Suchquelle wird in den Suchergebnissen der globalen Suche oder des Arbeitsbereichs angezeigt.

Suchgruppen filtern die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI

Globale Textsuche in Core-UI Zeigt Suchergebnisse aufgeschlüsselt nach Suchgruppe an. Eine Suchgruppe ist eine Sammlung zugehöriger durchsuchbarer Tabellen.

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.

Innerhalb jeder Suchgruppe teilt das System die Suchergebnisse nach Tabelle auf. Ein Anwender muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um Suchergebnisse dafür anzuzeigen.

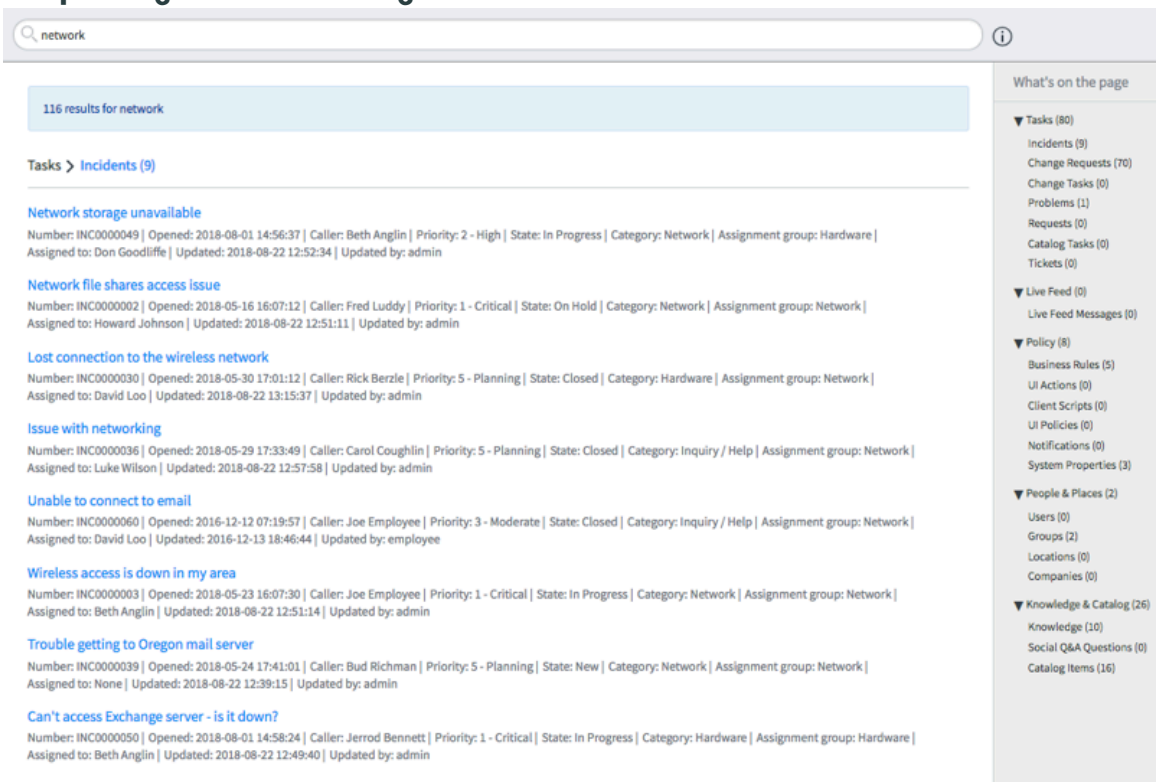
Suchergebnisse nach Gruppe werden angezeigt

Das System zeigt die Suchergebnisse von Wissen und Servicekatalog auf den jeweiligen Suchergebnisseiten an. Das System zeigt andere Ergebnisse im Listenformat an.

Für die Suche nach exakten Übereinstimmungen gibt das System nur Datensätze aus den Tabellen „Aufgabe“ (Aufgabe) und „Wissen“ (kb_Knowledge) zurück.

Hinweis: Das System filtert globale Suchergebnisse, um nur Wissensartikel anzuzeigen, die in derselben Sprache wie die bevorzugte Spracheinstellung sind.

Beispiel für globale Textsuchergebnisse



Optionen für Administratoren

Administratoren können diese Suchgruppeneinstellungen für alle Anwender anpassen:

- Gibt an, welche Tabellen Teil der Gruppe sind.
- Gibt an, ob die Suchgruppe zur Verwendung verfügbar ist.
- Gibt an, ob Suchvorgänge standardmäßig Ergebnisse aus dieser Suchgruppe enthalten.
- Neue Suchgruppen werden erstellt.

Durch Aktivieren einer Suchgruppe können Anwender Datensätze aus den Tabellen der Suchgruppe anzeigen. Durch Deaktivieren einer Suchgruppe werden Datensätze aus den Tabellen der Suchgruppe ausgeblendet.

Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI

Das Basissystem enthält diese Standardtextsuchgruppen für die globale Textsuche in Core-UI.

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

Suchgruppe	Gesuchte Tabellen
Aufgaben	• Incident [incident] • Change Request [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Katalogaufgabe [sc_task] • Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen Und Orte	• Benutzer [sys_user] • Gruppe [sys_user_group] • Unternehmen [core_company]
Knowledge & Katalog	• Knowledge [kb_knowledge] • Katalogelement [sc_Cat_item]

Hinweis: Textsuchgruppen wirken sich nur auf das Filtern globaler Textsuchergebnisse in aus Core-UI Und UI15. In Next Experience UI, globale Suche filtert Ergebnisse basierend auf Suchquellen, die mit verknüpft sind **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config]. Weitere Informationen zu den im Basissystem enthaltenen Suchquellen finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience UI.

Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI

Fügen Sie eine neue Textsuchgruppe hinzu, um die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in zu filtern Core-UI.

Vorbereitungen
Sie müssen verwenden Core-UI.

Hinweis: Sie können Tabellen für die globale Suche in konfigurieren Next Experience UI durch Hinzufügen neuer Suchquellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Fügen Sie eine Suchquelle für hinzu Next Experience UI.

Für die Tabellen, die Sie in die Suchgruppe aufnehmen möchten, muss die Textindizierung aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Text_search_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Textsuchgruppe definiert eine Reihe von Tabellen, die als Filter für globale Textsuchergebnisse in verwendet werden sollen Core-UI. Definieren Sie neue Suchgruppen, die dem Standardsatz von Textsuchgruppen hinzugefügt werden sollen, die für die globale Textsuche 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.

Eine Liste der im Basissystem enthaltenen Textsuchgruppen finden Sie unter Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Suchgruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Textsuchgruppen aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Suchgruppe ein.
Rollen	Wählen Sie eine oder mehrere Anwenderrollen aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf diese Rollen beschränken möchten.
Anwendergruppe	Wählen Sie eine Anwendergruppe aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf Anwender in dieser Anwendergruppe beschränken möchten.
Beschreibung	Geben Sie Text ein, der als Tooltip für die Suchgruppe angezeigt werden soll.
Aktiv	Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen aktiviert ist, um die Suchgruppe verfügbar zu machen.
Gesucht	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Ergebnisse aus dieser Suchgruppe ausschließen möchten.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der diese Suchgruppe relativ zu anderen Suchgruppen aufgelistet wird.

4. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus , Und wählen Sie dann aus **Speichern** .
5. Führen Sie für jede Tabelle, die Sie der Suchgruppe hinzufügen möchten, die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Textsuchtabellen des Suchgruppendatensatzes aus **Neu** .
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Textsuchtabelle“ aus.

Textsuchtabelle

Feld	Beschreibung
Suchgruppe	Die Suchgruppe, der Sie eine Tabelle hinzufügen möchten.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die in die Suchgruppe aufgenommen werden soll. **Hinweis:** Sie können eine beliebige Tabelle auswählen, die nicht von ausgeschlossen ist Die `glide.ui.no_text_search`Systemeigenschaft , Die globale Suche zeigt jedoch nur Suchergebnisse für Tabellen an, für die die Textindizierung aktiviert ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Textsuchtabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Durchsuchen der Tabelle als Teil der Suchgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Gesucht	Wenn Sie Ergebnisse standardmäßig aus dieser Tabelle ausschließen möchten, deaktivieren Sie diese Option. Ein Anwender kann manuell die Ergebnisse aus dieser Tabelle auf der Suchergebnisseite anzeigen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Tabelle relativ zu anderen Tabellen in der Suchgruppe aufgeführt wird.
Bedingungen	Wählen Sie eine oder mehrere Bedingungen aus, um zu bestimmen, welche Datensätze für den ausgewählten **Tabelle** Werden gesucht.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Die globale Suche zeigt genau übereinstimmende Datensätze an

Wenn Ihre Suche genau mit übereinstimmt **Nummer** Feldwert für einen Datensatz. Die globale Suche führt Sie direkt zu diesem Datensatz und umgeht die Suchergebnisseite.

Beispiel: Wenn Sie nach suchen `INC0038278` , Die globale Suche zeigt den Incident-Datensatz INC0038278 in der Formularansicht anstelle der Suchergebnisseite an.

Hinweis: Die genaue Übereinstimmung berücksichtigt die Sicherheitseinstellungen. Wenn Sie nicht berechtigt sind, den Datensatz anzuzeigen, der Ihrer Suche entspricht, zeigt Ihnen die globale Suche diesen Datensatz nicht an.

Wenn mehr als ein Datensatz einen hat **Nummer** Feldwert, der genau mit Ihrer Suche übereinstimmt. Die globale Suche zeigt die erste genaue Übereinstimmung an. Eine Informationsnachricht berichtet über die Gesamtzahl der genauen Übereinstimmungen und stellt Links zu den anderen genauen Übereinstimmungen bereit.

Konfigurationseinstellungen für genaue Übereinstimmung

Genaue Übereinstimmung gibt nur Übereinstimmungen für Zahlenwerte zurück, die Präfixe enthalten, die in der Tabelle „Zahlen“ [sys_number] definiert sind. Um Präfixe und ihre übereinstimmenden Tabellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.

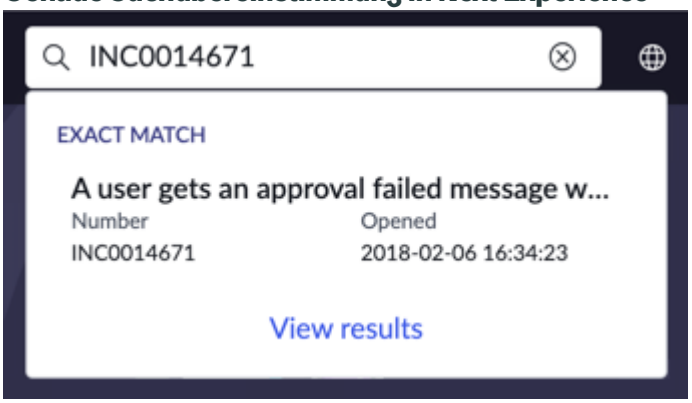
Das Suchverhalten für genaue Übereinstimmung wird von gesteuert *`com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex`*Syste
Der Wert dieser Eigenschaft ist ein reguläres Java-Ausdrucksmuster. Nur Suchabfragen, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen, werden als mögliche genaue Datensatzübereinstimmungen ausgewertet. Details zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

Genaue Suchübereinstimmungen in Next Experience UI

Wenn Sie in suchen Next Experience UI stimmt genau mit einem durchsuchbaren Datensatz überein, der Zentrale Navigation Das Suchfeld zeigt eine Vorschau dieses Datensatzes an. Wenn Sie die Vorschau auswählen, gelangen Sie direkt zu diesem Datensatz und umgehen die Suchergebnisseite.

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

Genaue Suchübereinstimmung in Next Experience



Die Vorschau des übereinstimmenden Datensatzes wird unter angezeigt Zentrale Navigation Suchfeld mit **Genaue Übereinstimmung** Tag. Wählen Sie dieses Tag aus, oder drücken Sie die Eingabetaste, um direkt zum Datensatz zu navigieren.

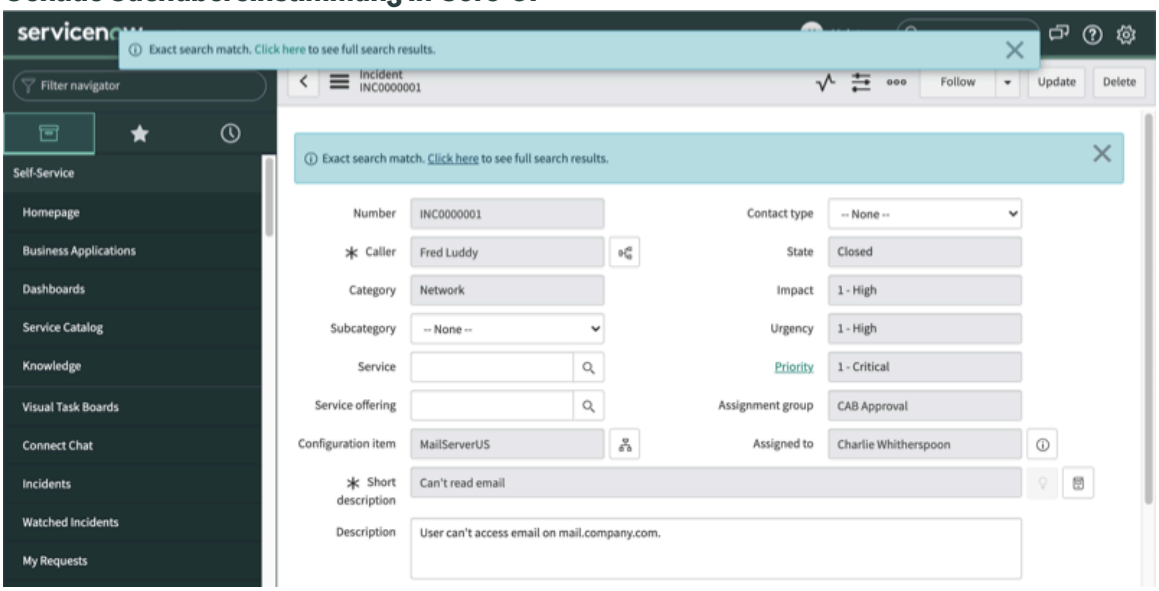
Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie aus **Zeigen Sie Ergebnisse an** . Details zu den Elementen der Suchergebnisseite finden Sie unter Suchergebnisseite in Next Experience UI.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie einige Sekunden warten, nachdem Sie Ihre Datensatznummer in das Suchfeld eingegeben haben, damit das System Ihre Suchanforderung verarbeiten und die Vorschau anzeigen kann. Sobald die Vorschau angezeigt wird, können Sie die Eingabetaste drücken, um direkt zum übereinstimmenden Datensatz zu wechseln. Wenn Sie die Eingabetaste drücken, bevor die Vorschau angezeigt wird, zeigt Ihnen das System stattdessen die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche an.

Genaue Suchübereinstimmungen in Core-UI

Wenn Sie in suchen Core-UI Stimmt genau mit einem durchsuchbaren Datensatz überein. Die globale Suche führt Sie direkt zu diesem Datensatz und umgeht die Suchergebnisseite.

Genaue Suchübereinstimmung in Core-UI



Das System zeigt den übereinstimmenden Datensatz mit einer Informationsmeldung an, die angibt, dass Ihre Suche eine genaue Übereinstimmung mit der Suche erzeugt hat.

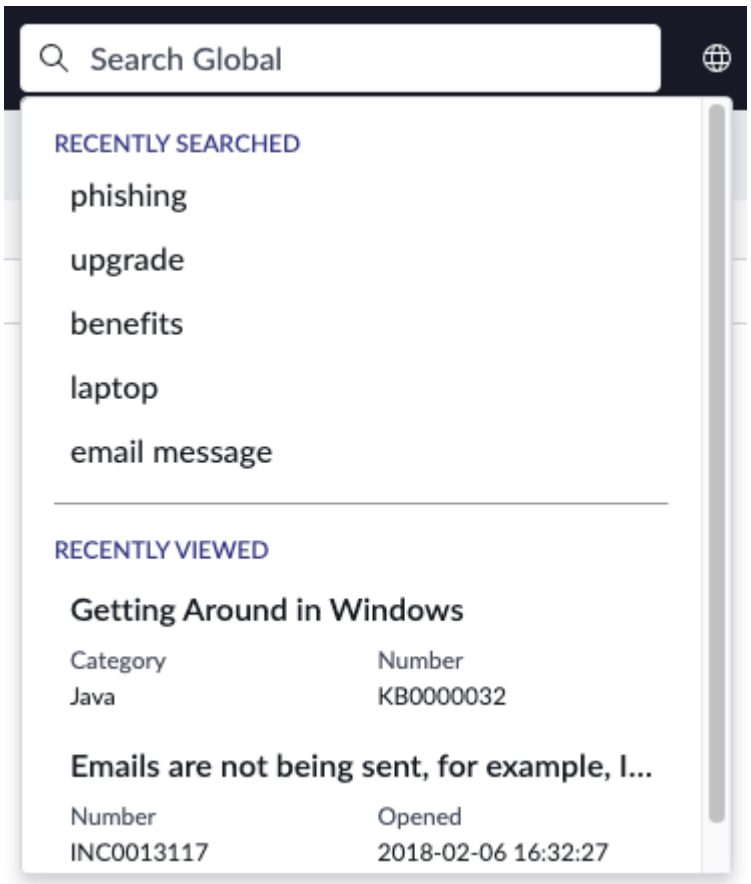
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Informationsnachricht aus. Details zu den Elementen der Suchergebnisseite finden Sie unter Suchergebnisseite in Core-UI Und UI15.

Die globale Suche zeigt Ihre neuesten Suchabfragen und -Ergebnisse in an Next Experience UI

Wenn Sie leer auswählen Zentrale Navigation Suchfeld zeigt das System Listen mit Ihren neuesten Suchabfragen und Ihren zuletzt angezeigten Suchergebnissen an. Wählen Sie ein aus **Kürzlich Gesucht** Abfrage, um sie zu wiederholen, oder wählen Sie eine aus **Zuletzt Angezeigt** Suchergebnisdatensatz, um zu ihm zu navigieren.

Die **Kürzlich Gesucht** Und **Zuletzt Angezeigt** Listen werden unter angezeigt Zentrale Navigation Suchfeld.



Die **Kürzlich Gesucht** Die Liste zeigt die neuesten Suchabfragen aus Ihrem persönlichen Suchverlauf. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf vorherige Suchabfragen enthält.

Die **Zuletzt Angezeigt** Die Liste zeigt die zuletzt angezeigten Suchergebnisse aus Ihrem persönlichen Suchverlauf. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf zuvor angezeigte Suchergebnisse enthält.

Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest

Administratoren können mit Systemeigenschaften steuern, wie sich die globale Textsuche verhält.

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** > **Globale Textsuche**an.
2. Überprüfen Sie die Werte für die folgenden Eigenschaften der globalen Textsuche, und ändern Sie sie nach Bedarf.

UI-Eigenschaften für die globale Textsuche

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie Die Globale Textsuche (*glide.ui.text_search.enable*)	Option zum Aktivieren der globalen Suche in Core-UI Und UI15. ○ Typ: Boolesch ○ Standardwert: *true* ○ Unterstützte Werte: ▪ *true*: Die globale Suche ist in aktiviert Core-UI. ▪ *false*: Die globale Suche ist in deaktiviert Core-UI. **Hinweis:** Wenn Next Experience Ist aktiviert, hat diese Systemeigenschaft keine Auswirkung. Zum Aktivieren oder Deaktivieren von Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience, Legen Sie fest *glide.ui.polaris.global_search*Systemeigenschaft, die in beschrieben wird Next Experience Systemeigenschaften an.
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Funktion „Globale Textsuche“ verwenden können (*glide.ui.can_search*)	Kommagetrennte Liste von Anwenderrollen, die Zugriff auf die globale Suche ermöglichen. Um die globale Suche nach Anwendern mit einer Rolle zu aktivieren, fügen Sie die Rolle dieser Liste hinzu. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *itil, text_search_admin, admin*
Liste der Tabellen (kommagetrennt), die beim Einrichten von Tabellen für die globale Textsuche nicht als Optionen angezeigt werden (*glide.ui.no_text_search*)	Kommagetrennte Liste von Tabellen, die beim Definieren von Textsuchgruppen für nicht als Optionen angezeigt werden Core-UI. Beispiele sind System- oder Wartungstabellen. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
Anzahl der pro Tabelle zurückgegebenen Übereinstimmungen der	Maximale Anzahl übereinstimmender Datensätze, die für jede Tabelle auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche in der Vorschau angezeigt werden. Anwender können eine

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.

Eigenschaft	Beschreibung
globalen Textsuche (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Tabelle auswählen, um alle übereinstimmenden Ergebnisse für diese Tabelle anzuzeigen. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 10 **Hinweis:** Diese Systemeigenschaft steuert nur den Vorschaugrenzwert für die globale Textsuche in Core-UI. In Next Experience UI können Sie die globale Suchvorschaugrenze festlegen, indem Sie bearbeiten **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz in der Tabelle „Konfigurationen der globalen Suche des Arbeitsbereichs“ [sys_aw_global_search_config].
Hintergrundfarbe der globalen Textsuche für Knowledge Base-Ergebnisse (*css.textsearch.kb.background.color*)	Hintergrundfarbe für globale Textsuchergebnisse des wissensartikels. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der veralteten Seite mit globalen Suchergebnissen aus. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *#f0f7f9*
Hintergrundfarbe der globalen Textsuche für Katalogergebnisse (*css.textsearch.catalog.background.color*)	Hintergrundfarbe für globale Textsuchergebnisse des Katalogs. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der veralteten Seite mit globalen Suchergebnissen aus. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *#ffffdd*
Formularansicht, die für die globale Textsuche verwendet werden soll – exakte Übereinstimmung – leer bedeutet Standardansicht (*glide.ui.text_search.match_view*)	Name der Formularansicht, die die globale Textsuche verwendet, um genaue Übereinstimmungsergebnisse anzuzeigen. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die Standardformularansicht. Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung . ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: (Leer)
Listen- und Formularansicht zur Verwendung für Ergebnisse der globalen Textsuche. Leer bedeutet Standardansicht (*glide.ui.text_search.view*)	Name der Listenansicht, die die globale Textsuche verwendet, um Ergebnisse für jede durchsuchte Tabelle zu formatieren. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die standardmäßige Listenansicht. Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung . ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *text_search*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Abfragemethode für die globale Textsuche. Führen Sie eine Abfrage für jede Tabelle, für jede Basisklasse (übergeordnete Tabelle) für einen einzelnen Index unabhängig von der Tabelle aus (erfordert Neugenerierung des Textindex), oder lassen Sie GlideRecord die Abfrage verarbeiten (einfach). Bei der Zing-Textsuchmaschine ist der bevorzugte Wert „einfach“. (*glide.ir.query_method*)	Abfragemethode, die für die globale Textsuche verwendet werden soll. **Hinweis:** Die *base*, *single*, Und *table*Werte werden nicht unterstützt. Belassen Sie diese Systemeigenschaft auf den Standardwert *simple*Wert. ○ Typ: Auswahlliste ○ Standardwert: *simple* ○ Verfügbare Werte: ▪ *base*: Führen Sie eine Suchabfrage für jede Basisklasse aus. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ *simple*: GlideRecord soll die Suchabfrage verarbeiten. ▪ *single*: Führt eine Suchabfrage für einen einzelnen Textsuchindex aus. Zur Verwendung dieser Methode müssen Sie Textsuchindizes erneut generieren. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ *table*: Führen Sie eine Suchabfrage für jede durchsuchbare Tabelle aus. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt.
Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die während einer Textindexsuche zurückgegeben werden. Dadurch wird die Anzahl der Datensätze begrenzt, die aus dem Textindex extrahiert und angezeigt werden (*glide.lucene.base_result_max*)	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die die globale Textsuche beim Durchsuchen eines Textsuchindex zurückgibt. **Hinweis:** Wenn die Abfragemethode auf festgelegt ist *simple*, Diese Eigenschaft wird ignoriert. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Einträgen, die aus dem Textindex abgerufen werden. Nur die beteiligte Tabelle wird aus dem Textindex für alle Einträge zurückgegeben, die zwischen dem für maximale Ergebnisse angegebenen Wert und diesem Wert liegen. Dies geschieht, damit angegeben werden kann, dass für eine bestimmte Tabelle weitere Ergebnisse vorhanden	Maximale Anzahl von Einträgen, die die globale Textsuche aus einem Textsuchindex abruft. **Hinweis:** Wenn die Abfragemethode auf festgelegt ist *simple*, Diese Eigenschaft wird ignoriert. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 500

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
sind, die angezeigt werden (*glide.lucene.base_hits_max*)	
Anzahl der gleichzeitigen Prozesse (1 bis 16), die bei der Suche durch mehrere Gruppen in einer globalen Suche verwendet werden (*glide.ts.global_search.parallelism*)	Anzahl der gleichzeitigen Threads, die die globale Textsuche verwendet, wenn mehrere Suchgruppen durchsucht werden. Jede Suchgruppe erfordert einen Thread. Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchgruppenkonfiguration zu erzielen. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe beginnt, wenn eine der ersten vier Gruppen abgeschlossen ist. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine der Gruppen viel größer als die andere ist. Wenn Sie fünf Suchgruppen haben, ergibt das Festlegen dieses Werts auf einen höheren Wert als fünf keine Vorteile. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 4

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Business-Regel **Textsucheigenschaft Ändert Sich Rational** Validiert die neuen Werte und bricht die Aktualisierung ab, wenn sie außerhalb der zulässigen Bereiche liegen.
4. Um die maximale Anzahl von Übereinstimmungen festzulegen, die für einen Platzhaltersuchbegriff angezeigt werden sollen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ Und suchen Sie nach der Eigenschaft **Glide.TS.max_Wildcard_Expansion** .

Feld	Beschreibung
Name	Glide.TS.max_Wildcard_Expansion
Beschreibung	Maximale Anzahl von Übereinstimmungen für einen Platzhaltersuchbegriff, die als eindeutig zulässig sind.
Typ	Ganzzahl
Standardwert	500

   b. Bearbeiten Sie **Wert** .
   Wenn eine Platzhaltersuche mit mehr Wörtern als diesem Wert übereinstimmt, zeigt das System eine Meldung an, in der der Anwender aufgefordert wird, die Suche zu verfeinern.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Stemmingsprache für die Zing-Textsuche festzulegen.

   a. Installieren Sie das Plugin „Internationalization“ (i18n) für die Sprache, in der Sie Suchbegriffe für Text ableiten möchten.

   b. Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu , *glide.ts.stemming_language*:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Glide.TS.stemming_language
Beschreibung	Sprache, die für die Textsuche verwendet werden soll. Weitere Informationen zum Stemmming finden Sie unter Zing stimmt abgeleitete Wörter mit Stemming überein.
Typ	Zeichenfolge
Werte unterstützt	▪ English ▪ Französisch ▪ Deutsch
Standardwert	English

c. Damit Tabellen die neue Stemming-Sprache für die Textsuche verwenden, generieren Sie ihre Textsuchindizes manuell neu.
Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

6. Wahlweise: Um die Fallback-Nummernsuche nach genauen Übereinstimmungen zu aktivieren und zu konfigurieren, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis: Fallback-Nummernsuche ist standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Option aktiviert ist und eine globale Textsuche keine genaue Übereinstimmung für eine Datensatznummer findet, durchsucht das System eine Liste der angegebenen Tabellen nach Übereinstimmungen. Diese zusätzliche Suche kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie daher die Fallback-Nummernsuche nur, wenn Sie sie benötigen.

a. So aktivieren Sie die Fallback-Nummernsuche: Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu , *`glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`*:

Feld	Beschreibung
Name	Glide.ui.Text_search.enable_Fallback_number_search
Beschreibung	Option zum Aktivieren der Fallback-Nummernsuche zur Verwendung, wenn die globale Textsuche keine genauen Übereinstimmungen für eine Datensatznummer findet. **Hinweis:** Die Fallback-Nummernsuche kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie die Option nur, wenn Sie sie benötigen.
Typ	Boolean
Standardwert	falsch

b. So konfigurieren Sie die Liste der Tabellen, die nach Fallback-Nummernsuche gesucht werden: Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu , *`glide.ui.text_search.fallback_table_list`*:

Feld	Beschreibung
Name	Glide.ui.Text_search.Fallback_table_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.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	(Optional) Kommagetrennte Liste der Namen der Tabellen, die bei der Fallback-Nummernsuche gesucht werden sollen. Verwenden Sie den Sonderwert *all*Zum Durchsuchen aller Tabellen, für die Präfixe in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] definiert sind. **Hinweis:** Durch das Erhöhen der Anzahl der zu suchenden Tabellen kann sich die Zeit erhöhen, die für die Fallback-Nummernsuche erforderlich ist. Testen Sie alle Änderungen an dieser Systemeigenschaft, bevor Sie sie in die Produktion setzen.
Typ	Zeichenfolge
Standardwert	Aufgabe,kb_Knowledge

Konfigurieren Sie die parallele Verarbeitung von Suchgruppen

Um die Leistung zu verbessern, aktivieren Sie nur Suchgruppen und -Tabellen, die zur Erfüllung der Geschäftsanforderungen erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie beispielsweise keine Ergebnisse von Change-Aufgaben benötigen, deaktivieren Sie diese Tabelle in der Suchgruppe Aufgaben. Wenn nur eine Gruppe von Anwendern Ergebnisse von Change-Aufgaben benötigt, richten Sie eine separate Suchgruppe ein, die Change-Aufgaben enthält. Andere Anwender suchen mit einer Gruppe, die keine Change-Aufgaben enthält.

Die globale Textsuche kann Ergebnisse parallel rendern, um die Leistung zu verbessern. So konfigurieren Sie die Anzahl der parallelen Prozesse:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft namens **Anzahl der gleichzeitigen Prozesse (1 bis 16), die bei der Suche durch mehrere Gruppen in einer globalen Suche verwendet werden** .
3. Geben Sie die Anzahl der Prozesse ein, die parallel ausgeführt werden sollen.
   Jede Suchgruppe verwendet einen Thread, um Ergebnisse zu rendern. Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchgruppenkonfiguration zu erzielen. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe beginnt, wenn eine der ersten vier Gruppen abgeschlossen ist. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine der Gruppen viel größer als die andere ist. Wenn Sie fünf Suchgruppen haben, ergibt das Festlegen dieses Werts auf einen höheren Wert als fünf keine Vorteile.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Stellen Sie die veraltete globale Such-UI wieder her

Deaktivieren Sie die dynamische globale Such-UI, um Anpassungen beizubehalten, die Sie an der veralteten globalen Such-UI vorgenommen haben.

Vorbereitungen
Sie müssen haben Next Experience In Ihrer Instanz deaktiviert. Die veraltete globale Such-UI ist nur in verfügbar Core-UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	glide.ui.use_legacy_global_search
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

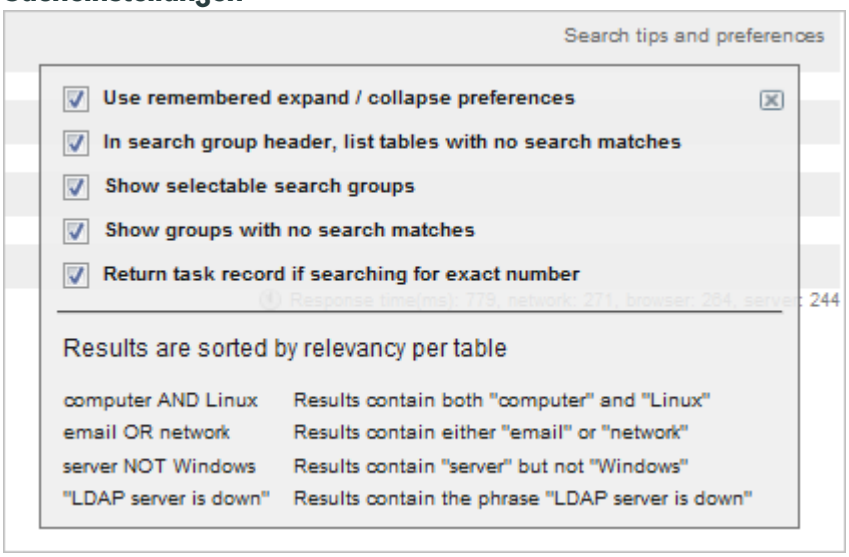
Das System zeigt die globale Such-UI an und verwendet die Legacy-Anzeigelogik.

Anwendereinstellungen für die veraltete globale Suche

Auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche können Anwender mehrere Anwendereinstellungen für die globale Textsuche festlegen.

Die folgenden Sucheinstellungen sind über verfügbar **Suchtipps und -Einstellungen** Link.

Sucheinstellungen



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.

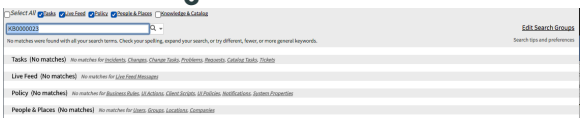
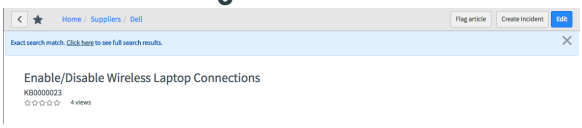
Sucheinstellungen

Anwendereinstellung	Beschreibung
Bezeichnung Gespeicherte Einstellungen für Erweitern/Einklappen verwenden **Einstellung** ts.merken.erweitert	Gibt an, ob der Reduzierungsstatus von Suchgruppen/Tabellen, die für Ihre nächste Suche gespeichert werden, beibehalten werden soll. Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie beispielsweise die Suchergebnisse für die Suchgruppe „Personen und Orte“ reduzieren, wird diese Gruppe bei Ihrer nächsten Suche reduziert. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden alle Gruppen und Tabellen für jede Suche erweitert.
Bezeichnung Liste der Tabellen ohne Suchergebnisse anzeigen **Einstellung** ts.Show_negative_result_info	Gibt an, ob Sie eine Zusammenfassung von Tabellen anzeigen möchten, die keine Suchergebnisse hatten. Beispiel: Keine Übereinstimmungen für Anforderungen, Katalogaufgaben, Tickets.
Bezeichnung Wählbare Suchgruppen anzeigen **Einstellung** ts.Show_search_groups	Blendet die Zeile des Suchgruppen-Kontrollkästchens ein oder aus.
Bezeichnung Gruppen ohne Suchergebnisse anzeigen **Einstellung** ts.Show_empty_groups	Blendet eine Suchgruppe ein oder aus, wenn keine Übereinstimmungen zurückgegeben werden. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird in den Suchergebnissen eine Platzhalterzeile angezeigt, die angibt, dass für diese Gruppe keine Übereinstimmungen vorhanden sind.
Bezeichnung Geben Sie den Aufgaben-Datensatz zurück, wenn Sie nach einer genauen Nummer suchen. **Einstellung** ts.Übereinstimmung	Blendet die vollständige Suchergebnisseite ein oder aus, wenn der Suchbegriff mit einer Aufgabendatensatznummer übereinstimmt. Wenn diese Option ausgewählt ist, führt eine genaue Übereinstimmung mit einer Datensatznummer dazu, dass das System die vollständigen Suchergebnisse ausblendet und stattdessen den Datensatz mit einer Nachricht zur genauen Übereinstimmung anzeigt. Genaue Suchergebnisse ignorieren die meisten zusätzlichen Suchbedingungen, die normalerweise auf den Datensatz angewendet werden, z. B. die derzeit ausgewählten Suchgruppen oder der Status „wissensartikel veröffentlicht“. Beispielsweise gibt eine genaue Suchübereinstimmung für einen wissensartikel den artikel in einem beliebigen Status zurück, solange der aktuelle Anwender Lesezugriff darauf hat. **Hinweis:** Das System filtert genaue Suchergebnisse, um nur Wissensdatensätze anzuzeigen, die in derselben Sprache wie die bevorzugte Spracheinstellung 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.

Sucheinstellungen (Fortsetzung)

Anwendereinstellung	Beschreibung
	Beispiel für eine exakte Übereinstimmung mit Suchabfrage  In dieser Beispielsuche die **Wissen Und Katalog** Der Suchfilter ist gelöscht, was normalerweise die Rückgabe von Wissensartikeln verhindert. **Beispiel für Suchergebnisse mit genauer Übereinstimmung**  In diesem Beispiel für die genaue Übereinstimmung zeigt das System den übereinstimmenden artikel und eine Informationsnachricht im Header des Formulars an Genaue Suchübereinstimmung. Klicken Sie hier, um die vollständigen Suchergebnisse anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Anwendereinstellungen

Legen Sie das Vorschaulimit für die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche in fest Next Experience UI

Überschreiben Sie den Standardgrenzwert von 5 Vorschauergebnissen pro Suchquelle auf der Next Experience UI-Suchergebnisseite für globale Suche oder Arbeitsbereichssuche.

Vorbereitungen

Sie müssen verwenden Next Experience UI.

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Vorschaulimit für eine Suchanwendung gibt an, wie viele Vorschauergebnisse für jede Suchquelle auf der Suchergebnisseite angezeigt werden können. Standardmäßig zeigt das System bis zu 5 Vorschauergebnisse pro Suchquelle an. Arbeitsbereichsadministratoren können diesen Standardgrenzwert für die globale Suche und für alle Arbeitsbereichssuchen separat überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs [sys_aw_global_search_config].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_aw_global_search_config.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

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.

2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung, für die Sie das Vorschaulimit ändern möchten:
   - Um das Vorschaulimit für die globale Suche zu ändern, öffnen Sie **Now Experience-Suchkonfiguration** Datensatz.
   - Um das Vorschaulimit für eine Arbeitsbereichsanwendung zu ändern, öffnen Sie **Einstellungen für Arbeitsbereichssuche** Datensatz.
3. Geben Sie im Formular „Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs“ die gewünschte Vorschaubegrenzung in ein **Registerkartenübersicht – Elemente pro Abschnitt** Feld, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Ergebnis
Auf der Suchergebnisseite für die globale Suche oder die Arbeitsbereichssuche werden Vorschauergebnisse bis zum neuen Grenzwert für jede Suchquelle angezeigt.

Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in aus Next Experience UI

Unterdrücken Sie die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in Next Experience UI-Suchergebnisseite.

Vorbereitungen
Sie müssen verwenden Next Experience UI.

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt die Seite mit den Suchergebnissen die Gesamtzahl der Suchergebnisse zusammen mit der Anzahl der Ergebnisse pro Tabelle für jede durchsuchbare Tabelle an, die übereinstimmende Datensätze enthält. Sie können die Ergebnisanzahlen pro Tabelle für Suchanwender ausblenden, indem Sie dieses Verfahren ausführen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Next Experience* **Framework** > *UI Builder*an.
   UI Builder Wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.
2. Öffnen Sie in der Liste der verfügbaren Experiences *Zentrale Navigation***App** Datensatz.
3. Öffnen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ **Suchergebnisse** > **Suchen – Standard** Datensatz.
   UI Builder Lädt die Einstellungen für die Seite „Suchergebnisse“ (Suchstandard) neu und zeigt sie an.
4. Wählen Sie im Inhaltsbereich aus **Textkörper (Raster)** > **Suchergebnis-Wrapper 1** Komponente.
   Eigenschaften, Stile und Ereignisse für die ausgewählte Komponente werden im Konfigurationsbereich angezeigt.
5. Wenn ein Anderer Anwendungsbereich Informationsnachricht wird angezeigt. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** .
   Das System zeigt eine Informationsmeldung an, die angibt, dass Sie im Anwendungsbereich bearbeiten.
6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Konfigurationsbereichs **Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse aus** Option.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle wird auf der Suchergebnisseite nicht mehr 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 eine Arbeitsbereichsanwendung zu hinzu Zentrale Navigation Suchkontextmenü

Ermöglichen Sie Anwendern, Ergebnisse für anzuzeigen Zentrale Navigation Sucht in Arbeitsbereichsanwendungen sowie in der globalen Suche.

Vorbereitungen

Sie müssen verwenden Next Experience UI.

Die Arbeitsbereichsanwendung, die Sie dem Suchkontextmenü hinzufügen möchten, muss installiert sein. Für den Arbeitsbereich mit muss ein Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung vorhanden sein KI-Suche Als Suchmaschine angegeben. Informationen zum Erstellen eines neuen Konfigurationsdatensatzes für die Suchanwendung für den Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem eine Arbeitsbereichsanwendung hinzufügen, z. B. konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich Zentrale Navigation Suchkontextmenü. Durch das Hinzufügen der Arbeitsbereichsanwendung zum Suchkontextmenü können Anwender zwischen globalen Suchergebnissen und Suchergebnissen aus dem angegebenen Arbeitsbereich wechseln.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_ID des Datensatzes für die Suchanwendungskonfiguration für den ausgewählten Arbeitsbereich:
   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
   b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendungskonfiguration des ausgewählten Arbeitsbereichs. Öffnen Sie beispielsweise für den Mitarbeiterbereich **Suchkonfiguration Für Mitarbeiterbereich** Datensatz.
   c. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus , Und wählen Sie dann aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
2. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft „globalSearchDataConfigId“, um den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung der UX-Anwendung des Arbeitsbereichs zuzuordnen:
   a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben sys_ux_page_property.list In **Filter** Und drücken Sie die Eingabetaste.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.

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
Name	Geben Sie Ein GlobalSearchDataConfigId .
Typ	Wählen Sie **Zeichenfolge** aus.
Wert	Geben Sie die sys_ID des Suchanwendungskonfigurationsdatensatzes ein, die Sie in Schritt kopiert haben 1.c.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Kopieren Sie die sys_ID des Datensatzes für die Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs, die die Arbeitsbereichssuche verwenden soll:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs [sys_aw_global_search_config], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben sys_aw_global_search_config.list Drücken Sie im Navigationsfilter die Eingabetaste.

b. Öffnen Sie den Datensatz für die Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs, die Sie für die Arbeitsbereichssuche verwenden möchten.
Wenn Sie einen anwenderdefinierten Datensatz für die globale Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs haben, den Sie verwenden möchten, öffnen Sie diesen Datensatz. Öffnen Sie andernfalls den Datensatz für die Sucheinstellungen des Arbeitsbereichs.

c. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus , Und wählen Sie dann aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

4. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft „global_search_configurations“, um die Sucheinstellungen des Arbeitsbereichs zu konfigurieren:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben sys_ux_page_property.list In **Filter** Und drücken Sie die Eingabetaste.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie Ein Global_search_configurations .
Typ	Wählen Sie Aus **json** .
Wert	Geben Sie die folgende JSON 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

	<pre>{
	  "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000",
	  "globalSearchRoute": "search"
	}</pre>
	Ersetzen Sie `GlobalSearchViewConfigId` Wert von `00000000000000000000000000000000` Mit dem Datensatz „Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs“ sys_ID, den Sie in Schritt kopiert haben 3.c. Wenn Sie beispielsweise den Datensatz „Sucheinstellungen für Arbeitsbereich“ ausgewählt haben, ersetzen Sie den Wert durch `97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6` .

d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Aktivieren Zentrale Navigation Nach dem ausgewählten Arbeitsbereich suchen:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben `sys_ux_page_property.list` In **Filter** Und drücken Sie die Eingabetaste.

b. Suchen Sie nach einem Datensatz mit der UX-Seiteneigenschaft mit dem Namen **chrome_Header** Und Seite, die dem ausgewählten Arbeitsbereich entspricht.
Beispiel: Für CMDB Arbeitsbereich, suchen Sie nach einem Datensatz mit dem Namen **chrome_Header** Und Seite *CMDB***Arbeitsbereich** .

c. Wenn ein **chrome_Header** Datensatz ist für den Arbeitsbereich vorhanden. Bearbeiten Sie ihn, und ändern Sie den **SearchEnabled** JSON-Element in „wahr“ **Wert** Feld, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

d. Wenn nicht **chrome_Header** Datensatz für den Arbeitsbereich vorhanden, wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie die Formularfelder „UX-Seiteneigenschaft“ wie folgt aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie Ein `chrome_Header` .
Typ	Wählen Sie Aus **json** .
Wert	Geben Sie die folgende JSON 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.

Feld	Beschreibung

	{
	"privatePage": {
	"searchEnabled": true
	}
	}

6. Aktualisieren Sie Ihre Browserregisterkarte, um neu zu laden ServiceNow AI Platform®.
7. Löschen Sie den Systemcache Ihrer Instanz, indem Sie eingeben `<instance-name>.service-now.com/cache.do` In der Adressleiste Ihres Browsers und drücken Sie die Eingabetaste.

Wichtig: Das Löschen des Systemcache kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerungen aus, und lösen Sie Cache-Leerungen nicht automatisch aus.

Ergebnis

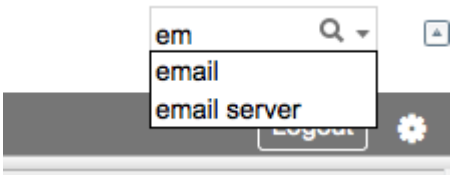
Der ausgewählte Arbeitsbereich wird als Option in angezeigt Zentrale Navigation Suchkontextmenü für Anwender, denen es zugewiesen ist. Anwender können zum Suchkontext des Arbeitsbereichs wechseln. Weitere Informationen zur Verwendung des Suchkontextmenüs zum Wechseln von Anwendungskontexten finden Sie unter Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an, und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation.

Vorschläge für globale Textsuche

Die globale Textsuche bietet zwei Arten von Suchvorschlägen.

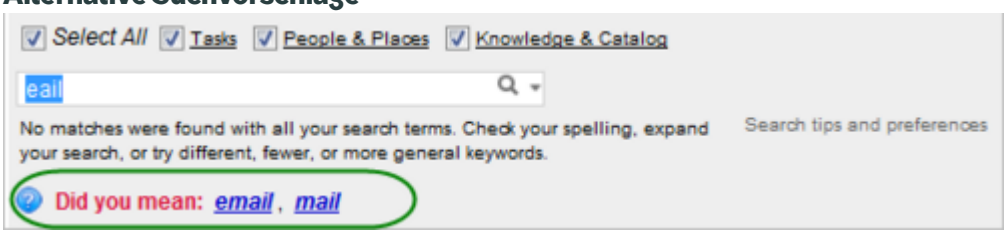
Die Knowledge Base und die globale Textsuche geben während der Eingabe Vorschläge. Eingabevorschläge werden unter dem Suchfeld angezeigt. Vorschläge basieren auf ähnlichen Suchen, die mit denselben Zeichen beginnen.

Eingabevorabsuchvorschläge



Die Knowledge Base und die globale Textsuche enthalten auch Vorschläge für alternative Suchbegriffe. Vorschläge werden angezeigt, wenn Ihre ursprüngliche Suche keine Ergebnisse zurückgibt und eine alternative Schreibweise oder ähnliche aktuelle Suche erfolgt. Wenn Sie beispielsweise einen Suchbegriff (z. B. eail) falsch schreiben, kann die richtige Schreibweise (E-Mail) als alternativer Suchvorschlag angezeigt werden. Vorschläge werden unter dem Suchfeld auf der Ergebnisseite angezeigt.

Alternative Suchvorschläge



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Funktion „Vorabsuchvorschläge eingeben“ ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Aktualisieren Sie einen Vorauseingabe-Vorschlag

Die Knowledge Base und die globale Textsuche geben während der Eingabe Vorschläge. Diese Vorauseingabe-Vorschläge werden jede Nacht durch eine geplante Aufgabe kompiliert.

Vorbereitungen

Die Funktion „Vorabsuchvorschläge eingeben“ ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das folgende Verfahren, wenn Sie die Liste der Vorauseingabe-Vorschläge vor der nächsten Ausführung der geplanten Aufgabe aktualisieren müssen.

Hinweis: Vorauseingabe-Vorschläge können nicht konfiguriert werden. Weitere Informationen zum Generieren und Verwalten von Vorschlägen finden Sie im Blogbeitrag Vorschläge Für Globale Textsuche Von ServiceNow Technischer Support-Ingenieur in ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen **TS-Suchstatistiken** .
3. Führen Sie die geplante Aufgabe aus.

Konfigurieren Sie „meinten Sie?“ Vorschläge

Die Knowledge Base Und globale Textsuchen können „meinten Sie?“ liefern. Vorschläge. Vorschläge werden angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt und eine alternative Schreibweise oder ähnliche aktuelle Suche erfolgt. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie Systemeigenschaften fest, um „meinten Sie?“ zu aktivieren. Vorschläge in Knowledge Base Und veraltete globale Suchtools.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
2. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:
   - **Schlagen Sie alternative Suchbuchstaben für die Wissenssuche oder die globale Suche vor** (Die `glide.ts.dym.enable_spell_correct`Eigenschaft).
   - **Schlagen Sie zugehörige Suchen für Wissen oder globale Suche vor** (Die `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`Eigenschaft); verwendet Suchketten, die Vorschläge generieren, indem sie Vorkommen ähnlicher Suchen in der Reihenfolge im Laufe der Zeit 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.

Hinweis: Die Referenzen für die globale Suche in diesen Kontrollkästchen gelten nur für die veraltete globale Suchfunktion. Sie gelten nicht für die globale Suchfunktion, die in eingeführt wurde New York Release, weil „meinten Sie?“ Funktionalität ist nicht verfügbar.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen

Generieren Sie Suchergebnisse, indem Sie Dokumente auf Shards aufteilen, Shard-Dokumente durchsuchen, Shard-Dokumente bewerten und Punktzahlen in einem Index zusammenführen.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen:

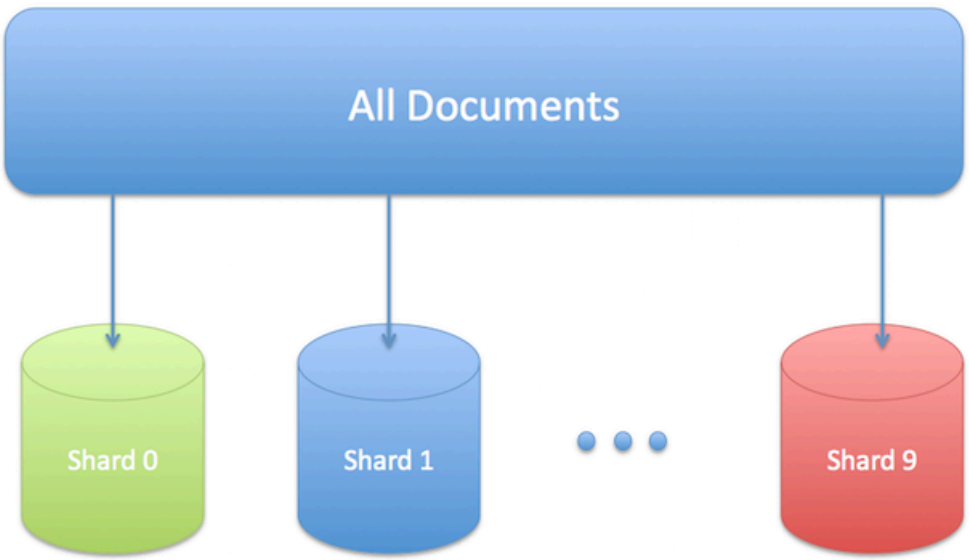
1. Teilen Sie durchsuchbare Dokumente auf Indexfragmente auf.
2. Suchen und filtern Sie Shard-Dokumente.
3. Shard-Dokumente für Punktzahl.
4. Führen Sie Shard-Dokumentpunktzahlen in einem Index zusammen.

Phase 1: Teilen Sie durchsuchbare Dokumente auf Indexfragmente auf

Wenn eine Suche ausgeführt wird, teilt das System alle durchsuchbaren Dokumente gleichmäßig auf 10 Indexfragmente auf. Jedes Shard verfügt über eine eindeutige Liste von Dokumenten.

Um die Effizienz der Suche zu maximieren, erstellt das System 10 Abfrage-Threads, um jedes Indexfragment gleichzeitig zu durchsuchen.

Teilen Sie Dokumente zwischen Indexteilen auf



Phase 2: Shard-Dokumente suchen und filtern

Jeder Abfrage-Thread durchsucht seine Liste der Shard-Dokumente, um Dokumente zu identifizieren, die den Suchkriterien entsprechen. Wenn Sie beispielsweise nach „“ suchen `wlan-Netzwerk` ," das System gibt alle Dokumente zurück, die beide enthalten: " `wlan` „ Und “ `Netzwerk` „ In keiner bestimmten 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.

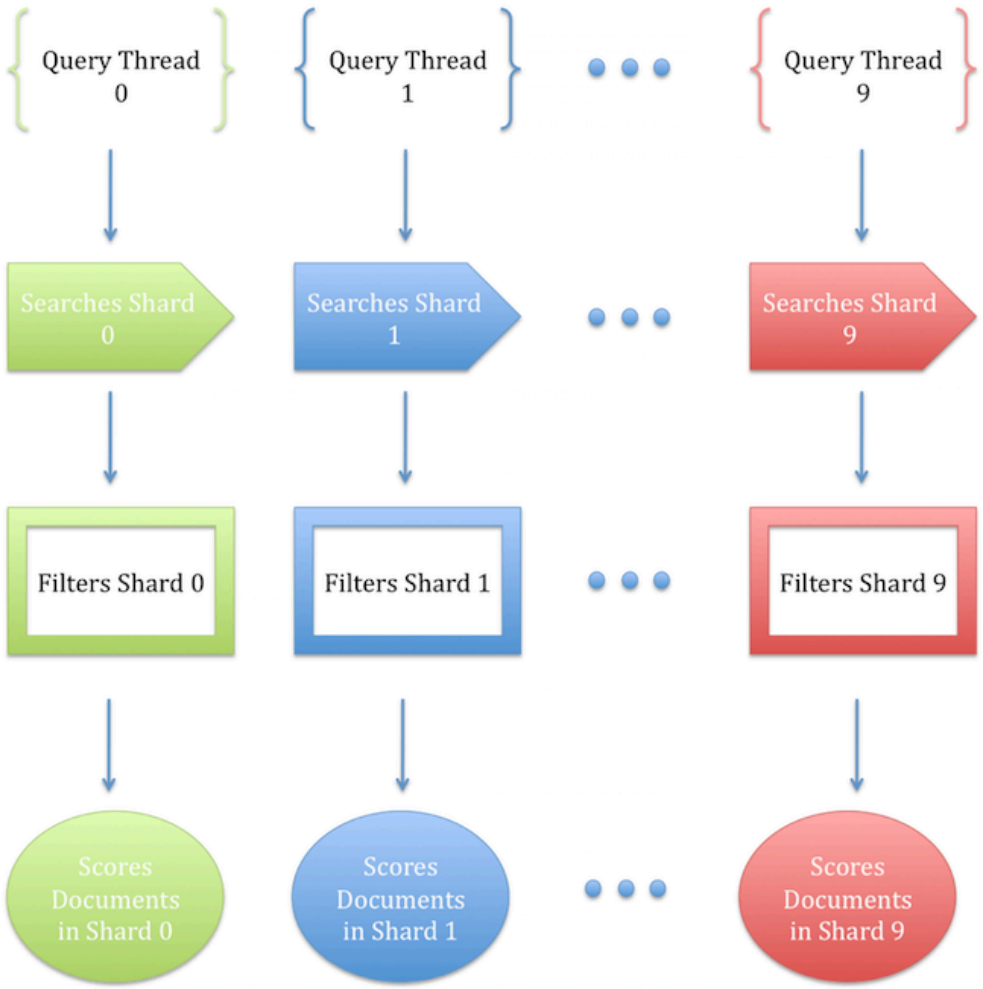
Hinweis: Eine Suche mit mehreren Wörtern entspricht mehreren Suchen mit einem einzelnen Wort, die durch einen UND-Operator verbunden sind. Beispiel: **[Enthält][wlan][UND][enthält][Netzwerk]** .

Der Abfrage-Thread weist jedem übereinstimmenden Dokument einen numerischen Wert (eine Dokument-ID) zu, um es eindeutig zu identifizieren. Alle anderen Dokumente werden ignoriert.

Phase 3: Shard-Dokumente für Punktzahl

Der Abfrage-Thread Punktzahlen Jedes übereinstimmende Shard-Dokument.

Shard-Dokumente für Abfrage-Threads suchen, filtern und Punktzahl bewerten

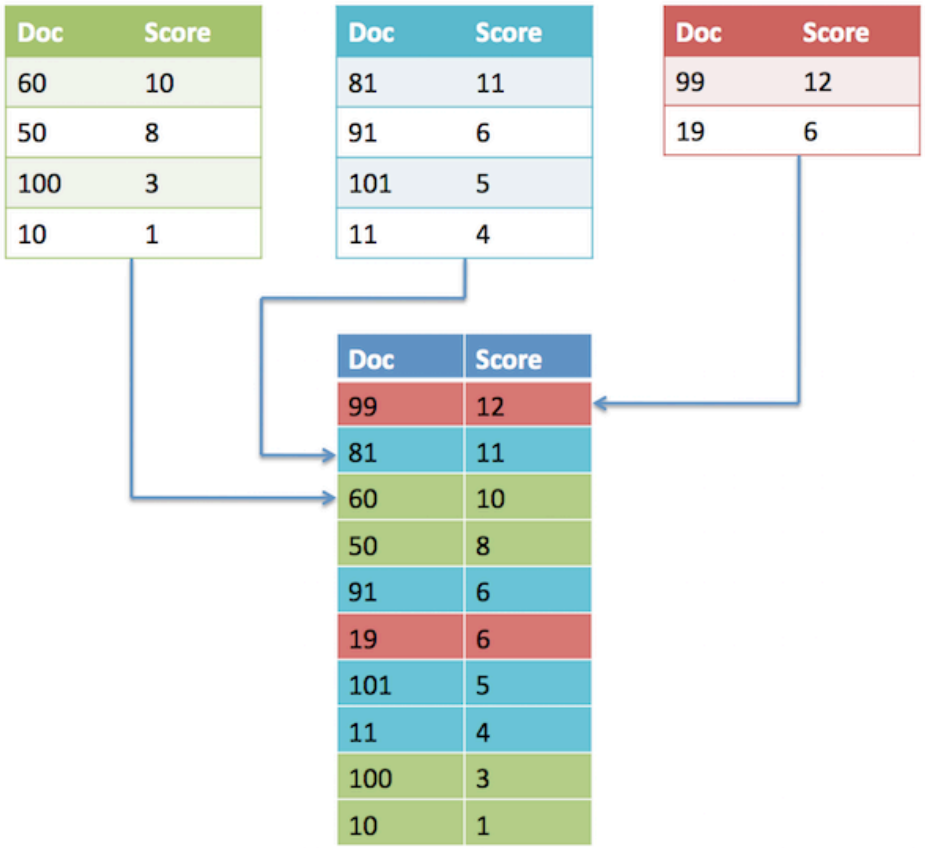


Phase 4: Shard-Dokumentpunktzahlen zusammenführen und sortieren

Das System führt die Dokumentpunktzahlen in einem einzelnen Index zusammen und sortiert die Dokumente von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Die Dokumente mit der höchsten Dokumentpunktzahl sind für die Suchabfrage am relevantesten.

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

Führen Sie die Punktzahlen von Shard-Dokumenten zusammen, und sortieren Sie sie



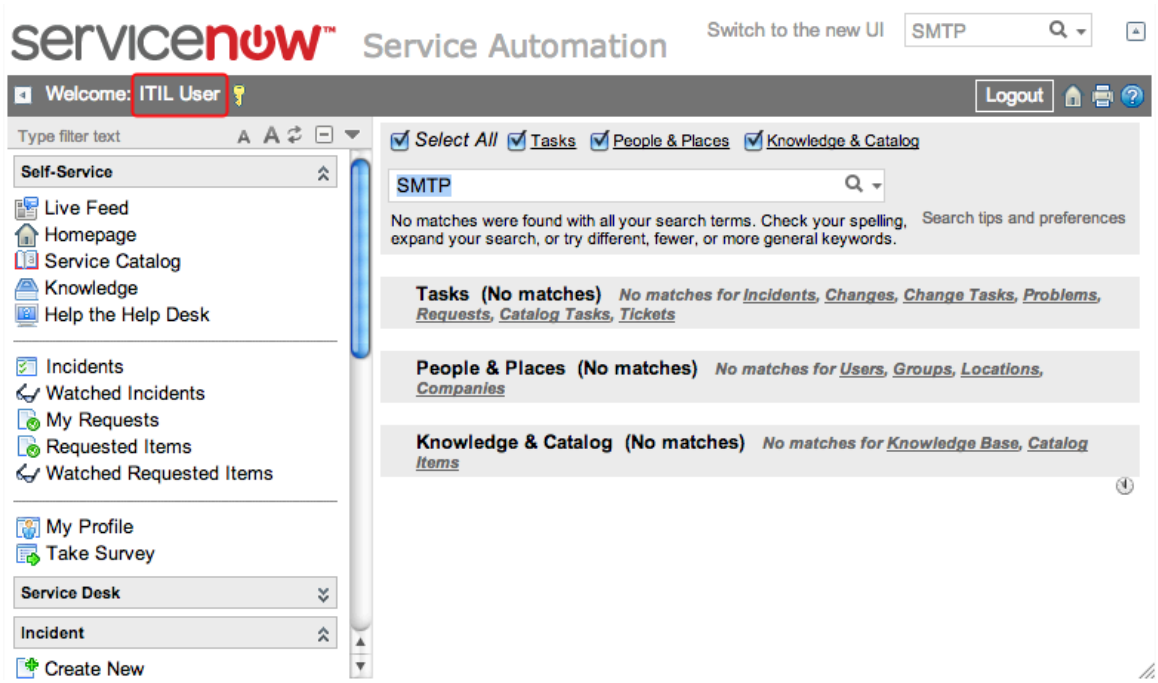
Zing filtert Suchergebnisse mit Zugriffssteuerungen

Zing filtert Suchergebnisse, um nur Datensätze anzuzeigen, auf die der Anwender zugreifen kann.

Angenommen, Sie indizieren die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. Wenn der ITIL-Anwender in der Tabelle „Systemeigenschaft“ nach einem Begriff sucht, gibt Zing keine Suchergebnisse zurück, da der ITIL-Anwender die ACL-Regelanforderungen nicht erfüllt.

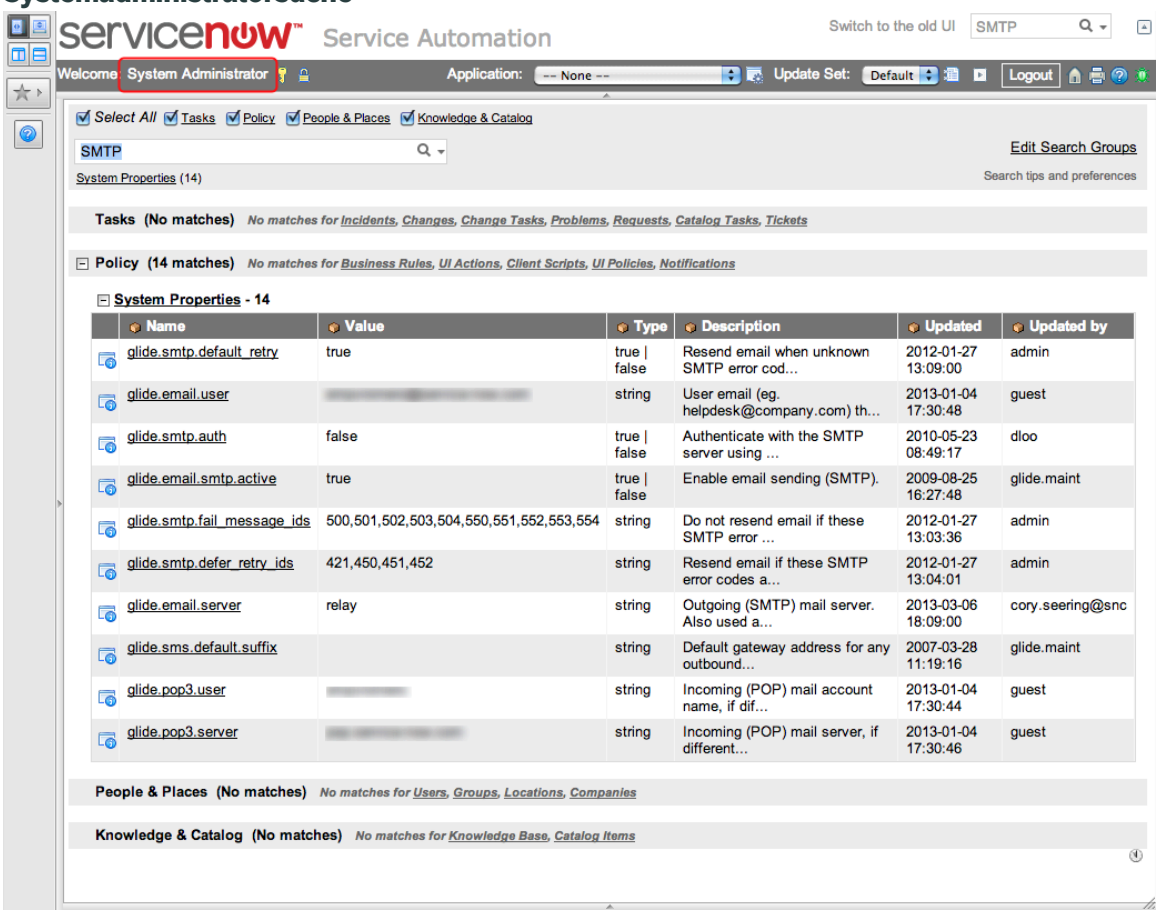
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

ITIL-Anwendersuche



Wenn ein Systemadministrator nach derselben Eigenschaft sucht, gibt Zing Suchergebnisse aus der Tabelle „Systemeigenschaft“ zurück, da der Administrator die ACL-Regelanforderungen erfüllt.

Systemadministratorsuche



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 berechnet Dokumentpunktzahlen mit drei Komponenten

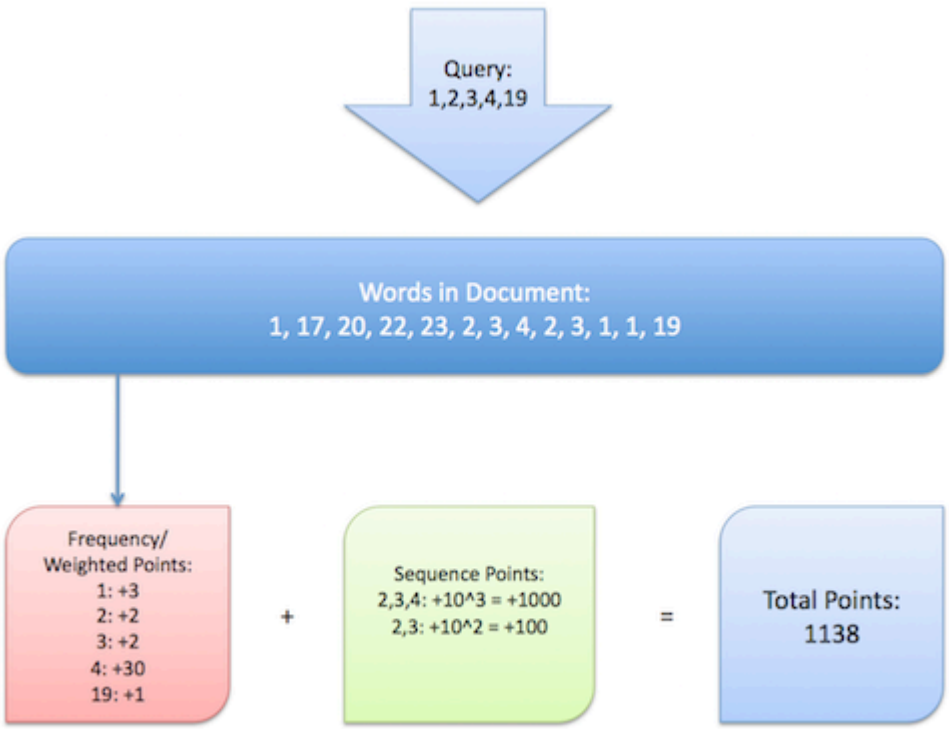
Die Zing-Suchmaschine berechnet Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, der Reihenfolge und der Gewichtung der Suchbegriffe im Dokument.

Dokumentpunktzahlen

Die Komponenten einer Dokumentpunktzahl für eine Suchabfrage sind:

- *Häufigkeit* : Wie oft die Suchbegriffe im Dokument angezeigt werden.
- *Sequenz* : Wie oft die Suchbegriffe in derselben Reihenfolge wie die Suchabfrage angezeigt werden.
- *Gewichtung* : Wie stark das Quellfeld gewichtet ist, in dem die Suchbegriffe angezeigt werden.

Beispiel für die Berechnung der Dokumentpunktzahl



Häufigkeitspunkte

Zing vergibt einen Punkt, wenn ein Suchbegriff an einer beliebigen Stelle im Dokument angezeigt wird. Zum Beispiel bei der Suche nach `Verteilter Datenbankserver` , Ein Dokument, das enthält `Verteilt` Dreimal, `Datenbank` Fünf Mal, und `Server` 17 Mal hätten 25 Frequenzpunkte.

Um die Suchergebnispunktzahlen von Suchbegriffen zu erhöhen, die häufiger in einem Dokument, aber weniger häufig in einem Dokumentsatz angezeigt werden, können Sie Folgendes tun Suchbegriffe nach umgekehrter Dokumenthäufigkeit bewerten (IDF). Wenn TF-IDF aktiviert ist, werden Suchbegriffspunktzahlen berechnet, indem die Häufigkeitspunktzahl der Begriffe mit der Häufigkeitspunktzahl des inversen Dokuments multipliziert wird. Da die Aktivierung von TF-IDF die Gewichtung weniger gängiger Suchbegriffe erhöht, sind die Suchergebnisse für diese Tabelle wahrscheinlicher relevant. Zum Beispiel bei der Suche nach `Verteilter Datenbankserver` , Die Bedingung `Verteilt` Erhält möglicherweise eine höhere

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

Punktzahl als `Server` Wenn sie häufig in einem Dokument, aber weniger häufig im Dokument als Ganzes angezeigt wird.

Zing wendet einen Multiplikator auf Häufigkeitspunkte basierend auf dem Wert von an *`ts_weight`*Attribut für das Feld, in dem der Suchbegriff angezeigt wird. Ein Feld mit einer Bewertungsgewichtung der Textsuche von 30 (*`ts_weight=30`*) Würde 30 Punkte für jede Aufnahme eines Suchbegriffs hinzufügen.

Sequenzpunkte

Zing verleiht einem Dokument weitere Punkte, wenn es die Suchbegriffe in derselben Reihenfolge enthält, in der sie eingegeben wurden. Je mehr Suchbegriffe in Reihenfolge vorhanden sind, desto exponentiell höher wird die Punktzahl. Zing vergibt Sequenzpunkte als 10^x, wobei x die Anzahl der Suchbegriffe ist, die in der Reihenfolge angezeigt werden.

In `Verteilter Datenbankserver` Suchbeispiel: Zing vergibt ein Dokument 100 (10^2) Sequenzpunkte für jedes Mal, wenn es die zweizeilige Zeichenfolge enthält `Datenbankserver` . Ebenso vergibt Zing ein Dokument jedes Mal 1000 (10^3) Sequenzpunkte, wenn es die dreizeitige Zeichenfolge enthält `Verteilter Datenbankserver` .

Zing wendet einen Multiplikator auf Sequenzpunkte basierend auf dem Wert von an *`ts_weight`*Attribut für das Feld, in dem die Sequenz angezeigt wird. Die Sequenzpunkte verwenden die Berechnung (Feld 10^x * *`ts_weight`*Attribut).

Gewichtungen der Feldbewertung

Das System erhöht die Standardbewertungsgewichtung von `Wissen` Datensatznummern, `Wissen` Kurzbeschreibungen und Metadaten, Aufgabendatensatznummern und Kurzbeschreibungen der Aufgabe. Standard *`ts_weight`*Attribute für diese Felder lauten wie folgt:

- *`kb_knowledge.number = 50`*
- *`kb_knowledge.short_description = 10`*
- *`kb_knowledge.meta = 10`*
- *`task.number = 50`*
- *`task.short_description = 10`*

Alle anderen Felder haben einen Standard *`ts_weight`*Attribut von 1. Der maximal mögliche Gewichtungswert ist 255.

Suchbegriffe nach umgekehrter Dokumenthäufigkeit bewerten (IDF)

Aktivieren Sie Begriffshäufigkeit – Inverse Document Frequency (TF-IDF), um die Suchergebnispunktzahlen von Suchbegriffen zu erhöhen, die häufiger in einem Dokument, aber weniger häufig in der gesamten Sammlung durchsuchbarer Dokumente angezeigt werden.

Vorbereitungen
Um die TF-IDF-Bewertung zu aktivieren, muss ein Textindex für die Tabelle vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: ts_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

Administratoren können die TF-IDF-Bewertung für eine Tabelle aktivieren, um die Suchergebnisse zu verbessern. Für die Knowledge-Tabelle [kb_Knowledge] ist TF-IDF-Bewertung standardmäßig aktiviert.

Hinweis: Diese Aufgabe erfordert, dass Sie einen Index erneut generieren und sollte daher unter Berücksichtigung der Systemleistung durchgeführt werden. Das erneute Generieren eines Index kann je nach Tabellengröße und anderen Faktoren eine Weile dauern. Möglicherweise bemerken Sie eine Verschlechterung der Leistung oder unvollständige Suchergebnisse, während das System den Index neu generiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Systemwörterbuch Und öffnen Sie den Eintrag für die gewünschte Tabelle.
2. In **Attribute** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
3. In **Attribute** Feld auswählen **Textsuche – IDF aktivieren** .
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die **Aktivieren Sie die IDF-Punktzahl** Das Kontrollkästchen im Textindex-Datensatz der Tabelle kann jetzt konfiguriert werden.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
6. Öffnen Sie den für die Tabelle erstellten Textindex.
7. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die IDF-Punktzahl** .
8. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Dokumenthäufigkeit Erneut Generieren** .
   Die Häufigkeit des erneuten Generierens von Dokumenten ist eine einmalige Aufgabe. Häufigkeit der erneuten Generierung von Dokumenten, wenn die TF-IDF-Bewertung erstmals für eine Tabelle aktiviert wird.
9. Konfigurieren Sie die gewünschte Benachrichtigung, und wählen Sie aus **OK** .

Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest

Um die Suchergebnisse zu verbessern, weist die Zing-Suchmaschine jeder potenziellen Übereinstimmung eine numerische Punktzahl zu, die ihre Relevanz für die Abfrage darstellt.

Vorbereitungen

Die Textindizierung muss für die Tabelle aktiviert sein, die die Felder enthält, für die Sie die relative Gewichtung ändern möchten. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung für jedes Feld in einer Tabelle mit dem Attribut ts_weight steuern. Die Mehrheit der Fiends hat kein Attribut „t_weight“. Zing behandelt diese Felder bei der Bewertung von Suchergebnissen als Gewichtung 1.

Die folgenden Felder haben standardmäßig TS_weight-Attributwerte:

- kb_Knowledge.number = 50
- kb_Knowledge.short_description = 10
- kb_Knowledge.Meta = 10

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

- Task.number = 50
- Task.short_description = 10

Bei der Bewertung von Datensätzen vergleicht Zing die relativen Gewichtungen von Feldern, die Suchbegriffstreuungen erzeugt haben. Beispiel: Wenn **Titel** Feld hat `ts_weight=50` Und **Beschreibung** Feld hat `ts_weight=10` , Dann eine Übereinstimmung in **Titel** Ist 5 Mal so relevant wie eine Übereinstimmung in **Beschreibung** Und 50 Mal so relevant wie ein Feld ohne Attribut „t_weight“.

Hinweis: Informationen zum Anzeigen des vollständigen Bewertungssystems finden Sie unter Dokumentbewertung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Systemwörterbuch-Datensatz für die Tabelle und Spalte des Felds.
   Um beispielsweise das Feld „t_weight“ für das Feld kb_Knowledge.number zu ändern, öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz mit **Tabelle** „kb_Knowledge“ und **Spaltenname** „Nummer“.
3. In den Formularen Wörterbucheintrag **Attribute** Einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Wenn ein Attribut „t_weight“ in der Liste der Attribute angezeigt wird, ändern Sie seinen ganzzahligen Wert in die relative Gewichtung, die Sie für das Feld festlegen möchten.
   - Wenn in der Liste kein Attribut „t_weight“ angezeigt wird, fügen Sie ein neues hinzu `ts_weight=<value>` Kommagetrennter Listeneintrag, wobei „<value>“ die relative Gewichtung ist, die Sie für das Feld festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Textindex der Tabelle aktualisieren:

   a. Öffnen Sie den Systemwörterbuch-Datensatz für die Tabelle des Felds.
   Der Systemwörterbuch-Datensatz der Tabelle ist derjenige mit dem Tabellennamen als sein **Tabelle** Wert, ein leerer Wert **Spaltenname** Feld und „Sammlung“ als sein **Typ** Wert.

   b. Wählen Sie im Formular Wörterbucheintrag die aus **Textindex Generieren** Link im Abschnitt „zugehörige Links“.

Ergebnis

Sobald Zing den Textindex für die Tabelle neu generiert hat, verwendet die Suchergebnisbewertung Ihre neuen relativen Gewichtungen für Felder.

Zing indiziert Wörter

Indizieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter teilen. Je nach den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen wie ein chinesisches oder japanisches Piktogramm oder eine Reihe von Zeichen sein, die durch Leerzeichen getrennt sind, z. B. mit lateinischen, arabischen und Pinyin-Sprachen.

Zing verwendet Leerzeichen, um die grundlegende Einheit der Worttrennung zu definieren. Zing verwendet die folgenden Regeln, um Wörter zu indizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Word-Indexierungsregeln

Regel	Verhalten
Interpunktion	Zing indiziert einige Interpunktionszeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für allgemeine Suchbegriffe zu verbessern. Zing konvertiert alle nicht indizierten Interpunktionszeichen in Leerzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Zing indiziert die Interpunktion als Teil einiger Wörter.
Piktogramme	Zing unterstützt den gesamten Bereich von Unicode-Piktogrammzeichen. Jedes chinesische oder japanische Piktogramm wird als separates Wort indiziert, als ob es sich um ein einzelnes lateinisches 1-Zeichen handelt, das von Leerzeichen umgeben ist.
Buchstabe	Zing behandelt lateinische 1-, arabische und Pinyin-Zeichen als einzelne Buchstaben von durch Leerzeichen getrennten Wörtern. Buchstabensequenzen definieren indizierbare Wörter.

Zing indiziert die Interpunktion als Teil einiger Wörter

Zing indiziert einige Interpunktionszeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für allgemeine Suchbegriffe zu verbessern.

Interpunktion, die als Teil eines Worts indiziert ist

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
Ampersands [&]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Interpunktionszeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig sind: Ampersands (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel eine Suche nach `H&R-Block` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Apostrophe [']	Richtige Namen	Beim Zing werden nachfolgende Besitztümer ignoriert und die meisten anderen beibehalten, um Unternehmensnamen zu finden. Zum Beispiel eine Suche nach `O'Reilly` Sucht Übereinstimmungen mit O'Reilly und O'Reilly's..
Bindestriche [-]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Interpunktionszeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig sind: Ampersands (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel eine Suche nach `Coca-Cola` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen und nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten.

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

Interpunktion, die als Teil eines Worts indiziert ist (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
		Zum Beispiel eine Suche nach `PROD-10-987` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Nummern [123]	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen und nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Zum Beispiel eine Suche nach `PROD10987` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Datensatznummern	Zing sucht Datensatznummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe mit einem erkannten Präfix für die Datensatznummer beginnen. Zum Beispiel eine Suche nach `INT1234567` Sucht genaue Übereinstimmungen mit dem Incident-Datensatz.
Zeiträume [.]	Akronyme	Zing sucht nach Akronymen, unabhängig davon, ob sie durch Punkte getrennt sind oder nicht. Zum Beispiel eine Suche nach `usa` Sucht Übereinstimmungen mit den usa oder den usa. Beachten Sie, dass Platzhaltersuchen sich auf die Verarbeitung von Akronymen auswirken können. In einem anderen Beispiel eine Suche nach `usa*` Kann bessere Ergebnisse liefern als eine Suche nach `u.s*` .
	Hostnamen	Zing sucht Sequenzen von Buchstaben und Zahlen, die nur durch Punkte getrennt sind. Zum Beispiel eine Suche nach `en.myhost123.com` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	IP-Adressen	Zing sucht nach Nummern, die einem typischen IPv4-Adressmuster folgen. Zum Beispiel eine Suche nach `10.0.0.1` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen 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.

Interpunktion, die als Teil eines Worts indiziert ist (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert, um zu finden	Suchverhalten
		nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Zum Beispiel eine Suche nach `PROD.10,987` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Pluszeichen [+]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Interpunktionszeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig sind: Ampersands (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Zum Beispiel eine Suche nach `Google+` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Unterstriche [_]	Produktnummern	Zing sucht nach Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen und nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Zum Beispiel eine Suche nach `PROD_10_987` Sucht nach genauen Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.

Hinweis: Die hier beschriebene Behandlung von Interpunktionen hat keine Auswirkungen auf Platzhalter- und boolesche Operatoren. Diese Operatoren bieten separate Zing-Funktionen.

Zing indiziert einige HTML-Elemente

Zing indiziert den Inhalt bestimmter HTML-Elemente, um die Ergebnisse der Dokumentsuche zu verbessern. Diese Indexierung wird zur normalen Indexierung nach Wort hinzugefügt.

Indizierte HTML-Elemente

HTML-Element	Beschreibung
Titelattribut	Zing indiziert den Inhalt von *`title`*Attribut eines beliebigen HTML-Elements. Dies ist getrennt von *`title`*Element, das Zing bereits indiziert, wenn die Wörter des Dokuments identifiziert werden.
Ankerlink-Ziel	Zing indiziert die in angegebene Ziel-URL *`href`*Attribut eines beliebigen Ankerelements.
Alt. Text für ein Bild	Zing indiziert den alternativen Text eines beliebigen Bildelements.

Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche

Aktivieren Sie die Zing-Textindizierung für eine Tabelle, damit Anwender ihre Datensätze nach Zeichenfolgenwerten durchsuchen können. Konfigurieren Sie 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.

Textindizierungsattribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher der Tabelle, um das Suchverhalten zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle können Anwender in Datensätzen in dieser Tabelle nach Zeichenfolgenwerten suchen. Sie können Attribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher konfigurieren, um das Indizierungs- und Suchverhalten für eine indizierte Tabelle zu steuern.

Standardmäßig erstellt das System Textindizes für die Tabellen mit einem Textindex-Datensatz (**Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**) an. Zum Beispiel:

- Wissensbezogene Tabellen
- Kerndaten-bezogene Tabellen
- Connect-bezogene Tabellen
- Aufgabentabelle
- Anwendertabelle

Wenn Sie die Textindizierung für eine Tabelle aktivieren, wird sie auch für alle untergeordneten Tabellen aktiviert. Informationen zum Deaktivieren der Textindizierung für eine untergeordnete Tabelle finden Sie unter Entfernen Sie den Textindex für eine untergeordnete Tabelle.

Hinweis: Wenn Sie eine Indextabelle erstellen, erstellt das System auch Zugriffssteuerungsrollen (ACLs) für neue Tabellen.

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Sie eine Verschlechterung der Leistung oder unvollständige Suchergebnisse bemerken. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie Folgendes tun Zeigen Sie historische Textindizierungsstatistiken an .

Hinweis:

Bei neuen Tabellen, die durch Update-Satz-Übertragungen erstellt wurden, ist die Textindizierung deaktiviert, auch wenn sie für die im Update-Satz enthaltenen Tabellen aktiviert ist.

Damit Anwender Tabellen durchsuchen können, die durch Update-Satz-Übertragungen erstellt wurden, müssen Sie die Textindizierung für diese Tabellen manuell aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. In **Gilt für** , Wählen Sie aus **Tabelle** .
3. In **Tabelle** , Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie die Textindizierung konfigurieren möchten.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Tabelle in Suchen mit mehreren Tabellen verwenden möchten oder wenn Sie den BM25-Bewertungsalgorithmus für die Tabelle verwenden möchten, aktualisieren Sie das Indizierungsformat auf V4.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn der Wert in **Format** Ist nicht ausgegraut, wählen Sie aus **v4** , Und wählen Sie dann aus **Übermitteln** Und springen Sie zu Schritt 5.

b. Wenn der Wert in **Format** Ist ausgegraut, wählen Sie aus **Übermitteln** .
Der ausgegraute Wert bedeutet, dass die Tabelle bereits indiziert wurde und ihre Indizierung auf V4 aktualisiert werden muss.

c. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** Und wählen Sie die von Ihnen übermittelte Tabelle aus.

d. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Indexnamensdatensatz anzeigen** .

e. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Upgrade auf v4** Und wählen Sie aus **Übermitteln** .
Die Indizierung der angegebenen Tabelle wird von V3 auf V4 aktualisiert. Jetzt kann diese Tabelle Teil der Indexierung mehrerer Tabellen sein, und BM25 wird verwendet, um die Relevanzpunktzahl der Tabelle zu bewerten. Wählen Sie optional aus **Konfiguration Anzeigen** Unter **Zugehörige Links** Zum Anzeigen des Tabellenindizierungsformats auf der **Textindexkonfiguration** Seite.

5. Konfigurieren Sie Indexierungs- und Suchattribute für die ausgewählte Tabelle.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** Und wählen Sie die von Ihnen konfigurierte Tabelle aus.

b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Textindex-Tabellenattribute-Zuordnungen die Option aus **Neu** .
Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing Dokumente indiziert und in Suchergebnissen zurückgegebene Dokumente anordnet.

c. Füllen Sie die Felder im Formular Textindex-Tabellenattribute-Zuordnungen aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die Attribute definiert werden sollen.
Attributname	Suchmaschinenattribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .
Wert	Wert für Attribut.

d. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um zusätzliche Attribute für die Tabelle zu definieren.

e. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Textindex Generieren** .

6. Konfigurieren Sie Attribute auf Spaltenebene.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** Und wählen Sie eine Tabelle aus.

b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Textindex-Spaltenattribute-Zuordnungen die Option aus **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. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuordnung des Textindex-Spaltenattributs“ aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die Spalte enthält, für die Sie Attribute definieren möchten. Nur Tabellen in der Indexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.
Attributname	Attribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .
Spalte	Der Name der Spalte in der ausgewählten Tabelle, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.
Wert	Wert für Attribut.

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Indexgruppe zu definieren.

f. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Textindex Generieren** .

7. **Wahlweise:** Fügen Sie Stoppwörter hinzu.
Stoppwörter sind Wörter, die Sie nicht indizieren möchten, z. B. Die , A , Oder Ein . Es gibt eine globale Liste von allgemeinen Stoppwörtern, daher müssen Sie nur Stoppwörter hinzufügen, die für Ihre Situation spezifisch sind. Um die globale Liste der Stoppwörter anzuzeigen, navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://<instance name>.service-now.com/ts_stop_list.do .

   a. Auf der **Index-Stoppwörter** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .

   b. In **Index** , Wählen Sie den Index aus, dem das Stoppwort hinzugefügt werden soll.

   c. In **Wort** , Geben Sie ein einzelnes Wort ein, das Sie nicht indizieren möchten, und wählen Sie es aus **Übermitteln** .

8. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.
Wenn Sie ein Synonymwörterbuch angeben, werden sowohl der Suchbegriff als auch Synonyme des Suchbegriffs, z. B. Auto, und sein Synonym Auto, gesucht. Zing stellt ein standardmäßiges Synonymwörterbuch bereit.

   a. Auf der **Synonymwörterbücher indizieren** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .

   b. In **Index** , Wählen Sie den Index aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

   c. In **Synonymwörterbuch** , Wählen Sie das Synonymwörterbuch aus, das für die angegebene Tabelle verwendet werden soll.
   Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** Und befolgen Sie das Verfahren in Erstellen Sie Synonymwörterbücher .

Ergebnis

Die Listensuche *Für Text* Option wird in den Listenansichten für die Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen 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.

Nächste Maßnahme

Sie können Datensätze in der indizierten Tabelle mithilfe der Listensuche in der Formularansicht durchsuchen. Weitere Informationen zur Verwendung der Listensuche finden Sie unter Die Listensuche sucht nach Datensätzen aus der aktuellen Tabelle.

Sie können die indizierte Tabelle auch mit auf Zeichenfolgenübereinstimmungen abfragen `GlideRecord.addQuery(Name, Wert)` Oder `GlideRecord.addEncodedQuery(Name, Wert)` -Methoden mit `123TEXTQUERY321` Reservierter Name. Weitere Informationen zum Abfragen von Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter Tabellen im Skript werden abgefragt .

Felder, die von der Textindizierung ausgeschlossen sind

Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, die bestimmte Namen-, Typ-, Attribut- oder Verschlüsselungsbedingungen erfüllen. Anwendersuchen stimmen nicht mit überein oder geben Werte aus ausgeschlossenen Feldern zurück.

Bei der Textindizierung wird ein Feld ausgeschlossen, wenn es eine der Bedingungen in der folgenden Tabelle erfüllt.

Kategorie	Beschreibung
Feldname	Die Textindizierung enthält **sys_class_Name** Und **sys_Tags** Felder, aber schließt alle anderen Felder aus, deren Namen mit beginnen **sys_** .
Feldtyp	Die Textindizierung schließt Felder dieser Typen aus: • Datum • Datum/Uhrzeit • Dauer • Wahr/falsch • Workflow Weitere Informationen zu diesen Typen finden Sie unter Feldtypreferenz.
Feldattribute	Bei der Textindizierung werden Felder mit ausgeschlossen **No_Text_index** Attribut auf „wahr“ festgelegt. Weitere Informationen zu diesem Attribut finden Sie unter Entfernen Sie einen Index für ein bestimmtes Feld.
Feldverschlüsselung	Die Textindizierung schließt Felder aus, die für konfiguriert sind Edge Encryption. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feldern mit Edge Encryption, Siehe Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Textindexgruppe, um in mehreren Tabellen zu suchen

Aktualisieren Sie Tabellen auf das V4-Indexierungsformat, und fügen Sie sie in eine Textindexgruppe ein, um die Suche in mehreren Tabellen zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Textindexgruppen können Sie mehrere Tabellen indizieren und durchsuchen.

Das Durchführen von Suchen in mehreren Tabellen erfordert zuerst die Normalisierung der Tabellen, sodass die Relevanzpunktzahlen für alle Tabellen dasselbe bedeuten. Die V4-Indexierung bietet diese Normalisierung. Zing verwendet Okapi BM25 Rangfolgefunktion zur Berechnung der Relevanzpunktzahl von Suchergebnissen.

Das V4-Tabellenindizierungsformat ist für Dokumentation optimiert, z. B. Knowledge Base-Artikel. Sie müssen Tabellen, die dieses Format verwenden, nicht neu indizieren, wenn Sie den Wert eines Indizierungsattributs ändern, z. B. die Gewichtung eines Felds. Wenn Sie die BM25-Rangfolgefunktion für eine einzelne Tabelle verwenden möchten, können Sie sie in das V4-Format konvertieren.

Um die Suche in mehreren Tabellen zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Konfigurieren Sie alle ausgewählten Tabellen so, dass sie das V4-Indexformat verwenden, wenn sie es nicht bereits verwenden.

   Hinweis: In neuen Instanzen verwenden die Tabellen Katalogelement [sc_Cat_item], Wissen [kb_Knowledge], Social Q&A-Fragen [kb_Social_qa_question] und Anwender [sys_user] das V4-Indexformat. Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz von einem vorherigen Release durchführen, bleibt das Indizierungsformat dieser Tabellen unverändert wie im älteren Release.

2. Fügen Sie die Tabellen einer Textindexgruppe hinzu, damit sie zusammen indiziert und durchsucht werden können.

   Hinweis: Sie können die Aufgabentabelle [Task] oder Tabellen, die sie auf eine Textindexgruppe erweitern, nicht hinzufügen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Tabellen, die Sie in mehrere Tabellensuchen aufnehmen möchten, um das V4-Indexformat zu verwenden.

   Hinweis: Ein Upgrade von V3 auf V4 ist einfach. Das Downgrade von V4 auf V3 ist schwieriger und wird davon abgeraten.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, die Sie auf das V4-Indexformat aktualisieren möchten.

   c. Wenn **Format** Ist nicht deaktiviert, wählen Sie aus **V4** , Wählen Sie aus **Übermitteln** , Und fahren Sie dann mit Schritt fort 2.
   Sie können in diesem Schritt die Indexformatierung auswählen, da für die Tabelle kein Index vorhanden ist.

   d. Wenn **Format** Ist deaktiviert, wählen Sie aus **Indexnamensdatensatz anzeigen** Zugehöriger Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 deaktivierte Feld bedeutet, dass bereits ein Index für die Tabelle vorhanden ist und Sie das Indexformat explizit aktualisieren müssen.
Die Seite Textindex wird angezeigt.

e. Wählen Sie aus **Upgrade auf v4** Zugehöriger Link, und wählen Sie dann aus **OK** .
Das System plant eine Aufgabe zum Upgrade des Textindex von V3 auf V4, sodass diese Tabelle an der Indexierung mehrerer Tabellen teilnehmen kann.

2. Erstellen Sie eine Textindexgruppe, die die Tabellen angibt, die Sie zusammen indizieren möchten, damit Sie sie gemeinsam durchsuchen können.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexgruppen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein:

Feld	Wert
Bezeichnung	Name für die Gruppe von Tabellen, die Sie zusammen indizieren und durchsuchen möchten.
Tabellen	Liste der Tabellen, die Sie in die Textindexgruppe aufnehmen möchten.

Sie können Textindexgruppen Tabellen mit V3 und V4 hinzufügen. Wenn Sie V3-Tabellen hinzufügen, bleibt die Textindexgruppe inaktiv.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Konfigurieren Sie die Indizierungs- und Suchattribute für Tabellen in einer Textindexgruppe.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.
Das Formular „Textindex-Konfiguration“ wird angezeigt. Wenn Sie bereits eine Textindexgruppe in der Liste haben, fahren Sie mit Schritt fort 3.d.

c. In **Gilt für** , Wählen Sie aus **Indexgruppe** .

d. In **Indexgruppe** , Wählen Sie die Lupe aus, und wählen Sie die von Ihnen erstellte Textindexgruppe aus. Wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
Die einzigen angezeigten Textindexgruppen sind die, die Sie bereits erstellt haben.
Die Tabelle Textindexkonfiguration wird angezeigt.

e. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

f. Auf der **Zuordnungen Von Textindextabellen-Attributen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Das Formular Textindex-Tabellenattribute-Zuordnung wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellen in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.

g. In **Tabelle** , Wählen Sie eine Tabelle aus, für die Attribute definiert 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.

Nur Tabellen in der angegebenen Textindexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.

h. In **Attributname** , Wählen Sie die Lupe aus, und wählen Sie ein Attribut aus.
Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie ein `ts_Configuration_Attribute.list` Im Anwendungsnavigator. Attributdefinitionen finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .

i. In **Wert** Geben Sie einen Wert ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
Gültige Werte hängen vom Attribut ab. Informationen zu gültigen Werten finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .

j. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für andere Tabellen in der Textindexgruppe zu definieren.

k. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Textindex Generieren** .

4. Konfigurieren Sie Suchparameter für einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.

b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

c. Auf der **Zuordnungen Des Textindex-Spaltenattributs** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Das Formular Textindex-Spaltenattribut-Zuordnung wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.

d. In **Tabelle** , Wählen Sie eine Tabelle aus, für die Attribute definiert werden sollen.
Nur Tabellen in der Textindexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.

e. In **Attributname** Wählen Sie einen Suchmaschinenparameter aus, und geben Sie einen Wert für diesen Parameter in ein **Wert** , Und wählen Sie aus **Übermitteln** .
Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie ein `ts_Configuration_Attribute.list` Im Anwendungsnavigator. Attributdefinitionen finden Sie unter Zing-Index- und Suchattribute .

f. In **Spalte** , Geben Sie den Namen der Spalte in der ausgewählten Tabelle an, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.

g. In **Wert** , Geben Sie den Wert des Attributs an, das die Suche steuert.

h. Wählen Sie **Absenden**.

i. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Textindexgruppe zu definieren.

j. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Textindex Generieren** .

5. Wahlweise: Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.
Wenn Sie ein Wörterbuch angeben, können Sie nach dem Suchbegriff und Synonymen des Suchbegriffs suchen, z. B. `Auto` Und ihr Synonym `Automatisch` . Zing stellt ein standardmäßiges Synonymwörterbuch bereit.

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. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.

b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

c. Auf der **Synonymwörterbücher indizieren** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .

d. In **Index** , Wählen Sie den Tabellenindex aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

e. In **Synonymwörterbuch** , Wählen Sie das zu verwendende Wörterbuch aus.
Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** Und befolgen Sie das Verfahren in Erstellen Sie Synonymwörterbücher .

f. Wählen Sie **Absenden**.

g. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Textindex Generieren** .

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Mit können Sie die Tabellen in der Textindexgruppe auf Zeichenfolgen-Übereinstimmungen abfragen `GlideRecord.addQuery(Name, Wert)` Oder `GlideRecord.addEncodedQuery(Name, Wert)` -Methoden mit `123TEXTINDEXGROUP321` Reservierter Name. Weitere Informationen zum Abfragen von Textindexgruppen für Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter Tabellen im Skript werden abgefragt .

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Die folgenden Wörterbuchattribute wirken sich entweder auf die Art und Weise aus, wie Zing Tabellen indiziert oder Suchergebnisse anordnet.

Wörterbuchattribute indizieren und durchsuchen

Zing verwendet Wörterbuchattribute, die auf Tabellen- oder Feldebene festgelegt sind, um die folgenden Einstellungen zu konfigurieren:

- Indexierungsverhalten
- Rangfolge der Suchergebnisse
- Der BM25-Relevanz-Rangfolgealgorithmus

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnun	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
Attachment_index	boolean	Tabelle	Beides	Bei „wahr“ werden Anhänge in der Tabelle zu Suchzwecken indiziert.	Anhangsindex	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
No_Text_index	boolean	Beides	Beides	Dieses Attribut in einem Feld verhindert, dass das Feld in einen Textindex aufgenommen wird.	Kein Textindex	WAHR	FALSCH
Text_index_attachment_body_weight	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Überlegungen (Gewichtung, Gleitkommawert) berücksichtigt werden sollen, um einen Suchbegriff anzugeben, der im Text eines Anhangs gefunden wurde. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen mit drei Komponenten.	Textgewicht Des Textindex-Anhangs	FALSCH	WAHR
Text_index_attachment_displayed	boolean	Tabelle	Beides	Zeigt Anhänge in Textsuchergebnissen an.	Textindexanhang Angezeigt	FALSCH	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
Text_Index_attachment_title_weight	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Überlegungen (Gewichtung, Gleitkommawert) berücksichtigt werden sollen, um einen Suchbegriff im Titel eines Anhangs anzugeben. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen mit drei Komponenten.	Textindex-Anhang – Titelgewichtung	FALSCH	WAHR
Text_index_Auto_stop	boolean	Tabelle	Beides	Identifiziert automatisch Stoppwörter und indiziert sie nicht. Basierend auf dem in Text_index_Auto_stop_threshold angegebenen Schwellenwert.	Automatisches Stoppen Des Textindex	WAHR	WAHR
Text_index_Auto_stop_threshold	Ganzzahl	Tabelle	Beides	Schwellenwert (Ganzzahl, Anzahl der Vorkommen), damit ein Wort automatisch	Schwellenwert Für Automatisches Stoppen Des Textindex	WAHR	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
				zu einem Stoppwort wird. Siehe Text_index_Auto_stop.			
Text_index_default_partiell_matching_rule	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Zeichenfolge für Konfiguration der teilweise Übereinstimmungsregel. Die Eingabe muss auf basieren Ändern Sie den Abfragemodus einer indizierten Tabelle .	Standardmäßige Teilabgleichsregel Für Textindex	FALSCH	WAHR
Text_index_default_query_Mode	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Zeichenfolge für Konfiguration des Abfragemodus. Die Eingabe muss auf basieren Ändern Sie den Abfragemodus einer indizierten Tabelle	Standardabfragemodus Für Textindex	FALSCH	WAHR
Text_index_disable_synonym	boolean	Tabelle	Beides	„WAHR“ deaktiviert die Suche nach Synonymen und dem Suchbegriff.	Textindex – Synonym Deaktivieren	FALSCH	WAHR
Text_index_enable_idf	boolean	Tabelle	V3	„WAHR“ aktiviert TF-IDF Bewertung.	Textindex – IDF aktivieren	FALSCH	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
Text_index _Filter_Junk	boolean	Tabelle	Beides	„WAHR“ standardmäßig deaktiviert „FALSCH“ den Junk-Filter für eine Tabelle. Standardmäßig indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen und einzeiligen Wörtern (es sei denn, sie sind chinesische oder japanische Zeichen). Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie sie nur an, wenn dies erforderlich ist.	Textindexfilter Junk	WAHR	WAHR
Text_index _Filter_query	Eine encodedQuery	Tabelle	Beides	Verwenden Sie dieses	Indexfilter	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
	in der Tabelle			Attribut, wenn Sie die Zeilen indizieren möchten, die bestimmten Filterbedingungen entsprechen. Der Attributwert muss eine encodedQuery in der Tabelle sein.			
Text_index_filterbar	boolean	Spalte	Beides	Wenn ein Feld mit diesem Attribut auf „wahr“ gesetzt wird, wird die Zeile für die erneute Indizierung ausgewertet (auch wenn das Feld selbst nicht indizierbar ist).	Index Filterbar	WAHR	FALSCH
Text_index_include_stop_Word	boolean	Tabelle	Beides	Wenn Sie Stoppwörter in dieser Tabelle indizieren müssen, legen Sie dieses Attribut auf „wahr“ fest.	Textindexeinbindung Stoppwort	WAHR	WAHR
Text_index_scoring_bm25_b	decimal	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der b-Parameter, der im	Bm25_b	FALSCH	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
				BM25-Algorithmus verwendet wird. Siehe Text_index_scorer_bm25_b .			
Text_index_scorer_bm25_k1	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der K1-Parameter, der im BM25-Algorithmus verwendet wird. Siehe Text_index_scorer_bm25_k1 .	Bm25_k1	FALSCH	WAHR
Text_index_Tags	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Muss auf bestimmte Zeichenfolge festgelegt werden: Leer/ everyone_only/ all_Shared, abhängig vom Typ der Tags, die indiziert werden sollen.	Textindex-Tags	WAHR	FALSCH
Text_index_Tokenizer_Japanese	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Geben Sie „ja“ (ohne doppelte Anführungszeichen) ein, wenn die Tokenisierung auf Japanisch unterstützt werden muss.	Textindex-Tokenizer-Sprache	WAHR	WAHR
Text_index_translations	boolean	Tabelle	Beides	Bei „vorhanden“ oder „wahr“ werden	Textindexübersetzungen	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnun	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
				Indizes neu berechnet, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Zum Ändern ist die sys-admin-Rolle erforderlich. Wird automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden, und für Felder, die eine Übersetzung haben und indiziert werden. Die Systemeigenschaft „Glide.i18n.force_index“, die standardmäßig auf „wahr“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.			
Text_search_and_or_limit	Tabelle	Beides		Fügen Sie das anwenderdefinierte Attribut „Text_search_and_or_limit“ auf Tabellenebene hinzu, das die globale	Textsuche-Und Or-Grenzwert	FALSCH	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
				Eigenschaft überschreibt.			
ts_language	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Hinzugefügt, um die Textindizierung nur bestimmter Sprachen zu ermöglichen.	Textsuchsprache	WAHR	FALSCH
ts_Multi_value_field_Splitter	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Wenn ein Feld ein Feld mit mehreren Werten ist, fügen Sie den Splitter im Feld in diesem Attribut hinzu, um die Indexpositionen der Werte zu verteilen. Um beispielsweise Multi:value zu trennen, geben Sie für dieses Attribut : ein.	Textsuche – Mehrwertfeld-Splitter	WAHR	WAHR
ts_weight	int	Spalte	Beides	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für die Textsuche. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz	Textsuchgewichtung	FALSCH	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.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnun	Muss erneut indiziert werden?	Nur Stammtabel
				der Suchergebnisse auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen mit drei Komponenten. Informationen zum Festlegen der Textsuchgewichtung für ein Feld finden Sie unter Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest.			

No_Text_index

Für Kundenservice und Support Richtlinien zum Festlegen von **No_Text_index** Option für verschiedene Feldtypen siehe KB0859922 Auf der Now Support Website.

Text_index_scorer_bm25_b

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut wirkt sich auf die Wichtigkeit der Länge eines Dokuments in Suchergebnissen aus. Wenn dieses Attribut 0 ist, hat die Länge keine Peilung. In diesem Fall wird ein Dokument mit zwei Wörtern gleich als Dokument mit 1000 Wörtern bewertet. Sehr kurze Dokumente werden häufig niedriger gewichtet als längere Dokumente. Der Standardwert ist 0,75.

Text_index_scorer_bm25_k1

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut hilft bei der Bestimmung der Merkmale der Sättigung der Begriffshäufigkeit, d. h. wenn der Suchbegriff in einem Dokument angezeigt wird, erhöht sich die Relevanz des Dokuments, die Erhöhung ist jedoch weniger betroffen, wenn die Zahlen steigen. Beispielsweise macht ein Suchbegriff, der 10 Mal in einem Dokument auftritt, ihn relevanter als ein Dokument, das nur ein Vorkommen hat. Ein Dokument mit 100 Vorkommen des Suchbegriffs ist jedoch möglicherweise nicht zehnmal wirkungsvoller als ein Dokument mit 10 Vorkommen. Die Relevanz nähert sich einem maximalen Effekt-asymptoten. Je höher der Attributwert, desto geringer ist die maximale Auswirkung mehrerer Vorkommen. Typische Werte liegen zwischen 1,25 und 2,0.

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.

Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren

Sie können einen Tabellentext-Index erneut generieren, wenn Sie Tabellenstoppwörter oder Anzeigewerte ändern.

Vorbereitungen

Die Tabelle, für die Sie den Textindex erneut generieren möchten, muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Weitere Informationen zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verwaltet das System Textindizes täglich. Normalerweise müssen Sie einen Textindex nur manuell neu generieren, wenn Sie diese Werte ändern.

- Sie ändern die Liste der tabellenspezifischen Stoppwörter.
- Sie ändern den Anzeigewert eines Datensatzes, z. B. das Ändern eines Anwender- oder Gruppennamens. Bis Sie den Index erneut generieren, werden bei der Textsuche nach alten Anzeigewerten weiterhin Ergebnisse angezeigt, und bei der Suche nach dem neuen Anzeigewert werden keine Ergebnisse angezeigt.

Sie können auch einen Textindex erneut generieren, wenn Sie falsche Suchergebnisse für die indizierte Tabelle beobachten. Dies ist selten und tritt normalerweise nur auf, wenn die Textindizierung unterbrochen wurde.

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Sie eine Verschlechterung der Leistung oder unvollständige Suchergebnisse bemerken. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie den Verlauf anzeigen Statistiken .

Hinweis: Dieser Indexneuerungsprozess löscht den vorhandenen Textsuchindex für die Tabelle, bevor sie neu generiert wird. Während der Verarbeitung werden keine Suchergebnisse zurückgegeben, wenn Sie eine Textsuche durchführen, bevor die Neugenerierung abgeschlossen ist. Eine alternative Methode ist verfügbar, die sich nicht auf die Verwendung von Textsuchen für die Tabelle auswirkt, während die Neugenerierung ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Ergebnisse der Textsuche zu beeinträchtigen.

Prozedur

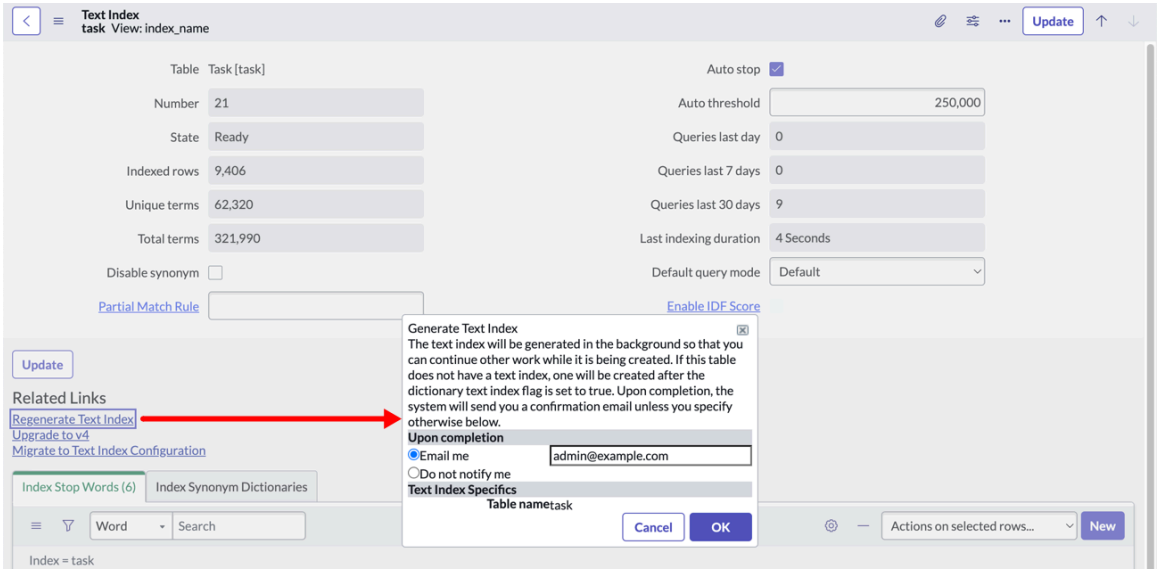
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Öffnen Sie den Textindex für die Tabelle.

Example

Wählen Sie beispielsweise aus **Aufgabe** .
Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle 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.

3. Wählen Sie aus **Textindex Erneut Generieren** Zugehöriger Link, und wählen Sie dann aus **OK** .



Ergebnis

Das System plant die ausgewählte Tabelle für die Textindizierung.

Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Ergebnisse der Textsuche zu beeinträchtigen

Erstellen Sie Textsuchindizes neu, ohne die Suchergebnisse zu beeinträchtigen. Sie können weiterhin Textsuchen für eine Tabelle durchführen, während die Indexneuerung stattfindet.

Vorbereitungen

Die Tabelle, für die Sie den Index neu erstellen möchten, muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Weitere Informationen zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Wenn `glide.script_processor.admin`Der Wert der Systemeigenschaft wurde vom Standardwert geändert. Sie benötigen die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Details zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Zugriff auf Hintergrundskript beschränken [aktualisiert in Security Center 1,3 und 2,0] .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Neuindizierungsmethode bereinigt nicht den gesamten Textsuchindex, bevor der Neuaufbau erfolgt. Sie erstellt den Index der Textsuchtabelle jeweils für einen Datensatz neu und indiziert nur die Zieltabellenhierarchie neu. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „sc_Cat_item“ auswählen, wird nur die Tabelle „sc_Cat_item“ neu indiziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.

   Hinweis: Wenn `glide.script_processor.admin`Der Wert der Systemeigenschaft ist auf Security_admin festgelegt. Sie müssen auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zuzugreifen. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

2. In **Skript ausführen (JavaScript auf Server ausgeführt)** Textfeld: Geben Sie das folgende Hintergrundskript ein. Achten Sie darauf, beide Argumente wie gezeigt in Anführungszeichen zu setzen:

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.

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
```

Wobei:

- `TABELLENNAME` Ist der Name der Tabelle, die Sie erneut indizieren möchten.

  Hinweis: Nur die angegebene Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen werden neu indiziert.

- `EMAIL_ADDRESS` Ist die Adresse, an die eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn die Neuindizierung der Tabelle abgeschlossen ist. Typ `Null` Für keine E-Mail-Benachrichtigung.

Example
Um beispielsweise den Textsuchindex der Tabelle kb_Knowledge neu zu generieren und anzugeben, dass nach Abschluss des Neuerstellens keine E-Mail-Benachrichtigung erforderlich ist, erstellen Sie das folgende Hintergrundskript:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
```

Das Skript erstellt ein Ereignis, das der Index-Handler verarbeitet, sodass das Skript nach Abschluss des Neuindizierungsauftrags ohne Blockierung abgeschlossen wird.

3. Wählen Sie Aus **Skript ausführen** .

Ergebnis
Das System indiziert die Textsuche für die angegebene Tabelle neu. Bei großen Tabellen, z. B. sys_metadata, kann die Neuindizierung einige Stunden dauern, Sie können jedoch weiterhin Textsuchen in der Tabelle durchführen, während das Skript ausgeführt wird.

Generieren Sie den Textindex für einen einzelnen Datensatz erneut

Aktualisieren Sie den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz. Verwenden Sie diesen Ansatz, um schnell zu überprüfen, ob die Textindizierung die Ursache eines Suchproblems ist, ohne den Volltextindex für eine ganze Tabelle neu zu erstellen.

Vorbereitungen
Identifizieren Sie Folgendes:

- Ein Suchbegriff, der nicht die erwarteten Ergebnisse zurückgibt
- Ein Datensatz, der den identifizierten Suchbegriff enthält, der bei der Suche nach dem Begriff nicht zurückgegeben wird
- Die Tabelle, die den identifizierten Datensatz enthält

Die identifizierte Tabelle muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Weitere Informationen zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Wenn *`glide.script_processor.admin`*Der Wert der Systemeigenschaft wurde vom Standardwert geändert. Sie benötigen die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Details zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Zugriff auf Hintergrundskript beschränken [aktualisiert in Security Center 1,3 und 2,0] .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Neuindizierungsmethode erstellt den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz neu. Es dauert weniger Zeit, als den Textindex für alle Datensätze in einer Tabelle neu 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.

Mit dieser Methode können Sie schnell bestimmen, ob die Textindizierung die Ursache eines Suchproblems ist. Dadurch wird die Verzögerung vermieden, die mit der Neuerstellung des Textsuchindex der gesamten Tabelle verbunden ist.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_ID für den identifizierten Datensatz, indem Sie auswählen **Kopieren Sie die sys_ID** Aus dem Kontextmenü.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.

   Hinweis: Wenn *glide.script_processor.admin*Der Wert der Systemeigenschaft ist auf Security_admin festgelegt. Sie müssen auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zuzugreifen. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

3. In **Skript ausführen (JavaScript auf Server ausgeführt)** Textfeld: Geben Sie das folgende Skript ein und ersetzen Sie es TABELLENNAME Mit dem Namen der Tabelle, die den identifizierten Datensatz und enthält SYS_ID Mit der sys_ID des Datensatzes, die Sie in Schritt kopiert haben 1:

   ```
   var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
   gr.get('SYS_ID');
   gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
   ```

4. Wählen Sie Aus **Skript ausführen** .
   Das Skript erstellt ein Update-Ereignis „Text_index“ für die angegebene Tabelle in der Warteschlange „Text_index“.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Ereignisprotokoll** Und warten Sie, bis sich der Status des neuen Text_index-Update-Ereignisses in ändert **Verarbeitet** .
   Um das neue Ereignis zu finden, können Sie anwenden **[Name][enthält][Text_index]** Filtern und sortieren Sie die Ereignislistenansicht nach **Erstellt** Datum/Uhrzeit in absteigender Reihenfolge (z bis A).

Ergebnis

Das System aktualisiert den Textindex für den angegebenen Datensatz in der angegebenen Tabelle.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie Ihre Beispielsuche. Wenn diese Suche den identifizierten Datensatz zurückgibt, möchten Sie möglicherweise den Textindex für die gesamte Tabelle aktualisieren, die diesen Datensatz enthält. Details finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

Entfernen Sie einen Index

Sie können den Index für eine Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse für diese Tabelle mehr zurückgeben soll. Mit diesem Verfahren wird auch der Index für alle Tabellen entfernt, die die angegebene Tabelle erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

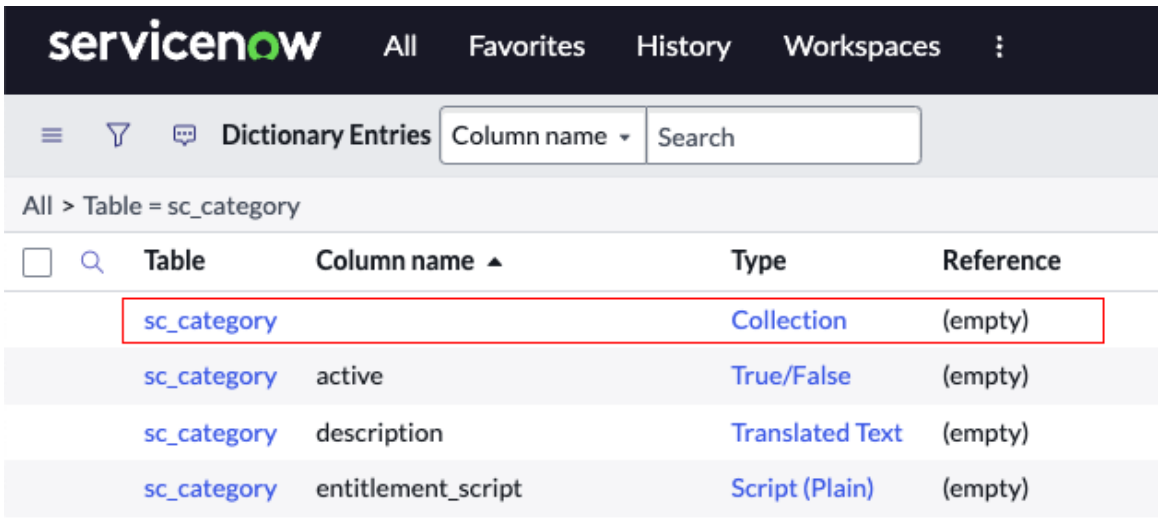
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die Tabelle.

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 Wörterbuchdatensatz für eine Tabelle ist der Datensatz mit **Tabelle** Übereinstimmend mit dem Namen der Tabelle, einem leeren Spaltennamen und einem **Typ** Wert von **Sammlung** , Wie im folgenden Beispielbild gezeigt.



3. **Wahlweise:** Wenn **Textindex** Optionsfeld ist ausgeblendet. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um es anzuzeigen.
   Details zum ein- und Ausblenden von Feldern in einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.
4. Löschen Sie die Datensätze **Textindex** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Ergebnis

Das System indiziert Text aus der angegebenen Tabelle nicht mehr oder fragt sie nach Textsuchergebnissen ab. Diese Änderung deaktiviert auch die Textindizierung und die Suche nach allen Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Entfernen Sie einen Index für ein bestimmtes Feld

Sie können den Index für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für dieses Feld zurückgeben soll.

Vorbereitungen

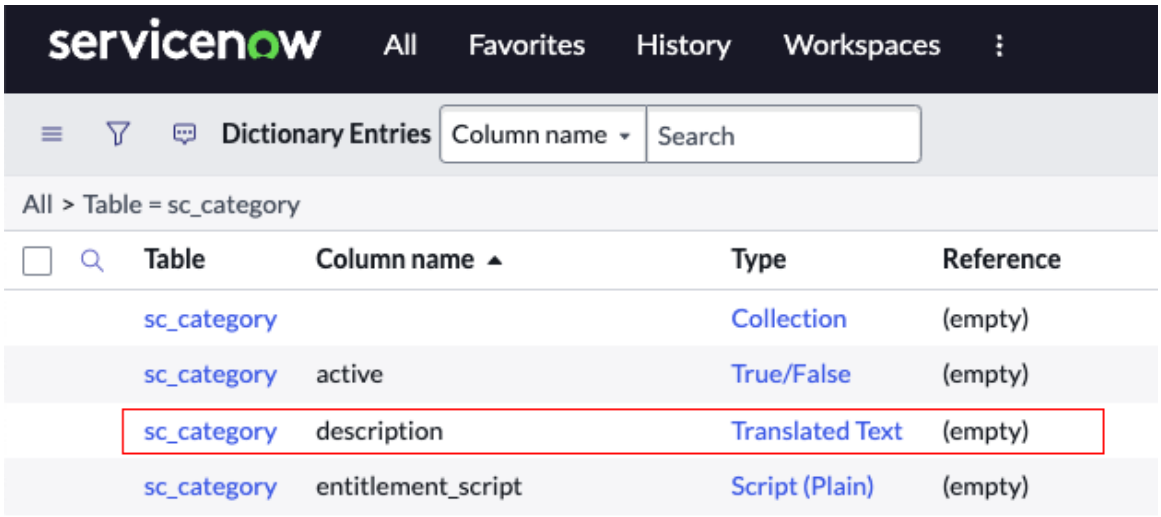
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für das Tabellenfeld.

   Der Wörterbuchdatensatz für ein Tabellenfeld ist der Datensatz mit **Tabelle** Stimmt mit dem Namen und der Tabelle überein **Spaltenname** Entspricht dem Namen des Felds, wie im folgenden Beispielbild gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der zugehörigen Liste Attribute die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchattribut“ aus.

Feld	Wert
Attribut	Kein Textindex
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das System indiziert Text aus dem angegebenen Tabellenfeld nicht mehr oder fragt ihn nach Textsuchergebnissen ab. Diese Änderung deaktiviert auch die Textindizierung und die Suche nach dem angegebenen Feld in allen Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Entfernen Sie den Textindex für eine untergeordnete Tabelle

Sie können den Textindex für eine untergeordnete Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für diese untergeordnete Tabelle zurückgeben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Textindex** Option für eine Tabelle wird von allen untergeordneten Tabellen dieser Tabelle geerbt. Das Löschen dieser Option für eine einzelne untergeordnete Tabelle hat keine Auswirkung.

Beispiel: **Textindex** Ist für die Aufgabentabelle im Basissystem ausgewählt. Diese Einstellung aktiviert die Textindizierung für die Aufgabentabelle. Alle Tabellen, die die Aufgabe erweitern, wie Katalogaufgabe, Incident und Anforderung, übernehmen diese Option. Wird gelöscht **Textindex** Die Option in der untergeordneten Incident-Tabelle deaktiviert die Textindizierung für Incident-Datensätze nicht.

Um die Textindizierung für eine bestimmte untergeordnete Tabelle zu deaktivieren, legen Sie diese Tabelle fest `No text index`Attribut. Dieses Attribut überschreibt die geerbten

Automatische Übersetzung

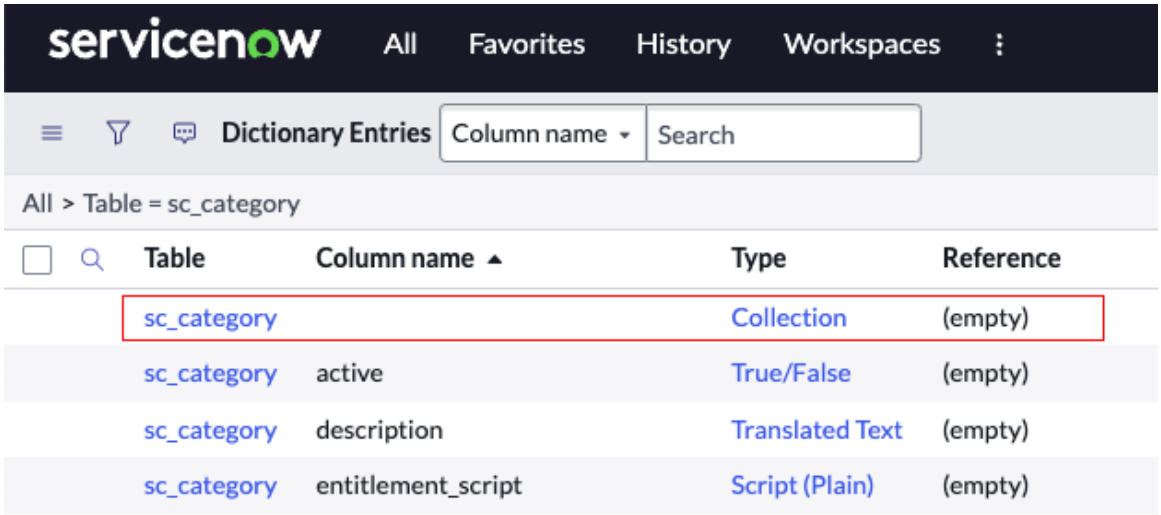
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Tabellen **Textindex** Option, die sich nicht auf das Indizierungsverhalten für andere Tabellen in ihrer Hierarchie auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die untergeordnete Tabelle.

   Der Wörterbuchdatensatz für eine Tabelle ist der Datensatz mit einem leeren Spaltennamen und einem **Typ** Wert von **Sammlung** , Wie im folgenden Beispielbild gezeigt.



3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Attribute die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular „Wörterbuchattribut“ die Felder aus:

Feld	Wert
Attribut	Kein Textindex
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das System indiziert die untergeordnete Tabelle nicht mehr nach Textsuchergebnissen oder fragt sie ab. Die Indizierung wird für andere Tabellen in der Hierarchie der Tabelle fortgesetzt.

Ändern Sie den Abfragemodus einer indizierten Tabelle

Legen Sie den Abfragemodus fest, um anzugeben, ob Suchvorgänge in einer indizierten Tabelle mit allen oder nur einigen Suchbegriffen übereinstimmen müssen.

Vorbereitungen

Um den Abfragemodus einer indizierten Tabelle zu ändern, muss für die Tabelle ein Textindex vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

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 Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald eine Tabelle indiziert wurde, können die Daten in der Tabelle über die globale Suchleiste durchsucht werden. Ändern Sie den Abfragemodus für die indizierte Tabelle, damit die globale Suche alle oder nur einige der gesuchten Begriffe abgleichen kann. Aktivieren Sie eine Teilübereinstimmungsregel, um Ergebnisse zurückzugeben, die teilweise mit den gesuchten Begriffen übereinstimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Wählen Sie die Tabelle, die Sie konfigurieren möchten, aus der Liste der indizierten Tabellen aus.
3. Verwenden Sie das Kombinationsfeld, um einen auszuwählen **Standardabfragemodus** .

Option	Bezeichnung
Standard	Der standardmäßige Abfragemodus für eine Tabelle ist eine UND-Abfrage.
UND	Stimmt mit allen Suchbegriffen überein.
ODER	Stimmt mit mindestens einem Suchbegriff überein.
AND_OR	Stimmt mit allen Suchbegriffen überein. Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, stimmt mit mindestens einem Suchbegriff überein.

4. Um die teilweise Übereinstimmung von Suchbegriffen zu aktivieren, konfigurieren Sie die Teilübereinstimmungsregel in **Teilübereinstimmungsregel** Feld.
   Regeln für teilweise Übereinstimmung geben Ergebnisse zurück, die teilweise mit den Suchbegriffen übereinstimmen. Verwenden Sie eine Teilabgleichsregel, wenn Abfragen häufig viele Stichwörter enthalten (wenn Anwender beispielsweise Ausdrücke ausschneiden und in die globale Suchleiste einfügen).

Teilübereinstimmungsregeln

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
Ganzzahl	3	Gibt die Mindestanzahl von Suchbegriffen an, die abgeglichen werden sollen.
Negative Ganzzahl	-2	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe abzüglich dieser Zahl übereinstimmen soll.
Prozentsatz	75 %	Gibt den Mindestprozentsatz der Suchbegriffe an, die abgeglichen werden sollen. Die Mindestanzahl von Suchbegriffen ist die Zahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz berechnet wird.
Negativer Prozentsatz	-25 %	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe abzüglich dieses Prozentsatzes abgeglichen werden soll. Die Mindestanzahl von Suchbegriffen ist die Zahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz berechnet und von der Gesamtzahl der Suchbegriffe abgezogen wird.
Kombination	3<70%	Eine positive Ganzzahl, gefolgt von einem kleiner-als-Symbol, gefolgt von einem der zuvor genannten Eingabetypen. Gibt an, dass alle Suchbegriffe erforderlich sind, wenn die Anzahl

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

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
		der Suchbegriffe gleich oder kleiner als die Ganzzahl ist. Wenn die Anzahl der Suchbegriffe größer als die Ganzzahl ist, gilt die Spezifikation. In diesem Beispiel: Wenn 1–3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Wenn 4 oder mehr Suchbegriffe vorhanden sind, sind nur 70 % erforderlich.
Mehrere Kombinationen	3<-25%, 9<-5	Mehrere bedingte Spezifikationen durch Kommas getrennt. In diesem Beispiel: Wenn 1–3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Wenn 4–9 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle bis auf 25 % erforderlich. Wenn mehr als 9 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle bis auf 5 erforderlich.

Aktivieren Sie die Indizierung von Text in mehrzeiligen Variablensätzen

Text aus mehreren Zeilen erstellen Servicekatalog Variablensätze, die in der globalen Suche durchsucht werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig indiziert Zing keinen Text aus mehreren Zeilen Servicekatalog Variablensätze. Die globale Suche gibt keine Ergebnisse für Text in diesen Variablensätzen zurück.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie hinzufügen `glide.ts.index.variableset`Systemeigenschaft und Wert wird auf festgelegt **Wahr** . Mit diesem Wert indiziert Zing Text in mehrzeiligen Variablensätzen, und die globale Suche gibt Ergebnisse für diesen Text zurück.

Weitere Informationen zu Variablensätzen finden Sie unter Service Catalog-Variablensätze .

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Durchsuchen Sie die Tabelle nach einer Systemeigenschaft mit dem Namen `glide.ts.index.variableset`.
   - Wenn die Eigenschaft bereits vorhanden ist, ändern Sie ihren Wert in **Wahr** Und überspringen Sie die folgenden Schritte.
   - Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Systemeigenschaften“ 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	Wert
Name	glide.ts.index.variableset
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Zing-Indizierungstext aus mehreren Zeilen Servicekatalog Variablensätze, damit Sie sie mithilfe der globalen Suche finden können.

Nächste Maßnahme

Um Text aus mehrzeiligen Variablensätzen sofort in globalen Suchen anzuzeigen, generieren Sie die Textindizes für die betroffenen Tabellen erneut. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

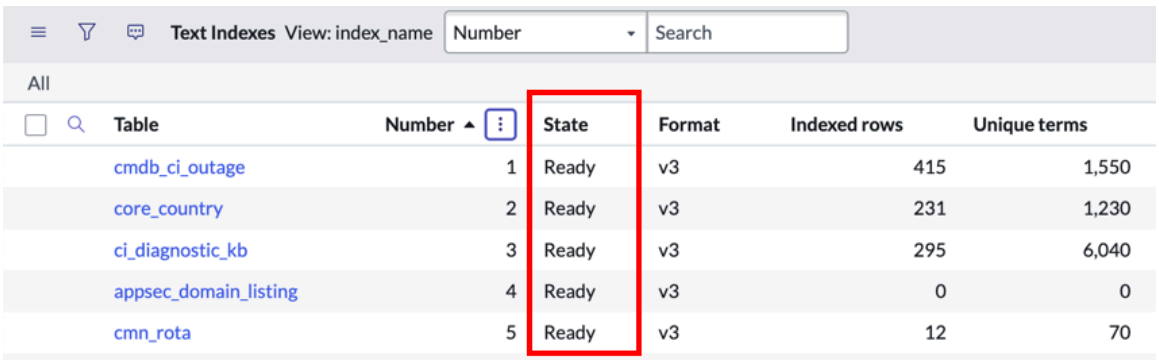
Wenn Sie die Textindizes für die betroffenen Tabellen nicht erneut generieren, werden Datensätze in diesen Tabellen neu indiziert, sobald sie aktualisiert oder hinzugefügt werden. Globale Suchen geben nur Text aus mehrzeiligen Variablensätzen für neu indizierte Datensätze zurück.

Textindizierungsstatistiken und -Status

Um Statistiken und Status der Textindizierung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.

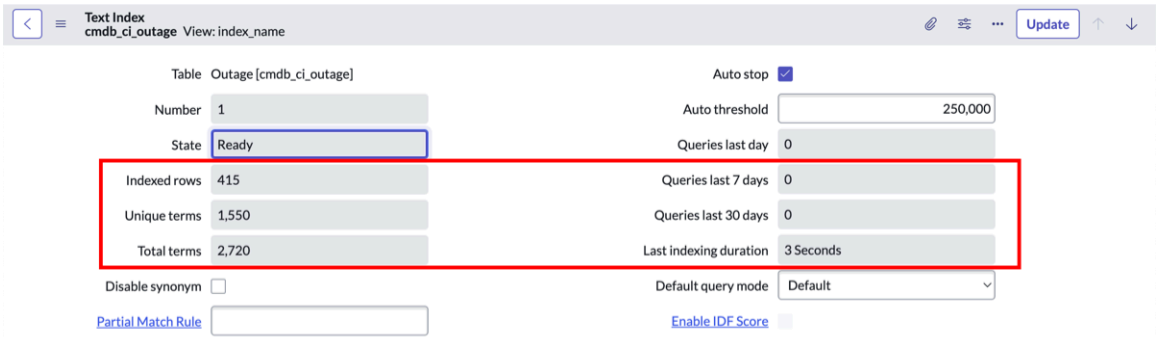
- Wenn die Textindizierung ausgeführt wird, zeigen Sie den Status jedes Index in an **Status** Feld. Aktualisieren Sie die Liste, um Aktualisierungen anzuzeigen. Tabellen werden einzeln indiziert.
- Um zu sehen, wie lange das Indizieren einer bestimmten Tabelle dauert, zeigen Sie an **Dauer der letzten Indizierung** Feld für den Tabelleneintrag. Obwohl jeder Prozess je nach Aktivität und Daten variiert, können Verlaufsdaten eine gute Schätzung liefern.
- Zeigen Sie Statistiken (z. B. die Anzahl der indizierten Zeilen, Begriffe und Abfragen in der letzten Woche) in der Liste oder im Formular für eine bestimmte Tabelle an.

Textindexstatus



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

Textindexstatistiken



Konfigurieren Sie Tabellen zur Verwendung des japanischen Tokenizers

Verbessern Sie die Suchergebnisse in japanischen Sprachsuchen, indem Sie einzelne Tabellen für die Verwendung des japanischen Tokenizers konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Suche in japanischer Sprache wird der Tokenizer „Kuromoji Japanisch“ in Zing verwendet. Das japanische Tokenizer-Attribut ist standardmäßig aktiv, Sie müssen jedoch einzelne Tabellen konfigurieren, um es zu verwenden, und dann den Textindex erneut generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**an.
2. Suchen Sie nach dem Tabellennamen.
3. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die Tabelle, bei der es sich um das Listenelement mit leerem Element handelt **Spaltenname** Und ein **Typ** Von **Sammlung** .
4. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, und wählen Sie aus **Attribute** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Attributfelder

Feld	Beschreibung
Attribut	Geben Sie Ein **Sprache des Textindex-Tokenizers** .
Wörterbucheintrag	Standardmäßig ist der Name der Tabelle festgelegt.
Wert	Geben Sie Ein **Ja** Für den japanischen Tokenizer.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

Hinweis: Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Sie eine Verschlechterung der Leistung oder unvollständige Suchergebnisse bemerken. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie den Verlauf anzeigen Statistiken .

Automatische Übersetzung

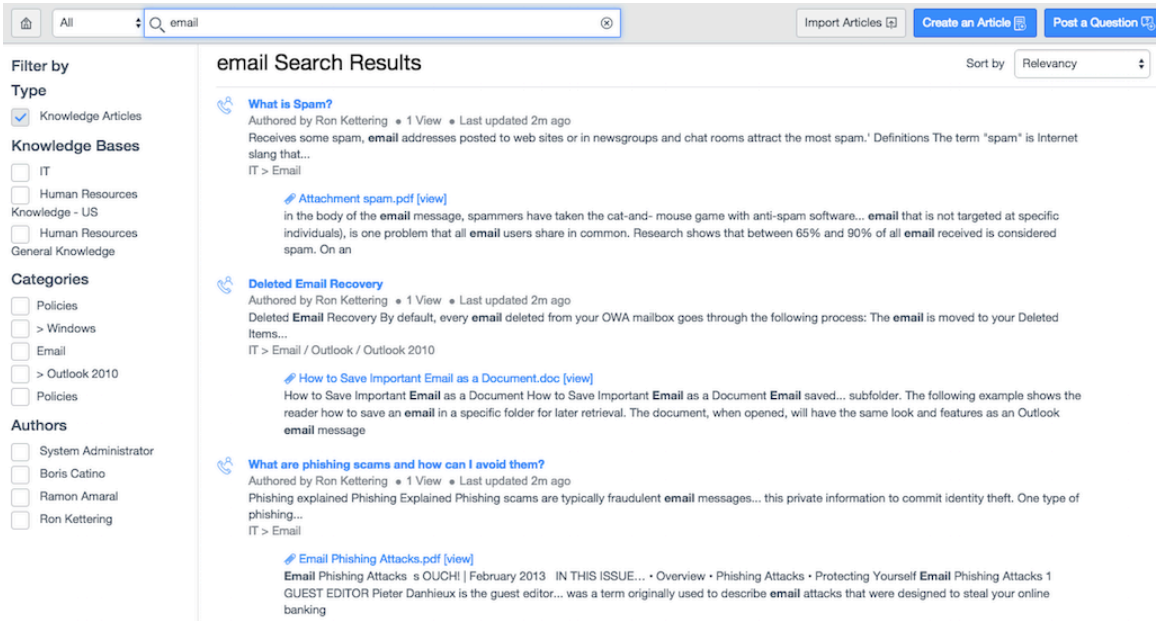
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ergebnis
Wenn der Textindex generiert wird und Sie zu der von Ihnen konfigurierten Tabelle wechseln, verwendet die Tabelle jetzt den japanischen Tokenizer.

Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten

Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Anhänge für Suchergebnisse aus anzeigen Wissen Tabelle [kb_Knowledge].

Beispiel Wissen Suche mit Anhängen mit übereinstimmendem Inhalt



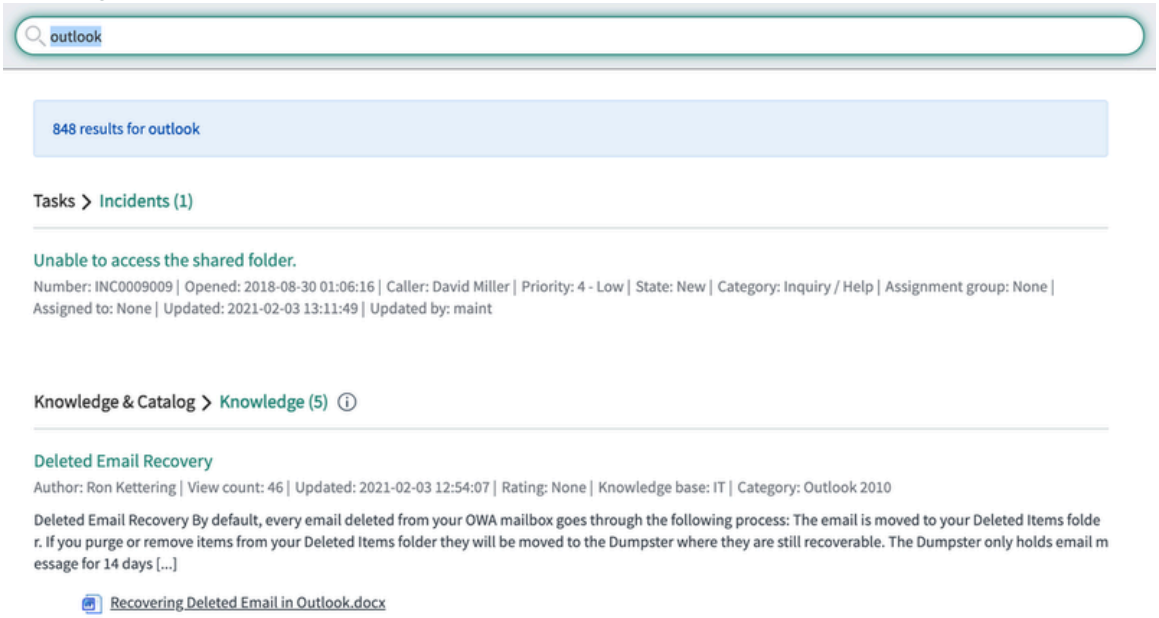
Standardmäßig stimmt die Suche nur mit Inhalten aus Anhängen in überein Wissen[kb_Knowledge] Datensätze. Administratoren können Aktivieren Sie die Suche nach Anhängen in anderen Tabellen , Führt dies jedoch dazu, dass das System die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle erneut indiziert.

⚠ **Warnung:** Bei großen Tabellen, z. B. der Aufgabentabelle, kann die erneute Indizierung mehrere Stunden dauern und das System bis zum Abschluss verlangsamt. Die erneute Indexierung wird am besten während Zeiten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Auf der Suchergebnisseite werden nur Anhänge für Suchergebnisse aus angezeigt Wissen Tabelle [kb_Knowledge], auch wenn für andere Tabellen die Anhangssuche 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.

Die globale Suche zeigt Anhänge für an Wissen Suchergebnisse, aber nicht für Suchergebnisse aus anderen Tabellen



Zing unterstützt die Indizierung und Suche dieser Anhangdateitypen.

- .Doc
- .Docx
- .Dot
- .Dotx
- .Htm
- .Html
- .Ini
- .PDF
- .POT
- .Potx
- .PPT
- .Pptx
- .Regulatorisch
- .txt
- .xls
- .xlsx
- .Xlt
- .Xltx

Zugehörige Informationen

Indizieren Sie Anhänge in 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.

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangsindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Anhangsindizierung für aktiviert Knowledge Base. Sie können die Anhangsindizierung für andere Tabellen aktivieren. Wenn Sie die Anhangsindizierung aktivieren, indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, ihre übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen, z. B. der Aufgabentabelle, kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und das System bis zum Abschluss verlangsamt. Die Neuindizierung wird am besten während Zeiten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

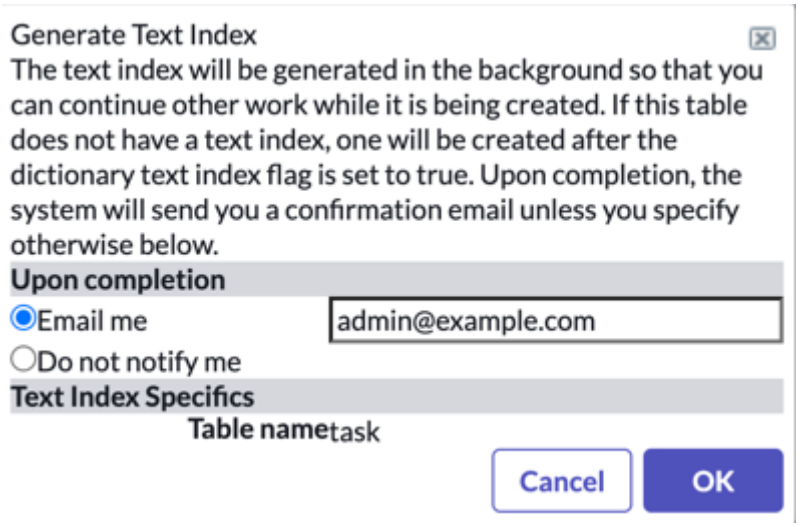
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangsindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Textindex-Tabellenattribute-Zuordnungen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular Textindex-Tabellenattribute-Zuordnung aus.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangsindex
Wert	wahr

> **Hinweis:** Das Attribut „Anhangindex“ gilt nur für die Tabellen, denen Sie es explizit hinzufügen. Kaskadiert nicht in untergeordnete Tabellen. Wenn Sie beispielsweise die Indizierung von Anhängen in der Aufgabentabelle aktivieren, wird die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangsindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter Zing kann Anhänge in Suchergebnissen enthalten.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Meldung wird angezeigt, die angibt, dass die Änderung des Anhangsindex-Attributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle erneut indizieren.
6. Schließen Sie die Neuindizierungsnachricht, indem Sie auswählen **OK** .
7. Wählen Sie im Formular Textindexkonfiguration die aus **Textindex Generieren** Zugehöriger Link.
8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen der beiden folgenden Schritte aus:
   - Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie aus **OK** .
   - Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie aus **Benachrichtigen Sie mich nicht** , Und wählen Sie dann aus **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.



9. Schließen Sie die Bestätigungsnachricht, indem Sie auswählen **OK** .

Ergebnis

Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen

Entfernen Sie allgemeine Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.

Stoppwörter sind allgemeine Wörter, die nicht indiziert werden, da sie in Suchergebnissen nicht aussagekräftig sind. Artikel, Konjunktionen, persönliche Pronomen und Präpositionen sind Beispiele für Stoppwörter, die nicht in Stichwortsuchen verwendet werden. Administratoren können Stoppwörter für alle indizierten Tabellen und für bestimmte Tabellen konfigurieren.

Standardmäßig verwaltet das System zwei Arten von Stoppwörtern.

Typen von Stoppwörtern

Stoppworttyp	Beschreibung
Stoppwörter des systemweiten Textindex	Das System ignoriert beim Generieren von Textindizes immer systemweite Stoppwörter für Textindizes. Jede Suche nach einem systemweiten Stoppwort gibt keine Suchergebnisse zurück.
Tabellenspezifische Stoppwörter	Das System verwendet den tabellenspezifischen Textindex-Datensatz, um zu bestimmen, ob das Stoppwort indiziert oder einfach aus Stichwortsuchabfragen für die Tabelle entfernt werden soll.

Standardmäßig verfügt das System über Stoppwörter für allgemeine englische Wörter. Suchadministratoren erstellen normalerweise Stoppwörter aus Suchbegriffen, die zu viele Suchergebnisse wie Artikel, Konjunktionen, persönliche Pronomen und Präpositionen erzeugen.

Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort

Konfigurieren Sie Stoppwörter, die nicht von der Suche indiziert werden sollen.

Vorbereitungen

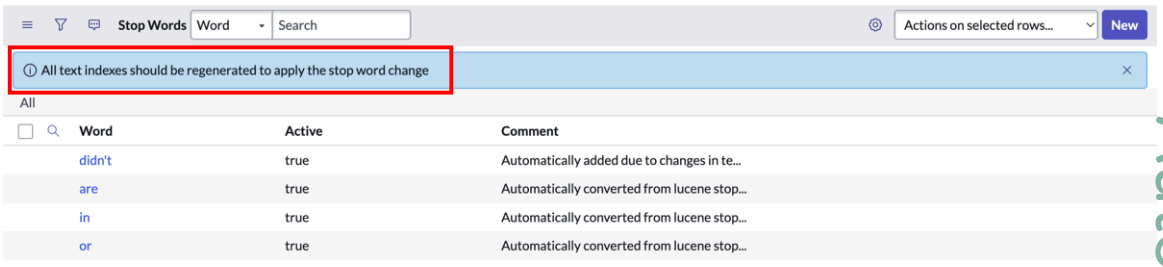
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnis-Stoppwörter**an.
2. Fügen Sie der Liste Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie.
3. Wenn oben in der Liste eine Nachricht angezeigt wird, wenden Sie sich an den technischen Support, um alle Indizes erneut zu generieren.
   Sie müssen Indizes erneut generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein aktives globales Stoppwort löschen, deaktivieren oder ändern, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Eine After-Business-Regel überprüft diese Bedingungen und generiert die Benachrichtigung, wenn eine Indexneuerung erforderlich ist.



Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort

Sie können Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle konfigurieren.

Vorbereitungen

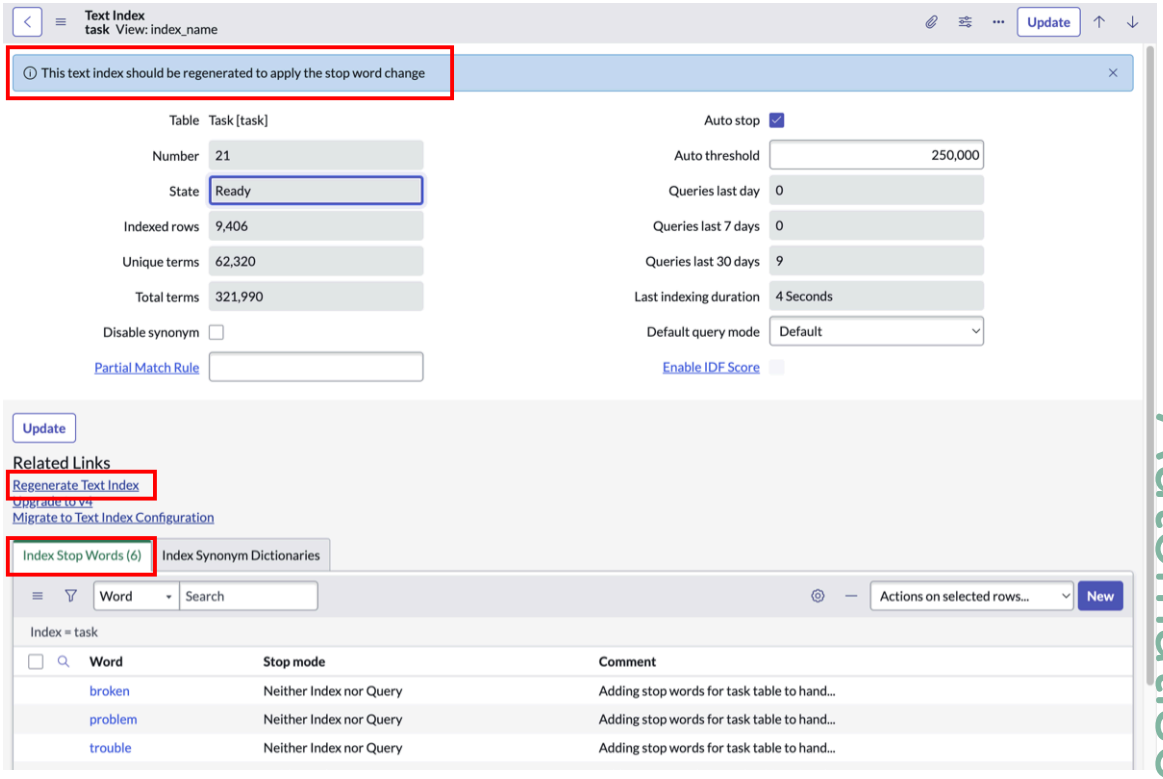
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Öffnen Sie den Textindexeintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie aus **Index-Stoppwörter** Zugehörige Liste.
   Wählen Sie für jedes Wort das gewünschte aus **Stoppmodus** (Kein Stoppwort (deaktiviert das Stoppwort), weder Index noch Abfrage oder Index, aber keine Abfrage durchführen).
4. Wenn oben im Formular eine Nachricht angezeigt wird, wählen Sie aus **Textindex Erneut Generieren** ,
   Und wählen Sie dann aus **OK** .
   Sie müssen Indizes erneut generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein Stoppwort löschen oder ändern, für das der Modus weder Index noch Abfrage war, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Ein Nachher Business-Regeln Überprüft diese Bedingungen und generiert die Benachrichtigungsnachricht, wenn eine Indexneuerung erforderlich 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.

Hinweis: Bei der Textsuche wird die globale Liste plus die tabellenspezifische Liste der Stoppwörter beim Indizieren der Tabelle verwendet.



Automatische Stoppwörter für eine Tabelle aktivieren

Das System kann Stoppwörter identifizieren und generieren, wenn ein Suchbegriff einen Schwellenwert für Vorkommen überschreitet.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Textindizierung für die Tabelle.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig identifiziert und erstellt die geplante Aufgabe „TS-Indexstatistiken“ Stoppwörter für Tabellen mit Textindizes nächtlich. Das automatische Hinzufügen von Stoppwörtern verbessert Ihre Suchergebnisse, indem Suchbegriffe entfernt werden, die zu viele Suchergebnisse zurückgeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Öffnen Sie den Textindexeintrag für die Tabelle.
3. Wählen Sie aus **Automatisches Stoppen** Kontrollkästchen.
4. In **Automatischer Schwellenwert** Geben Sie die maximale Anzahl von Vorkommen ein, die ein Suchbegriff in Suchergebnissen haben kann.
   Wenn ein Suchbegriff mehr Suchergebnisse generiert als der Schwellenwert, erstellt das System automatisch ein Stoppwort für den Suchbegriff.

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.

Example
Informationen zum Erstellen von Stoppwörtern für die Aufgabentabelle finden Sie beispielsweise im Blog-Post Automatische Stoppwörter und erneutes Generieren von Textindizes werden konfiguriert Von einem ServiceNow-Mitarbeiter auf der ServiceNow Community.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Auftrag identifiziert und erstellt Stoppwörter für die Tabelle mit **Stoppmodus** Wert von *Indizieren, aber nicht abfragen* Und fügt ein **Kommentar** Gibt an, dass das Stoppwort automatisch generiert wurde.

Deaktivieren Sie ein Stoppwort in Zing

Konfigurieren Sie Zing, um Ergebnisse für Textsuchbegriffe zurückzugeben, die dem Stammformular eines Stoppworts entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Stemming-Funktion von Zing kann dazu führen, dass die Suche keine Ergebnisse für ein Akronym oder ein kurzes Wort zurückgibt, wenn das Stemmed-Formular als Stoppwort definiert ist.

Zu den Hinweisen, dass ein Suchbegriff in ein Stoppwort eingefügt werden kann, gehören:

- Die Textsuche gibt keine Ergebnisse für den betroffenen Begriff zurück.
- Das System zeigt eine Informationsmeldung an: Ihre Textabfrage enthielt nur allgemeine Wörter oder mehrdeutige Platzhalter. Verfeinern Sie Ihre Suche, und versuchen Sie es erneut.

Stellen Sie sich beispielsweise vor, dass ein Anwender nach dem Akronym sucht `AMS` . Zing leitet diesen Suchbegriff an `Am` . Weil `Am` Ist als Stoppwort definiert, ignoriert Zing den Suchbegriff. Des Anwenders `AMS` Die Suche gibt keine Ergebnisse zurück, und das System zeigt die Informationsnachricht an.

Um korrekte Suchergebnisse für einen betroffenen Begriff zu aktivieren, können Administratoren das entsprechende Stoppwort in den globalen und tabellenspezifischen Stoppwortlisten deaktivieren.

Hinweis: Das Deaktivieren eines Stoppworts kann sich auf die Suchleistung und Relevanz auswirken. Die Textsuche gibt übereinstimmende Ergebnisse für das deaktivierte Stoppwort sowie für seine Stemmed-Formulare zurück.

Weitere Informationen zum Stemmming in Zing finden Sie unter Zing stimmt abgeleitete Wörter mit Stemming überein.

Prozedur
1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Stoppwort in der globalen Stoppwortliste zu deaktivieren:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnis-Stoppwörter**an.
   b. Öffnen Sie den Datensatz für das Stoppwort, das Sie deaktivieren möchten.
   c. Löschen Sie im Formular „Stoppwort“ **Aktiv** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .
2. Um ein Stoppwort in tabellenspezifischen Stoppwortlisten zu deaktivieren, führen Sie die folgenden Schritte für jede Tabelle aus, die das Stoppwort 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.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.

b. Öffnen Sie den Textindex-Datensatz der Tabelle.

c. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Stoppwörter indizieren den Datensatz für das Stoppwort.

> **Hinweis:** Wenn die zugehörige Liste „Stoppwörter indizieren“ nicht sichtbar ist, öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Ansicht** > **Standardansicht**an.

d. Legen Sie im Formular „Stoppwort indizieren“ den Stoppmodus des Stoppworts auf fest **Kein Stoppwort** Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

e. Wählen Sie im Formular Textindex die aus **Textindex Erneut Generieren** Zugehöriger Link.

Ergebnis

Zing ignoriert das deaktivierte Stoppwort und seine Stemmformulare in Textsuchen nicht mehr.

Zing stimmt abgeleitete Wörter mit Stemming überein

Konvertieren Sie ein beliebiges Suchstichwort mit mehreren Zeichen in sein Stammformular, um abgeleitete Versionen des Worts zu finden.

Das Stemmming entfernt eine Vielzahl allgemeiner Wortentwicklungen, z. B. Plurale und vergangene Zeitformen. Zing behandelt alle Wörter mit einem gemeinsamen Stamm als Synonyme des ursprünglichen Suchbegriffs. Das Stemmming gilt nicht für Suchen mit einzeiligen Wörtern wie chinesischen und japanischen Piktogrammen.

Zing verwendet Porter-Stemmming-Algorithmus , Was für englischen Text am effektivsten ist, aber Stemmming in diesen Sprachen unterstützt.

- English
- Französisch
- Deutsch

Die Stemming-Sprache bestimmt, wie das System Indizes von Datensatzdaten generiert. Das System unterstützt jeweils nur eine Stemming-Sprache, unabhängig davon, wie viele Sprachen die Instanz unterstützt. Wenn Sie die Stemmingsprache ändern, erstellt das System neue Indexeinträge basierend auf den neuen Sprachstemmingregeln, generiert jedoch keine vorhandenen Indexdatensätze erneut. Sie müssen Indizes für Tabellen, für die Sie die neue Stemming-Sprache verwenden möchten, manuell neu generieren.

Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern

Erweitern Sie die Suchergebnisse, um zusätzliche Suchbegriffe einzubeziehen.

Standardmäßig enthält Zing ein Beispiel für ein Synonym-Wörterbuch, das aus einer Liste von Synonym-Sätzen (Synsets) besteht. Zing unterstützt zwei Arten von Synonymsätzen.

Synonymsatztypen

Synonymsatztyp	Beschreibung	Beispiel
Synonymliste	Eine Synonymliste ist eine Liste von Wörtern, die durch Kommas	Cyber, Internet, Cybercafe

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

Synonymsatztypen (Fortsetzung)

Synonymsatztyp	Beschreibung	Beispiel
	getrennt sind. Wenn eine Suche ein Wort aus der Liste verwendet, erweitert Zing die Suche um alle Wörter in der Liste.	
Synonymzuordnung	Eine Synonymzuordnung besteht aus zwei Wortlisten, die durch die Zeichen gleich und größer als die Zeichen => getrennt sind. Wenn eine Suche ein Wort aus der Liste auf der linken Seite verwendet, erweitert Zing die Suche um alle Wörter aus der Liste auf der rechten Seite. Wenn eine Suche ein Wort aus der Liste auf der rechten Seite verwendet, erweitert Zing die Suche nicht, um Begriffe aus der Liste auf der linken Seite einzubeziehen.	IOT,Internet der Dinge=>Chip,Nistthermostat,RFID,IoT

Suchergebnisse, Synonym-Erweiterung und Gewichtung

In Suchergebnissen weisen Dokumente, die die ursprünglichen Suchstichwörter enthalten, eine höhere Punktzahl auf als Dokumente, die die Suchsynonyme enthalten. Zum Beispiel Dokumente mit dem Suchstichwort `IOT` Haben eine höhere Punktzahl als Dokumente mit dem Synonym `Internet der Dinge` .

- Unidirektionale Synonym-Erweiterung auf/von mehreren Begriffen `(Blork, Kork => Malork, elastisch)` Funktioniert wie erwartet. `Blork` Und `kork` Beide erweitern auf `Fehler` Und `Elastisch` .
- Einseitige Erweiterung auf mehreren Ebenen `(Blork => Kork => Malork)` Funktioniert nicht vorübergehend. Keines Der Beiden `Scharf` Noch nicht `kork` Wird auf erweitert `Fehler` .
- Einseitige Erweiterung auf mehreren Ebenen, Aufteilung zwischen mehreren Synonym-Satzdatensätzen `(Blork => Kork)(Kork => Malork)` Funktioniert nicht vorübergehend. Nur `kork` Wird auf erweitert `Fehler` , `Scharf` Wird nur auf erweitert `kork` Aber nicht `Fehler` .

Standardmäßig verwenden Synonyme nicht die gleiche Gewichtung wie reguläre Suchbegriffe. Synonyme werden nur mit 10 % der Standardsuchgewichtung gewichtet. Darüber hinaus erhöhen mehrere Instanzen eines Synonyms in einem einzelnen Dokument/Feld die Suchgewichtung nicht. Die Gewichtung von Synonymen wird von der Eigenschaft gesteuert `glide.ts.synonym.expanded.boost`. Wenn dieser Eigenschaftswert = 1 ist, werden Synonyme gleichmäßig mit normalen Suchbegriffen gewichtet. 0,5 = 50 % Gewichtung usw.

Übereinstimmung mit Platzhalterzeichen und Synonymen

Zing erweitert nicht `%` Und `*` Platzhalterzeichen bei der Suche nach Synonymen, die Ihrem Suchbegriff entsprechen. Diese Zeichen werden bei der Suche nach übereinstimmenden Synonymen als literale Zeichen behandelt. Beispiel: Wenn Sie nach suchen `issu*` , Zing findet keine Synonyme für `Problem` , Aber es werden Synonyme für gefunden `issu*` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Suchsynonyme

Durch Aktivieren von Textindexsynonymen kann Zing Textsuchen mit zusätzlichen Suchstichwörtern erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig verwenden Textsuchen keine Textindexsynonyme.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Aktivieren Sie Synonym** , Und wählen Sie aus **Ja** .

Ergebnis
Textsuchen verwenden aktive Synonymwörterbücher, um Stichwortsuchen zu erweitern.

Synonymwörterbücher erstellen

Sie können Synonymwörterbücher erstellen, um Zing-Textsuchen mit zusätzlichen Suchstichwörtern zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stellt das System ein Beispiel-Zing-Synonym-Wörterbuch mit dem Namen bereit **Beispiel für Synonymwörterbuch** . Sie können diesem Wörterbuch Synonyme hinzufügen oder eigene Synonymwörterbücher erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexsynonym-Wörterbücher**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Synonym-Wörterbuch aus.

Formular „Synonym-Wörterbuch“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Synonym-Wörterbuch.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Synonymwörterbuchs. Zing verwendet nur aktive Synonymwörterbücher beim erweitern von Suchen.
Global	Option zur Verwendung des Synonymwörterbuchs für Suchvorgänge für alle Tabellen, die nicht einzeln konfiguriert wurden.
Status	Veröffentlichungsstatus für das Synonym-Wörterbuch. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für das Synonymwörterbuch. Beim Zing werden Synonymwörterbücher mit niedrigerem Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	ausgewertet `Order` Werte vor Wörterbüchern mit höheren Werten.
Beschreibung	Beschreibung des Synonymwörterbuchs.

4. Fügen Sie für jeden Satz von Synonymen, die Sie dem Synonymwörterbuch hinzufügen möchten, eine neue Zeile für den Synonymsatz ein, und füllen Sie die Felder aus.

Synonymsatzfelder

Feld	Beschreibung
Syn-Satz	Kommagetrennter Satz von Synonym-Erweiterungen. Zing erweitert Suchvorgänge, die einen dieser Begriffe enthalten, um alle diese Begriffe einzubeziehen. Beispiel: Wenn Sie den Synonymsatz definieren `Medicalise,médicalisé` Und suchen Sie nach `Medizinisch` , Zing erweitert Ihre Suche, um Datensätze abzugleichen, die entweder enthalten `Medizinisch` Oder `Médicalisé` .
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Synonymsatzes. Zing verwendet nur aktive Synonymsätze, wenn Suchvorgänge erweitert werden.
Beschreibung	Beschreibung des Synonymsatzes.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie aus **Veröffentlichen Sie Alle Wörterbücher** Zugehöriger Link.
   Eine Nachricht gibt an, dass die Veröffentlichung Ihrer Synonymwörterbücher geplant wurde. Aktualisieren Sie die Seite, um zu sehen, ob die Veröffentlichung abgeschlossen ist. Das Wörterbuch wird veröffentlicht, wenn sich sein Status von ändert **Entwurf** Bis **Veröffentlicht** .

Wählen Sie Synonymwörterbücher für eine Tabelle aus

Suchadministratoren können ein oder mehrere Synonymwörterbücher angeben, die für eine bestimmte Tabelle verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
   Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie aus **Synonymwörterbücher Indizieren** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im ein Synonymwörterbuch aus **Synonymwörterbuch** Feld auf der **Indexsynonym-Wörterbuch** Formular.
6. 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.

Ergebnis
Textsuchen in dieser Tabelle verwenden die ausgewählten Synonymwörterbücher.

Deaktivieren Sie Synonyme für eine Tabelle

Standardmäßig verwendet Zing alle aktiven Synonymwörterbücher, wenn ein Anwender eine Textsuche durchführt. Suchadministratoren können die Verwendung von Synonymwörterbüchern pro Tabelle deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
   Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie Aus **Synonym deaktivieren** , Sodass die Prüfung angezeigt wird.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Synonymsuchen debuggen

Sie können Debug-Nachrichten anzeigen, um zu bestimmen, ob Synonymsuchen wie erwartet funktionieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Textsuche debuggen**an.
2. Führen Sie eine Suche mit einem Begriff in einem Synonymwörterbuch durch.
3. Zeigen Sie die Debug-Ausgabe der Sitzung an.

> **Hinweis:** Sie können die Debug-Ausgabe nur in einer Tabellenansicht (_list.do) anzeigen. Sie können sie nicht auf einer UI-Seite selbst anzeigen.

Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben

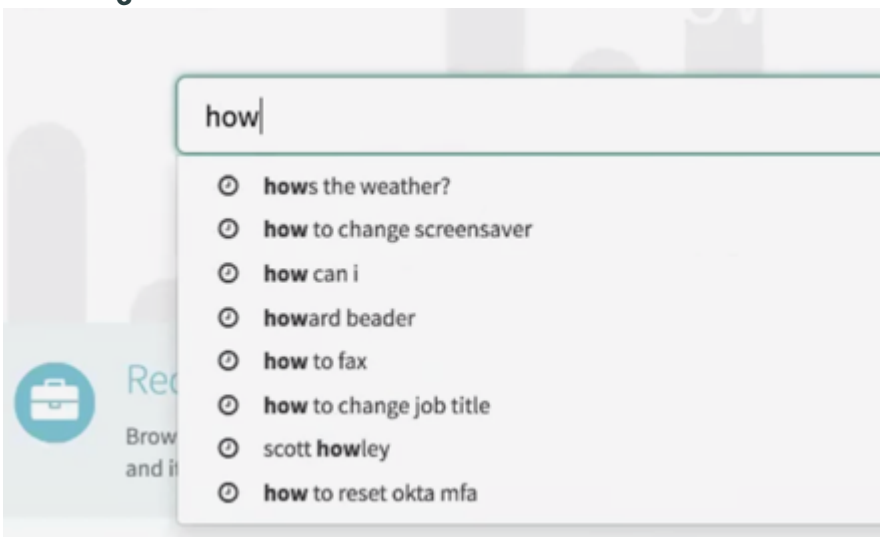
Zeigen Sie mögliche Suchabfrageabschlüsse an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben.

Um die Anwendung „Suchvorschläge“ zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin com.glide.search.suggestions, falls es nicht bereits installiert ist. Informationen finden Sie unter Fordern Sie ein Plugin an Und Aktivieren Sie ein Plugin .

Sobald Sie Suchvorschläge aktiviert haben, werden Vorschläge automatisch angezeigt, wenn Anwender Text in Zing-Suchfelder im eingeben Serviceportal Oder Now Mobile.

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

Vorschläge für automatische Suche



Wenn übereinstimmende Vorschläge aus den eigenen vorherigen Suchen des Anwenders vorhanden sind, werden diese Vorschläge zuerst mit einem Uhrsymbol angezeigt. Die verbleibenden Vorschläge sind die Vorschläge, die aus den Suchen anderer Anwender stammen.

In Serviceportal, Sie können Suchvorschläge oder die Vorauseingabe-Funktionalität verwenden, aber nicht beide gleichzeitig. In Now Mobile, Nur Suchvorschläge sind verfügbar. Standardmäßig neu ServiceNow Instanzen verwenden Suchvorschläge in Serviceportal. Aktualisierte Instanzen verwenden alles, was zuvor aktiviert wurde. Sie können Suchvorschläge für aktualisierte Instanzen einfach aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und deaktivieren Sie Suchvorschläge in Zing .

Vollständige Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter Suchvorschläge.

Aktivieren und deaktivieren Sie Suchvorschläge in Zing

Aktivieren Sie die Anwendung Suchvorschläge, um die Anwender-Experience der Zing-Suche zu verbessern.

Vorbereitungen

ServiceNow Mitarbeiter haben das Plugin com.glide.search.suggestions installiert und aktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Suchvorschläge ist standardmäßig für neue Instanzen verfügbar. In aktualisierten Instanzen sind Suchvorschläge für aktiviert Now Mobile Und deaktiviert für Serviceportal Standardmäßig.

Die folgenden Systemeigenschaften aktivieren und deaktivieren Suchvorschläge:

- `glide.search.suggestions.enabled`: Auf festgelegt **Wahr** (Standard) zum Aktivieren von Suchvorschlägen in Zing oder auf festlegen **Falsch** Zum Deaktivieren von Suchvorschlägen in Zing.
- `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`: Wählen Sie Aus **Vorschläge** Oder **Vorauseingabe** -Funktionalität in Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neuen Instanzen wird der erste Parameter auf festgelegt **Wahr** Und die zweite ist auf festgelegt **Vorschläge** . In aktualisierten Instanzen werden die Parameter auf den zuvor aktivierten Wert festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Zum Wechseln zwischen Suchvorschlägen und Vorauseingabe-Funktionalität in Serviceportal, Führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. In **Name** Suchspalte eingeben *`glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`*.
   b. Auf der Seite „Systemeigenschaft“ in **Wert** Feld eingeben `Vorschläge` Um Suchvorschläge zu aktivieren, oder `Vorauseingabe` Zum Aktivieren der Vorauseingabe-Funktionalität.
   Sie können nur eine dieser Optionen eingeben.
3. Um Suchvorschläge global zu aktivieren oder zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor.
   a. In **Name** Suchspalte eingeben *`glide.search.suggestions.enabled`*.
   b. In **Wert** Doppelklicken Sie auf den Wert, und wählen Sie aus **Wahr** Um Vorschläge zu aktivieren, oder **Falsch** Dient zum Deaktivieren von Suchvorschlägen global.

Legen Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen fest, die Zing anzeigt

Legen Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen fest, die Zing anzeigt, wenn Anwender Suchzeichenfolgen in Suchanwendungen eingeben.

Vorbereitungen

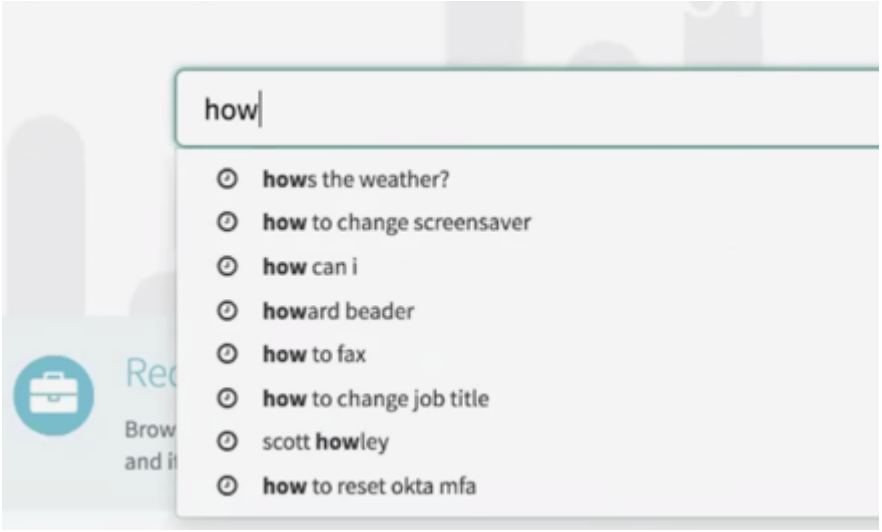
Sie müssen eine Suchanwendung verwenden, für die Zing als Suchmaschine im Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung angegeben ist. Weitere Informationen zu Datensatzfeldern für die Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zing zeigt Vorschläge an, die von der Anwendung „Suchvorschläge“ generiert wurden, wenn Anwender Text in ein Suchfeld in einer unterstützten Suchanwendung eingeben. Sie können die Anzahl der vorgeschlagenen Suchzeichenfolgen steuern, indem Sie die Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung für Ihre Suchanwendungen bearbeiten, die Zing 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.



Hinweis: Sie können auch ein Suchvorschlagslimit für die Suche nach Wissen und Systemstatus in konfigurieren Serviceportal Indem Sie die Instanzoptionen für das Widget „Typeahead-Suche“ bearbeiten. Details zu diesen Instanzoptionen, einschließlich der Option „Grenzwert“, finden Sie unter Typeahead-Suche-Widget . Informationen zum Konfigurieren von Instanzen des Typeahead-Such-Widgets für die Portal-Seiten „Wissen“ und „Systemstatus“ finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen .

Prozedur

Legen Sie die maximale Anzahl von Suchzeichenfolgen fest, die in einer Suchanwendung angezeigt werden, die Zing verwendet.

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Suchanwendungskonfigurationen“ [sys_search_context_config], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben `sys_search_context_config.list` Drücken Sie im Navigationsfilter die Eingabetaste.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Konfiguration der Suchanwendung“ für Ihre Zing-Suchanwendung.

c. Wenn eine Warnmeldung zum aktuellen Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie den Link in der Nachricht aus, um zum richtigen Anwendungsbereich für den Datensatz zu wechseln.

d. In **Grenzwert Für Vorschläge** Geben Sie die neue maximale Anzahl von Suchvorschlägen ein, die die Anwendung anzeigen soll.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit Zing installiert

Mit Zing werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Zing installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Textindex [ts_index_Name]	Speichert die Tabellen, die das System indiziert.
Index-Stoppwort [ts_index_stop]	Speichert die Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle.
Stoppwort [ts_stop]	Speichert die globalen Stoppwörter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Zing installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Textsuchgruppen [ts_Group]	Speichert Suchgruppen für die globale Textsuche.
• ts_attachment • ts_Chain_summary • ts_Chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_Phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_Word_Roots • ts_Word	Systemtabellen, die Zing unterstützen. Das erweitern oder Ändern dieser Tabellen wird nicht empfohlen.

Mit Zing installierte Business-Regeln

Business-Regel	Beschreibung
Textsucheigenschaft Ändert Sich Rational	Stellt sicher, dass gültige Werte für die Eigenschaften der Zing-Textsuche eingegeben werden.
Textindex-Stopperinnerung	Warnt den Anwender vor Stoppwortänderungen, bei denen der Index neu erstellt werden muss (tabellenspezifisch). Die Warnung wird ausgegeben, wenn der Datensatz gelöscht wird, der den Stoppmodus „weder Index noch Abfrage“ hatte, wenn der Stoppmodus des Datensatzes auf etwas anderes aktualisiert wird und „weder Index noch Abfrage“ war, und wenn das Wort des Datensatzes auf etwas anderes aktualisiert wird und der Stoppmodus „weder Index noch Abfrage“ lautet.
Word-Erinnerung Stoppen	Warnt den Anwender vor Stoppwortänderungen, bei denen der Index neu erstellt werden muss (global). Die Warnung wird ausgegeben, wenn der Datensatz gelöscht wird und aktiv war, wenn der Datensatz deaktiviert ist und wenn das Wort des Datensatzes geändert und aktiv war.

Mit Zing installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
TS-Suchstatistiken	Kompiliert jede Nacht Vorauseingabe-Vorschläge. Siehe Aktualisieren Sie Einen Vorauseingabe-Vorschlag .
TS-Indexstatistiken	Sammelt Statistiken und führt Wartung für Textsuche und -Indizierung durch. Wird jede Nacht ausgeführt.
Prozess für Textindexereignisse	Sammelt Statistiken und führt Wartung für Textsuche und -Indizierung durch. Wird alle 30 Sekunden ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Zing installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Beschreibung
TS Chain-Zusammenfassung	Kompiliert jede Stunde Suchkettenstatistiken.

Mit Zing installierte UI-Aktion

UI-Aktion	Beschreibung
Textverzeichnis erneut generieren	Zeigt an **Textindex Erneut Generieren** Link auf Textindexformularen.

Zing-Rollen

Zing Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Anwendungsadministrator durchsuchen [search_Application_admin]

Suchanwendungskonfigurationen für Zing und erstellen, lesen, aktualisieren und löschen KI-Suche.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Gewähren Sie diese Rolle Anwendern, die konfigurieren müssen KI-Suche Anwendungen.

Textsuchadministrator [ts_admin]

Konfigurieren Sie Textindizes, Textindexgruppen, Textindex-Stoppwörter und Textindexsynonyme für Zing.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

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.

Besondere Erwägungen

Keine.

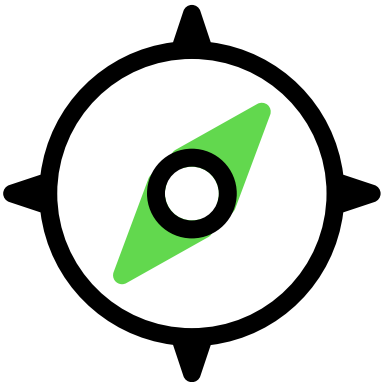
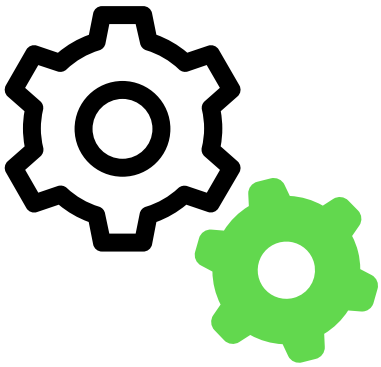
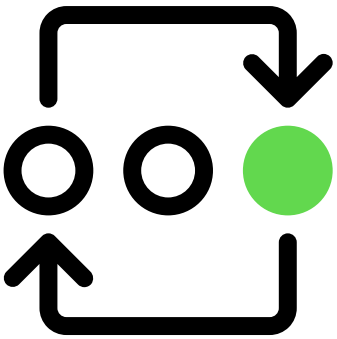
KI-Suche

Die ServiceNow® KI-Suche Die Anwendung stellt eine Suchmaschine für Verbraucher bereit ServiceNow® Serviceportal, ServiceNow® Now Mobile, Und ServiceNow® Virtual Agent . Intelligente Abfragefunktionen helfen Ihnen, schnell die Antworten zu finden, die Sie benötigen.

KI-Suche Übersichtsvideo, ungefähr drei Minuten und sechs Sekunden lang.

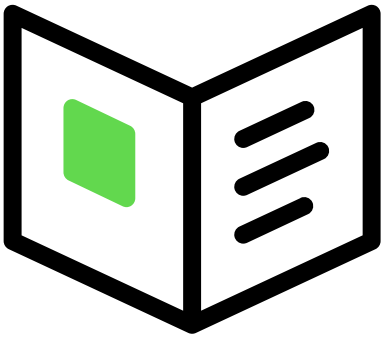
Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Anwender mit Antworten finden können KI-Suche.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über KI-Suche Funktionen.	Konfigurieren Sie durchsuchbare Inhalte, Such-Experiences und ServiceNow AI Platform® Anwendungen durchsuchen.	Integrieren KI-Suche Funktionalität in andere ServiceNow AI Platform Anwendungen.

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.

Verwenden	Verwalten	Referenz
		
Finden Sie Ihre Antworten mit KI-Suche.	Erhalten Sie tiefere Einblicke in KI-Suche Verhalten.	Rufen Sie Details zu ab KI-Suche Systemeigenschaften und -Funktionen.

Hinweis: KI-Suche Ist in persönlichen Entwicklerinstanzen (PDIs) nicht verfügbar.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

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.

Automatische Übersetzung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Erweitern KI-Suche Mit -Apps aus dem ServiceNow® Store

Analysieren Sie Trends für den Datenverkehr von Suchabfragen, überprüfen Sie die Anzahl indizierter Datensätze und Konfigurationseinstellungen, und zeigen Sie eine Vorschau der Suchergebnisse mit an Erweitert KI-Suche Verwaltungstools an.

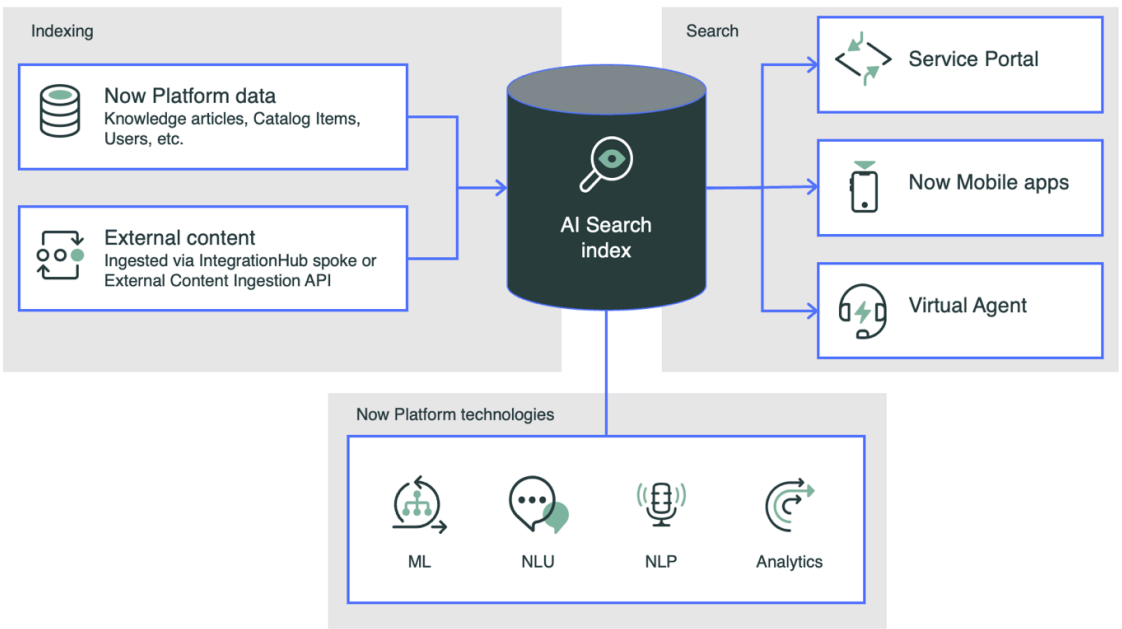
KI-Suche erkunden

Erfahren Sie mehr über KI-Suche Funktionen, mit denen Sie Ihren Anwendern Such-Experiences der Verbraucherklasse bereitstellen können.

KI-Suche-Architektur

Die KI-Suche Index speichert Daten aus ServiceNow AI Platform® Datensätze oder externe Quellen und stellt diese Daten Anwendern zur Suche in mehreren Anwendungen zur Verfügung. Suchabfragefunktionen verwenden ServiceNow AI Platform Technologien zur Verbesserung der Suchanwender-Experience.

KI-Suche Architekturdiagramm



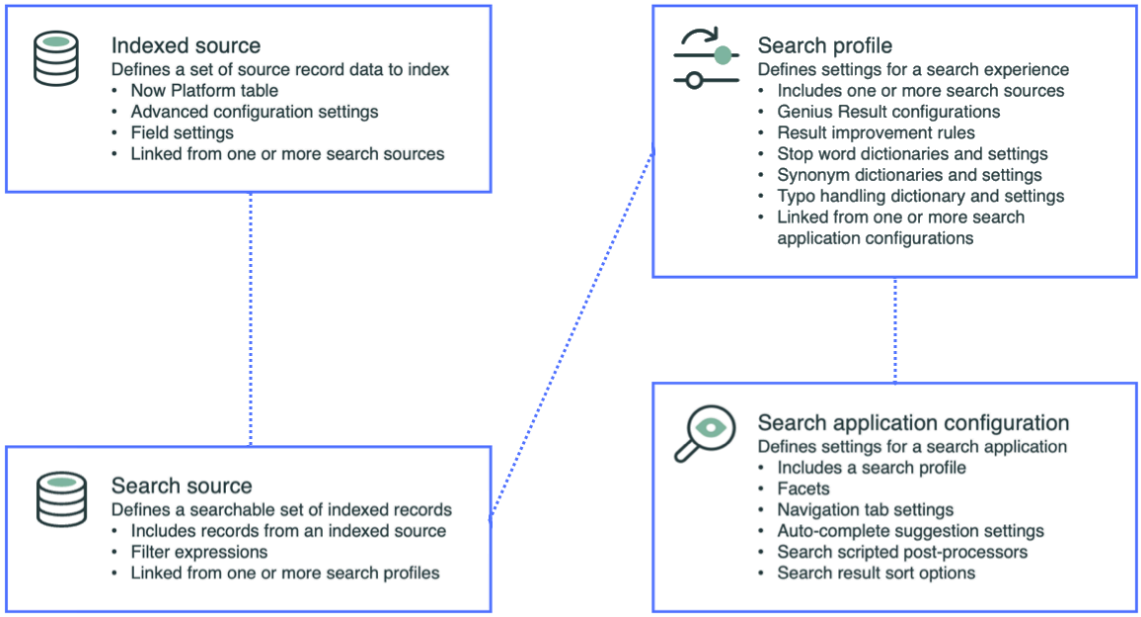
KI-Suche konfigurieren

Suchadministratoren konfigurieren KI-Suche Indizierungs- und Sucheinstellungen in indizierten Quellen, Suchquellen, Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen.

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.

KI-Suche Konfigurationsdiagramm



Durchsuchbaren Inhalt von indizieren ServiceNow AI Platform® Tabellen und externe Quellen

Machen Sie Datensatzinhalte durchsuchbar, indem Sie eine indizierte Quelle konfigurieren, um sie zu hinzuzufügen KI-Suche Index.

Definieren Sie jeweils eine indizierte Quelle ServiceNow AI Platform Tabelle, aus der Sie Datensätze indizieren möchten. Suchadministratoren können Einstellungen für jede indizierte Quelle konfigurieren:

- Aktivieren Sie die Indizierung für untergeordnete Tabellen der Quelltabelle.
- Konfigurieren Sie die Indizierung von Quelldatensatz-Tags, Anhängen, übersetzten Feldern und referenzierten Feldern.
- Ordnen Sie Quelltabellenfelder zu zu zu KI-Suche Indexfelder zur Vereinfachung der Suche.

Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für Knowledge Base artikel, Katalogelemente und Anwenderdatensätze. Sie können eigene indizierte Quellen erstellen, um Datensätze aus anderen zu indizieren ServiceNow AI Platform Tabellen.

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung indizierter Quellen für zu erfahren ServiceNow AI Platform Tabellendatensätze, siehe Indizierte Quellen in KI-Suche.

Durch Aktivieren von Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) , Sie können die Indizierung aktivieren und nach Datensatzinhalten aus externen Quellen suchen. Unterstützte Quellen sind SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und Remotetabellen . Weitere Einzelheiten finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche.

Steuern Sie den Zugriff auf durchsuchbare Inhalte mithilfe von Suchquellen

Eine Suchquelle definiert eine Teilmenge indizierter Inhalte, die Anwender mithilfe eines Suchprofils suchen können. Erstellen Sie Suchquellen, indem Sie Filterbedingungen auf Inhalte aus indizierten Quellen anwenden.

Suchadministratoren verknüpfen Suchquellen mit Suchprofilen, um eine präzise Steuerung des Inhalts zu ermöglichen, den Anwender durchsuchen können. Details zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Quellen in suchen KI-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.

Definieren Sie Einstellungen für die Such-Experience in Suchprofilen

Suchprofile definieren Suchquellen und Einstellungen für sprachliche Suchabfragefunktionen. Jedes Suchprofil stellt eine individuelle Such-Experience dar, die Sie Anwendern in einer unterstützten anbieten möchten ServiceNow AI Platform® Anwendung.

Jedes Suchprofil kann die folgenden Einstellungen enthalten:

- Eine oder mehrere Suchquellen, die Inhalte definieren, die Anwender mit dem Profil durchsuchen können.
- Wörterbücher von Synonymen, Stoppwörtern und Tippfehlerbehandlungsbegriffen, die auf Suchvorgänge mit dem Profil angewendet werden.
- Genius-Ergebniskonfigurationen, die auf Suchvorgänge mit dem Profil angewendet werden.
- Ergebnisverbesserungsregeln, die auf Suchvorgänge mit dem Profil angewendet werden.

Suchadministratoren erstellen Suchprofile, verknüpfen Suchquellen mit ihnen, konfigurieren ihre Einstellungen und veröffentlichen sie. Informationen zum Erstellen, Konfigurieren und Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Profile in durchsuchen KI-Suche.

Aktivieren KI-Suche In unterstützt ServiceNow AI Platform® Anwendungen

Stellen Sie mehrere Sucheinstiegspunkte in Ihrer Organisation bereit, indem Sie aktivieren KI-Suche Als Suchmaschine für Suchanwendungen. Das Basissystem aktiviert KI-Suche Als Suchmaschine für die globale Suche und die Arbeitsbereichssuche Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal, Und Virtual Agent .

Suchadministratoren definieren Suchanwendungskonfigurationen für ServiceNow AI Platform Anwendungen. Jede Konfiguration verknüpft mit einem Suchprofil, das die Such-Experience für die Anwendung definiert. Administratoren können das Verhalten der Anwendung auf folgende Weise konfigurieren:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie die automatische Tippfehlerbehandlung für Suchabfragen.
- Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten und Aspektfilter, damit Anwender Suchergebnisse verfeinern können.
- Beschränken Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen und Genius-Ergebniskarten, die die Anwendung für eine Suche anzeigen kann.
- Beschränken Sie die Anzahl der Suchergebnisse, die die Anwendung auf jeder Ergebnisseite anzeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Aktivieren von KI-Suche In unterstützt ServiceNow AI Platform Anwendungen, siehe Konfigurationen der Suchanwendung Und Aktivieren und Konfigurieren KI-Suche In ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Bieten Sie Anwendern eine leistungsstarke und flexible Suche

KI-Suche Enthält Suchfunktionen, mit denen Anwender die benötigten Antworten finden können.

Leistungsstarke Abfragesprache

Abfrage nach indizierten Begriffen und Ausdrücken. Steuern Sie die Abfragelogik mit booleschen Operatoren. Ordnen Sie einen Bereich indizierter Begriffe mithilfe von Platzhalteroperatoren 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.

Eine vollständige Anleitung zur unterstützten Syntax und Operatoren der Abfragesprache finden Sie unter KI-Suche Abfragesprache.

Suchabfragen automatisch abschließen

Zeigen Sie Vorschläge im Eingabefeld an, wenn Anwender ihre Suchen verfassen. Vorschläge umfassen aktuelle und beliebte Suchabfragen und -Ergebnisse sowie Einträge aus dem persönlichen Suchverlauf des Anwenders.

Vorschläge für die automatische Vervollständigung sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in Suchanwendungskonfigurationen konfigurieren. Weitere Informationen zu Einstellungen für Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Sprachsensibles Lemma und Unicode-Normalisierung von Suchabfragebegriffen

Unterstützen Sie die Suche in natürlicher Sprache, indem Sie Suchabfragebegriffe so erweitern, dass sie mit alternativen Bindungen und Formularen übereinstimmen. KI-Suche Unterstützt die sprachspezifische Lemmanormalisierung für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch . Es unterstützt die Unicode-Normalisierung für Inhalte in allen ServiceNow AI Platform® Sprachen.

Lemma- und Unicode-Normalisierung sind linguistische Funktionen, die keine Konfiguration erfordern. Weitere Informationen zum Normalisierungsverhalten finden Sie unter Lemma- und Unicode-Normalisierung.

Erweitern Sie Suchabfragebegriffe mithilfe konfigurierbarer Synonyme

Verbessern Sie den Suchrückruf, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher von Begriffen mit entsprechender Bedeutung oder Verwendung konfigurieren. Wenn eine Suchabfrage einen dieser Begriffe enthält, KI-Suche Erweitert sie um alle entsprechenden Begriffe, wodurch Anwender eine natürlichere Such-Experience erhalten.

Synonyme sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Synonymen und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Synonyme. KI-Suche Unterstützt Synonymwörterbücher für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch .

Entfernen Sie übermäßig häufige Suchbegriffe mithilfe konfigurierbarer Stoppwörter

Erhöhen Sie die Suchgenauigkeit, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher mit häufig auftretenden Begriffen konfigurieren, die die Suchrelevanz beeinträchtigen. KI-Suche Entfernt diese Stoppwörter aus Anwendersuchabfragen, um irrelevante Ergebnisse auszuschließen.

Stoppwörter sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Stoppwörtern und Stoppwörterbüchern finden Sie unter Stoppwörter. KI-Suche Unterstützt Stoppwörterbücher für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch,

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

Englisch, Finnisch, Französisch - Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, und Schwedisch .

Tippfehler in Suchabfragebegriffen automatisch korrigieren

Ersetzen Sie falsch geschriebene Suchabfragebegriffe automatisch durch Schreibweisen im indizierten Inhalt. Tippfehlerkorrekturen werden über den Suchergebnissen angezeigt. Anwender können die Suche jederzeit mit ihren ursprünglichen Abfragebegriffen wiederholen.

Die automatische Tippfehlerbehandlung ist eine linguistische Funktion, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Details zur Steuerung des Satzes der verfügbaren automatischen Korrekturbegriffe finden Sie unter Tippfehlerbehandlung. KI-Suche Unterstützt die Ableitung von Begriffen für automatische Korrektur für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch - Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, und Schwedisch .

Aktivieren Sie Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse

KI-Suche Ermöglicht Anwendern, Suchvorgänge durch Filtern ihrer Ergebnisse zu verfeinern. Verwenden Sie Navigationsregisterkarten, um Ergebnisse nach Quelle zu filtern, oder wählen Sie Aspekte aus, um Filter anzuwenden, die dynamisch aus dem Ergebnissatz generiert wurden.

Filtern Sie Ergebnisse mithilfe von Navigationsregisterkarten nach Quelle

Zeigen Sie vordefinierte Kategorien an, die Anwender auswählen können, um unerwünschte Suchergebnisse sofort auszuschließen.

Suchadministratoren konfigurieren Navigationsregisterkarten in Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Informationen zu verfügbaren Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Filtern Sie Ergebnisse dynamisch anhand von Aspekten

Zeigt Feldwertbasierte Filterauswahlen an, die dynamisch aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage generiert wurden. Anwender können mehrere Aspektwerte auswählen, um ihren Fokusbereich einzugrenzen. Aspekte werden nur angezeigt, wenn sie Ergebnisse liefern, sodass Anwender sich keine Sorgen um Sackgassen machen müssen.

Suchadministratoren definieren Aspekte in Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren von Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Zeigen Sie relevante und umsetzbare Suchergebnisse an

KI-Suche Bietet Anwendern klare Antworten für ihre Suchabfragen.

Klicken Sie auf Hervorhebung

KI-Suche Hebt Suchabfragebegriffe hervor, die in Suchergebnissen angezeigt werden. Mit dieser Hervorhebung können Anwender sehen, welche Abfragebegriffe zu Datensatzübereinstimmungen beigetragen haben.

Zeigen Sie zuerst die relevantesten Ergebnisse mit Relevanz für maschinelles Lernen an

KI-Suche Ordnet Suchergebnisse in abnehmender Reihenfolge der Relevanz an. Maschinelles Lernen optimiert und verbessert automatisch 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.

Relevanzbewertung der Suchergebnisse für jedes Suchprofil basierend auf aggregierten Anwenderinteraktionsdaten und A/B-Testauswertungen des Live-Suchverkehrs.

Die Relevanz von maschinellem Lernen ist automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar, obwohl Suchadministratoren bestimmte Suchprofile von automatischen Updates von Relevanzmodellen ausschließen können. Weitere Informationen zur automatischen Optimierung der Relevanzpunktzahl finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Zeigen Sie die besten Antworten als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an

Konfigurieren Sie Genius-Ergebnisse, um die Absicht der Suchabfrage zu analysieren und die besten Antworten an erster Stelle zu stellen. Suchanwender können einen lesen Wissen artikel anzeigen, Profil- oder Organisationsdiagramm eines Anwenders anzeigen oder ein Katalogelement direkt über eine Genius-Ergebnisantwortkarte anfordern.

Suchadministratoren können Genius-Ergebnisse mit Suchprofilen verknüpfen, ihre Einstellungen ändern und neue Konfigurationen erstellen. Weitere Informationen zu Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse.

Suchergebnisse erhöhen, blockieren oder heraufstufen

Definieren Sie Ergebnisverbesserungsregeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen. Eine Regel kann die Relevanz von Suchergebnissen basierend auf der Suchabfrage oder dem Anwenderkontext erhöhen oder bestimmte Ergebnisse für eine bestimmte Suchabfrage blockieren oder heraufstufen.

Suchadministratoren definieren Ergebnisverbesserungsregeln in Suchprofilen. Weitere Informationen zum Erstellen von Regeln und zum Konfigurieren ihrer Aktionen „Boost“, „Block“ oder „Heraufstufen“ finden Sie unter Regeln zur Ergebnisverbesserung. KI-Suche Unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch Suchabfragen.

Inhaltssicherheit in KI-Suche

Beim Indizieren von Datensätzen KI-Suche Behält ihre bei ServiceNow AI Platform® Sicherheitsfunktionen. Zum Abfragezeitpunkt KI-Suche Filtert Suchergebnisse und zeigt nur Datensätze an, auf die der Anwender zugreifen kann.

Um weitere Informationen dazu zu erhalten KI-Suche Verarbeitet Sicherheitsfunktionen für ServiceNow AI Platform Tabellendatensätze, siehe Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Internationalisierungsunterstützung

KI-Suche Unterstützt die Indizierung und Suche nach allen Sprachen, die von angeboten werden ServiceNow AI Platform®. Suchadministratoren können konfigurieren KI-Suche Suchfunktionen für Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind.

Ausführliche Informationen zur Sprachunterstützung in finden Sie in KI-Suche Suchfunktionen, siehe Internationalisierungsunterstützung für KI-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.

Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle wird der Satz von angezeigt KI-Suche Suchfunktionen, die für bestimmte verfügbar sind ServiceNow AI Platform Sprachen.

Suchfunktionen, die von der Sprache unterstützt werden

Sprache	Suchfunktionen werden unterstützt
English	• Genius-Ergebnisse • Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Französisch, Französisch – Kanada, Italienisch, und Spanisch	• Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Finnisch	• Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung (Verwendung von algorithmischem Stemmming zur Identifizierung von Lemmas) • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Deutsch und Schwedisch	• Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung (Einschließlich Dekompoundierung) • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter

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

Suchfunktionen, die von der Sprache unterstützt werden (Fortsetzung)

Sprache	Suchfunktionen werden unterstützt
	• Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch	• Sprachidentifizierung (Einschließlich Textregion und Suchbegriff-Identifizierung) • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme
Koreanisch	• Sprachidentifizierung • Lemma- und Unicode-Normalisierung (Einschließlich Dekompoundierung) • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme
Alle anderen ServiceNow AI Platform In Ihrer Instanz aktivierte Sprachen	• Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme

Suche nach übersetzten Inhalten

Standardmäßig KI-Suche Gibt nur Ergebnisse für Datensätze mit übersetztem Inhalt zurück, z. B. Wissensartikel, die sich im befinden ServiceNow AI Platform Sitzungssprache. Sie können dieses Standardverhalten auf verschiedene Arten ändern:

Zuweisen Wissen artikelsuchsprachen nach Land

Verbessern Sie den Rückruf der mehrsprachigen Suche, indem Sie einen Satz von definieren Wissen artikelsuchsprachen für jedes Land des Anwenders. Anwendersuchen können übereinstimmen Wissen artikel in einer der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der mit ihr verknüpften Sprache ServiceNow AI Platform Sitzung.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage, um Wissensartikel abzugleichen, die Sie unabhängig von der Sitzungssprache des Anwenders durchsuchbar machen möchten.

Konfigurieren Sie eine Fallback-Sprache

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

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest Für die Sitzungssprache des Anwenders. KI-Suche Gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der ausgewählten Fallback-Sprache sowie der Sitzungssprache des Anwenders zurück.

Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte

Konfigurieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema, das für alle übersetzten Inhaltssuchen verwendet werden soll. KI-Suche Gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Anwenders zurück.

Hinweis: Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle Datensätze in englischer Sprache global durchsuchbar machen möchten.

Verwenden KI-Suche Für globale Suche und konfigurierbare Arbeitsbereichssuche in Next Experience

KI-Suche Ist die Standardsuchmaschine für Zentrale Navigation Sucht in Next Experience, Einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Arbeitsbereichssuche.

Suchadministratoren können die globale Suche und die Sucheinstellungen des konfigurierbaren Arbeitsbereichs mit konfigurieren KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Hinweis: Die KI-Suche Für Next ExperienceDie Anwendung wird automatisch installiert und in „Neu“ aktiviert Zurich Instanzen. Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Zurich Ab einem vorherigen Release können Ihre Administratoren die Anwendung manuell installieren und aktivieren.

Für Details zu KI-Suche Für Next Experience, Einschließlich Konfigurationsschritte und einem Nutzungsleitfaden, siehe KI-Suche für Next Experience.

Incidents in abwenden Serviceportal Mit KI-Suche Assist-Widget

Verbessern Sie die Incident-Abwendung für Serviceportal Anwender, indem sie die relevantesten Suchergebnisse in einem Datensatzersteller anzeigen.

KI-Suche Assist kann Service Desk-Mitarbeitern oder Anwendern helfen, die relevantesten Elemente in einer Suche in Ihrem Portal zu finden. Zum Beispiel:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann verwenden KI-Suche Helfen Sie beim Suchen und Anhängen von Wissensartikeln, bestellen Sie ein Katalogelement im Namen des Anrufers, oder suchen Sie nach einem artikel, und verknüpfen Sie ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem.
- Ein Anwender, der einen Incident über erstellt Serviceportal, Kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die der Anwender bestellen kann. Der Anwender kann auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Betreiber einzubeziehen.

KI-Suche Assist hilft bei der Incident-Abwendung für die folgenden Bereiche:

- Incident-Datensatzersteller: Wenden Sie Incidents ab, indem Sie Endanwendern helfen, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.
- Incident-Formulare: Help Desk-Mitarbeiter lösen Incidents schnell, indem sie relevantes Wissen bereitstellen.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents: Helfen Sie Endanwendern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass ein manuelles Eingreifen von Service Desk-Mitarbeitern erforderlich ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von KI-Suche Assist-Widget in Serviceportal, Siehe KI-Suche Unterstützen Sie die Integration des Datensatzerstellers für Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre KI-Suche-Implementierung.

KI-Suche Konfigurationsübersicht

Konfigurationsphase	Beschreibung
Weisen Sie Rollen zu zu zu KI-Suche Administratoren und Anwender	Weisen Sie zu ais_admin Rolle für Anwender, die Inhaltsindizierungs- und Sucheinstellungen für erstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen KI-Suche. Weisen Sie zu ais_High_Security_admin Rolle mit erhöhten Berechtigungen für Anwender, die auf Einstellungen für hohe Sicherheit zugreifen müssen KI-Suche. Weisen Sie zu Search_Application_admin Für Anwender, die Suchanwendungskonfigurationen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen.
Indizierte Quellen definieren	Erstellen und konfigurieren Sie jeweils eine indizierte Quelle ServiceNow AI Platform® Tabelle mit Inhalten, die durchsuchbar gemacht werden sollen. Indizieren Sie Quelltabellen, um ihren durchsuchbaren Inhalt zu hinzuzufügen KI-Suche Index. Das Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für die Tabellen „Katalogelement“, „Wissen“ und „Anwender“.
Suchquellen definieren	Wenden Sie Filterbedingungen auf indizierte Quellen an, um Suchquellen zu definieren, auf die Anwender in Ihren Such-Experiences zugreifen können. Das Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchquellen, die auf die standardmäßigen indizierten Quellen verweisen.
Suchprofile definieren	Erstellen Sie ein Suchprofil für jede eindeutige Such-Experience, die Sie in Suchanwendungen anbieten möchten. Geben Sie die Daten an, nach denen Anwender suchen können, indem Sie Suchquellen mit dem Suchprofil verknüpfen. Steuern Sie das Suchverhalten, indem Sie Synonyme, Stoppwörter, Einstellungen für die Tippfehlerbehandlung, Genius-Ergebnisse

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.

Konfigurationsphase	Beschreibung
	und Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren. Das Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchprofile zur Verwendung mit Serviceportal, Now Mobile, Und KI-Suche Unterstützen Serviceportal Widget.
Konfigurationen für Suchanwendung definieren	Erstellen Sie für jede eine Konfiguration ServiceNow AI Platform Anwendung, die unterstützt KI-Suche. Wählen Sie ein Suchprofil für die Anwendung aus. Konfigurieren Sie anwendungsspezifische Sucheinstellungen. Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchanwendungskonfigurationen für Serviceportal, Virtual Agent, Und KI-Suche Unterstützen Serviceportal Widget.
Aktivieren und konfigurieren KI-Suche in ServiceNow AI Platform applications	Geben Sie An KI-Suche Als Suchmaschine in unterstützt ServiceNow AI Platform Anwendungen. Wählen Sie für jede Anwendung eine Suchanwendungskonfiguration aus, und konfigurieren Sie die verfügbaren Such-UX-Einstellungen.
Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche	Konfigurieren Sie optional globale Suchen mit exakter Übereinstimmung, die nur Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte (Feld) für eine bestimmte abgleichen ServiceNow AI Platform Tabelle.

Geführtes Setup zur Implementierung von KI-Suche verwenden

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Ihnen bei der Konfiguration helfen KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow Instanz. Zum Öffnen KI-Suche Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Geführtes Setup**an.

Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Weisen Sie Rollen zu zu zu KI-Suche Administratoren und Anwender

Gewähren Sie Anwendern die ais_admin , ais_external_content , ais_High_Security_admin , Und Search_Application_admin Rollen, damit sie Einstellungen und Inhalte für konfigurieren und verwalten können KI-Suche Und Suchanwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den folgenden Rollen können auf Einstellungen und Inhalte für zugreifen und konfigurieren KI-Suche 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.

Rolle	Beschreibung
KI-Suche Administrator [ais_admin]	Verwaltet Konfigurationseinstellungen für KI-Suche Anwendung, einschließlich: • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwortwörterbücher • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen • Liest und aktualisiert Tippfehlerbehandlungswörterbücher, die mit Suchprofilen verknüpft sind • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen
KI-Suche Administrator für hohe Sicherheit [ais_High_Security_admin]	Greift auf Einstellungen für hohe Sicherheit für zu KI-Suche, Einschließlich Folgendes: • Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle Suchergebnisse an, die in verfügbar sind KI-Suche Index • Liest Importverlaufsdatensätze der Anwenderzuordnung für externe Inhalte Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit erhöhten Berechtigungen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten . Informationen zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Erhöhung finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen . Das Instanz-Sicherheitszentrum **Anwender mit Rollen mit hohen Berechtigungen** Anwendermetrik zeigt die Anzahl der Anwender an, denen diese Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendermetriken .
Anwendungsadministrator durchsuchen [Search_Application_admin]	Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchanwendungskonfigurationen für Zing und KI-Suche. Diese Rolle enthält ais_admin Und Personalize_dictionary-Rollen.
KI-Suche Anwender der API für externe Inhalte [ais_external_content]	Greift auf Endpunkte für zu KI-Suche APIs für externe Inhalte, einschließlich der folgenden: • Gibt externe Dokumente für an KI-Suche Dient zum Indizieren als Suchergebnisse oder zum Löschen von Datensätzen für externe Dokumente aus dem Index mit API zur Erfassung externer Inhalte . • Importiert Anwenderzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung . Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Anwendern und Integrationsanwendern zu, die Zugriff auf API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Anwendern finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen. Details zu Integrationsanwendern finden Sie unter Service-Accounts als interne Integrationsbenutzer markieren . Benutzer mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf API-Endpunkte für externe Inhalte zuzugreifen.

Weisen Sie diese Rollen Anwendern und Gruppen zu, um sie als Suchadministratoren oder externe Inhalts-API-Anwender für zu ermöglichen KI-Suche.

Prozedur

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

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.

Indizierte Quellen in KI-Suche

Indizierte Quellen bestimmen ServiceNow AI Platform® Tabellen und externe Dokumentsätze mit Inhalten, die Sie durchsuchbar machen möchten. KI-Suche Erfasst Datensätze oder Dokumente aus diesen Quellen und speichert ihren durchsuchbaren Inhalt in seinem Suchindex.

Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Indizierte Quelltypen

KI-Suche Unterstützt die folgenden indizierten Quelltypen.

Interne indizierte Quelle

Eine interne indizierte Quelle ruft Inhalte und Metadaten von ab ServiceNow AI Platform Datensätze. Enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf ServiceNow AI Platform Tabelle mit Datensätzen, die Sie durchsuchbar machen möchten. KI-Suche Extrahiert und indiziert durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus Datensätzen in dieser Tabelle und in einer der untergeordneten Tabellen, die Sie für die Indizierung konfigurieren.

KI-Suche Schließt einige aus ServiceNow AI Platform Tabellen aus der Indizierung. Sie können keine indizierten Quellen für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter ServiceNow AI Platform Tabellen ausgeschlossen von KI-Suche Indexierung.

Sie können nicht indizieren Remotetabellen Mit internen indizierten Quellen. Um Inhalte aus einer Remote-Tabelle zu indizieren, erstellen Sie eine externe indizierte Quelle.

Externe indizierte Quelle

Eine externe indizierte Quelle ruft Dokumentinhalte und Metadaten aus einem externen Repository oder einem ab Remotetabelle . Sie enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf eine externe Inhaltsschematabelle anstelle von ServiceNow AI Platform Tabelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externe Inhalte finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche.

Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen

Durch das Indizieren großer Quelltabellen, z. B. die Aufgabentabelle [Task] und Tabellen, die sie erweitern, kann eine große Anzahl von Datensätzen zu hinzugefügt werden KI-Suche Index. Um den Satz von Datensätzen zu beschränken, die aus einer Quelltabelle indiziert werden, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen konfigurieren. KI-Suche Verwendet diese Einstellungen auch, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu löschen. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Hinweis: Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [Task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

Indizierte Quellattribute und Feldeinstellungen

Sie können Attribute und Feldeinstellungen für eine indizierte Quelle konfigurieren, um das Indizierungsverhalten für Quelldatensätze zu steuern. Attribute steuern das Verhalten der indizierten Quelle auf Datensatzebene, während Feldeinstellungen ihr Verhalten für einzelne Felder in indizierten Datensätzen definieren. Weitere Informationen, einschließlich 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.

der verfügbaren Attribute und Feldeinstellungen, finden Sie unter Indizierte Quellattribute für KI-Suche Und Feldeinstellungen für KI-Suche.

Indizieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, KI-Suche Beginnt automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex wiedergegeben. KI-Suche Indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchgeführt haben. Weitere Informationen zum Indexierungsverhalten, einschließlich Schritten für die vollständige Tabellenindizierung, finden Sie unter Inhalt wird indiziert aus KI-Suche Indizierte Quellen.

Hinweis: Die vorkonfigurierten indizierten Quellen, die in enthalten sind KI-Suche Indizieren Sie nur Inhalte aus Zeichenfolgenfeldern in Quelldatensätzen. Bei der Suche nach Datensätzen aus diesen indizierten Quellen können Sie numerische Felder verwenden, um Ihre Suchergebnisse zu betrachten oder zu filtern, Sie können jedoch Datensätze nicht anhand ihrer numerischen Feldwerte finden. Um nach numerischen Feldwerten eines Datensatzes zu suchen, kopieren Sie sie in ein Zeichenfolgenfeld, damit sie indiziert werden können.

Inhalte aus Wissensartikeln werden indiziert

Beim Indizieren von Inhalten aus Datensätzen in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] KI-Suche Standardmäßig werden Inhalte eingeschlossen, die in Wissensblöcken definiert sind. Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben und konfigurieren KI-Suche Zum Ausschließen von Inhalten aus Wissensblöcken beim Indizieren von Wissensartikeln. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Schließen Sie Wissensblockinhalte aus KI-Suche Index.

Mehrere indizierte Quellen für dasselbe ServiceNow AI Platform Tabelle

Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne erstellen ServiceNow AI Platform Tabelle. Plugins und Anwendungen können jedoch doppelte indizierte Quellen für definieren ServiceNow AI Platform Tabelle. Beispielsweise enthält das Basissystem eine indizierte Quelle, die für die Tabelle „Anwender“ [sys_user] definiert ist, aber ein Plugin oder eine Anwendung kann eine zweite indizierte Quelle für diese Tabelle unter einem anderen Namen definieren.

Hinweis: Für eine bestimmte Quelle kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein ServiceNow AI Platform Tabelle. Das System macht doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig inaktiv. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und deaktivieren. KI-Suche Indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.

Erstellen Sie eine indizierte Quelle

Definieren Sie eine indizierte Quelle, aus der Inhalte und Metadaten erstellt werden sollen ServiceNow AI Platform® Tabellendatensätze, die mit durchsucht werden können KI-Suche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen, geben Sie an ServiceNow AI Platform Tabelle. KI-Suche Indiziert Inhalte und Metadaten aus der angegebenen Quelle, sodass sie in Suchquellen aufgenommen werden können.

Standardmäßig KI-Suche Indiziert alle Datensätze aus der angegebenen Quelltabelle. Sie können einschränken, welche Datensätze indiziert werden, indem Sie 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.

Aufbewahrungsrichtlinie und Filterbedingungen für die indizierte Quelle konfigurieren. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Hinweis: Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [Task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Indizierte Quelle“ die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „indizierte Quelle“.

   Hinweis: Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne erstellen ServiceNow AI Platform Tabelle.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue indizierte Quelle wird in angezeigt KI-Suche Liste der indizierten Quellen mit **Status** Auf festlegen **Neu** . Wenn die neue indizierte Quelle eine manuelle Indizierung erfordert, erhalten Sie eine Informationsnachricht und ein Warndreiecksymbol ⚠Angezeigt.
5. **Wahlweise:** Um die Indizierung für untergeordnete Tabellen der ausgewählten Quelltabelle zu konfigurieren, öffnen Sie die neue indizierte Quelle, und erstellen Sie einen zugehörigen Listendatensatz für jede untergeordnete Tabelle:

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste untergeordnete Tabellen die Option aus **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „untergeordnete Tabelle“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „untergeordnete Tabelle“.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue untergeordnete Tabelle wird in der zugehörigen Liste untergeordnete Tabellen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um zu steuern, wie Ihre neue indizierte Quelle Quelldatensätze und -Felder während der Indizierung verarbeitet, konfigurieren Sie die indizierten Quellattribute und Feldeinstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Indizierte Quellattribute für KI-Suche und Feldeinstellungen für KI-Suche.

Um Inhalte aus Quelldatensätzen durchsuchbar zu machen, führen Sie einen vollständigen Tabellenindex für Ihre neue indizierte Quelle aus. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen

KI-Suche Verwendet Einstellungen, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu löschen und die Suchleistung zu optimieren. Um den Satz von Datensätzen zu beschränken, die aus Quelltabellen indiziert werden, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen 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.

Aufbewahrungsrichtlinien für indizierte Quelle

Durch das Indizieren großer Quelltabellen, z. B. die Aufgabentabelle [Task] und Tabellen, die sie erweitern, kann eine erhebliche Anzahl von Datensätzen zu hinzugefügt werden KI-Suche Index. Um den Satz der indizierten Quelltabellendatensätze basierend auf der Zeit seit der letzten Aktualisierung zu beschränken, wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie für Ihre indizierte Quelle aus. KI-Suche Indiziert nur Quelldatensätze, die innerhalb des für die Aufbewahrungsrichtlinie definierten Zeitraums aktualisiert wurden. Wenn Sie beispielsweise eine zweijährige Aufbewahrungsrichtlinie auswählen, KI-Suche Schließt Quelldatensätze aus, die zuletzt vor mehr als zwei Jahren aktualisiert wurden.

Wenn die Zeit seit der letzten Aktualisierung eines Quelldatensatzes den Grenzwert aus der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle überschreitet, KI-Suche Markiert den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

Hinweis: Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [Task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

Filterbedingungen für indizierte Quelle

Um den Satz von Datensätzen zu beschränken, die aus einer Quelltabelle indiziert werden, definieren Sie Filterbedingungen für Ihre indizierte Quelle. KI-Suche Indiziert nur Datensätze, die allen definierten Filterbedingungen entsprechen.

Wenn ein Quelldatensatz die Filterbedingungen der indizierten Quelle nicht mehr erfüllt, KI-Suche Markiert den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

Veraltete Datensätze werden gelöscht

KI-Suche Löscht täglich veraltete Datensätze aus dem Index. Benutzer mit der Administratorrolle können veraltete Datensätze manuell löschen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Veraltete Datensätze aus löschen KI-Suche Index.

Veraltete Datensätze aus löschen KI-Suche Index

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um veraltete Datensätze aus dem zu löschen KI-Suche Index.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Wenn `glide.script_processor.admin`Der Wert der Systemeigenschaft wurde vom Standardwert geändert. Sie benötigen die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Details zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Zugriff auf Hintergrundskript beschränken [aktualisiert in Security Center 1,3 und 2,0] .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ob eine dieser Bedingungen für einen Datensatz in erfüllt ist KI-Suche Index, KI-Suche Markiert den Datensatz als veraltet.

- Die Zeit seit der letzten Aktualisierung des Datensatzes überschreitet die Altersgrenze aus der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle
- Der Datensatz erfüllt nicht mehr die für seine indizierte Quelle definierten Filterbedingungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Löscht täglich veraltete Datensätze aus dem Index. Administratoren können Datensätze manuell löschen, indem sie ein Hintergrundskript ausführen.

Weitere Informationen zum Ausführen von Hintergrundskripts finden Sie unter Modul „Skripts – Hintergrund“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.

   Hinweis: Wenn `glide.script_processor.admin`Der Wert der Systemeigenschaft ist auf Security_admin festgelegt. Sie müssen auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zuzugreifen. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten .

2. In **Skript ausführen (JavaScript auf Server ausgeführt)** Textfeld: Geben Sie eines der folgenden Hintergrundskripts ein.
   - Um veraltete Datensätze zu löschen, die aus einer bestimmten Tabelle indiziert wurden, geben Sie dieses Skript ein und ersetzen Sie es TABELLENNAME Mit dem Namen der ausgewählten Tabelle:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     Um beispielsweise alle veralteten Datensätze zu löschen, die aus der indizierten Quelle der Knowledge-Tabelle indiziert wurden, ersetzen Sie TABELLENNAME Mit kb_Knowledge Im Skript.
   - Um alle veralteten Datensätze im Index zu löschen, unabhängig davon, aus welcher Tabelle sie indiziert wurden, geben Sie dieses Skript ein:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. Wählen Sie Aus **Skript ausführen** .
   Das Skript erstellt ein Ereignis, das der Index-Handler verarbeitet, sodass das Skript nach Abschluss des Löschauftrags ohne Blockierung abgeschlossen wird.

Ergebnis

Das Hintergrundskript wird ausgeführt und löscht veraltete Datensätze aus KI-Suche Index.

Schutzmaßnahmen für indizierte Quellen

Reduzieren Sie die Indexgröße, und erhöhen Sie die Suchleistung mit Schutzmaßnahmen, die die Anzahl der Aufgaben- und Warnungsquellendatensätze beschränken, die aus indizierten Quellen indiziert werden.

Schutzmaßnahmen – Übersicht

Die Tabellen „Aufgabe“ [Task] und „Warnung“ [em_Alert] und ihre untergeordneten Tabellen enthalten eine große Anzahl von Datensätzen. Durch die Indexierung des vollständigen Satzes von Datensätzen aus diesen Tabellen für die Suche wird die Größe von erhöht KI-Suche Indizieren und kann sich auf die Indexierungs- und Suchleistung auswirken.

Um die Indexgröße zu reduzieren und die Suchleistung zu erhalten, KI-Suche Trifft zu *Schutzmaßnahmen* Beim Indizieren von Datensätzen aus diesen Tabellen. Diese Schutzmaßnahmen beschränken die maximale Anzahl von Datensätzen, die aus den Tabellen „Aufgaben“ und „Warnung“ indiziert 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.

Schutzmaßnahmen sind im Basissystem für die Tabellen „Aufgaben“ und „Warnung“ und ihre untergeordneten Tabellen aktiviert. Standardmäßig KI-Suche Indiziert maximal 10 Millionen Datensätze für jede dieser Tabellen.

Funktionsweise von Schutzmaßnahmen

Wenn Schutzmaßnahmen aktiviert sind, KI-SucheÜberprüft zuerst das Guard Rail-Limit für indizierte Datenquellen [`ais_Guard_Rail_limit_Data_Source`] Tabelle, um anzuzeigen, ob ein Datensatz für die indizierte Quelle vorhanden ist (Definition der maximalen Anzahl von Datensätzen, die für diese indizierte Quelle indiziert werden sollen). Wenn kein Tabelleneintrag vorhanden ist, KI-SucheÜberprüft `glide.ais.ingestion.guard_rails_enabled_datasources` Systemeigenschaftswert, um anzuzeigen, ob dort ein Grenzwert für die indizierte Quelle definiert ist. Wenn an beiden Stellen kein Grenzwert gefunden wird, KI-Suche Wendet keine Schutzbegrenzungen auf die indizierte Quelle an.

Schutzbegrenzungen für die Anzahl der indizierten Datensätze werden angewendet, nachdem der Satz von Quelldatensätzen durch die Filterbedingungen und Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle eingeschränkt wurde. Details zu Bedingungen für indizierte Quellfilter und Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

KI-Suche Indiziert immer die zuletzt geänderten Datensätze aus der indizierten Quelltabelle. Wenn die Indexierung dazu führt, dass die Datensatzanzahl für die Tabelle die Schutzgrenze überschreitet, KI-Suche Verwirft ältere Datensätze aus dem Index, um Platz für die neueren Datensätze zu schaffen.

Schutzmaßnahmen-Einstellungen werden geändert

A ServiceNow® Mitarbeiter können die Schutzmaßnahmen-Einstellungen für Ihre Instanz wie folgt ändern:

- Überschreiben Sie die Grenzwerte für die Datensatzanzahl des Basissystems für die Schutzmaßnahmen der Tabellen „Aufgaben“ und „Warnung“
- Erstellen Sie anwenderdefinierte Schutzmaßnahmen, um die maximale Anzahl von Datensätzen zu begrenzen, die aus anderen Quelltabellen indiziert werden
- Schutzmaßnahmen deaktivieren

Hinweis: Änderungen an den Schutzmaßnahmen Ihrer Instanz können bis zu 24 Stunden dauern, bis sie in berücksichtigt werden KI-Suche Indexierungsverhalten von .

Semantische Indexkonfiguration für indizierte Quellen

Die KI-Suche Das generalisierte RAG-Framework (Retrieval-Augmented Generation) bietet eine optimierte Möglichkeit, Einstellungen für die semantische Indizierung für Datensätze zu konfigurieren, die aus indiziert wurden ServiceNow AI Platform® Tabellen.

Semantische Indexkonfiguration – Übersicht

KI-Suche Administratoren können Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle konfigurieren. Diese Einstellungen geben an, wie KI-Suche Indiziert Inhalte aus der indizierten Quelle zur Verwendung mit der semantischen Vektorsuche. Die Gruppe der Einstellungen für die semantische Indizierung für eine bestimmte indizierte Quelle wird als bezeichnet *Semantische Indexkonfiguration* .

Jede semantische Indexkonfiguration enthält die folgenden 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.

Indizierte Quelle

Ein Verweis auf eine vorhandene indizierte Quelle mit Feldwerten oder Anhängen, die für die semantische Vektorsuche indiziert werden sollen.

Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Einbettungsmodelle

Eine Liste von mindestens einem *Einbettungsmodelle* Für das System, das beim Indizieren von Inhalten aus der indizierten Quelle für die semantische Vektorsuche verwendet werden soll.

Ein Einbettungsmodell gibt an, wie Informationen, die in Ihrem indizierten Inhalt gefunden werden, in einer Vektorzuordnung codiert werden. Die semantische Vektorsuche verwendet die codierten Informationen aus der Vektorzuordnung, um Suchergebnisse zu finden, die ähnliche Bedeutungen wie Ihre Suchbegriffe haben.

Blockierungsstrategie und zugehörige Parameter

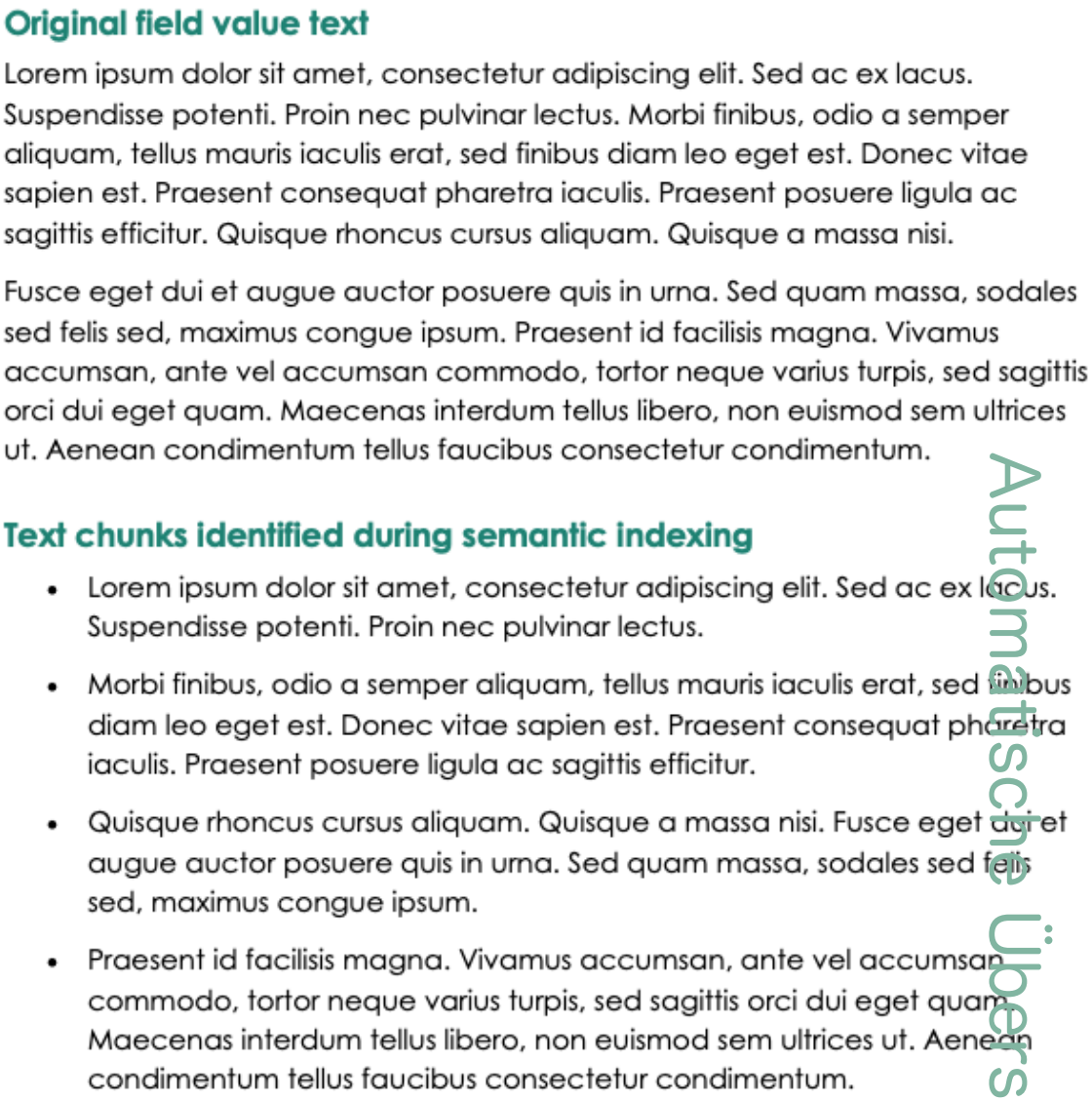
A *Blockierungsstrategie* Und zugehörige Parameterwerte, die zusammen bestimmen, wie Inhalte aus den ausgewählten Feldern und Anhängen der indizierten Quelle während der Indizierung für die semantische Vektorsuche behandelt werden.

Das Blockieren ist der Prozess, bei dem Text in kleinere Teile aufgeschlüsselt wird (genannt *Blöcke*) Während der Indizierung. Indem Sie Ihren Inhalt in Blöcke teilen, KI-Suche Reduziert die Suchlast und verbessert Kontext und Relevanz für semantische Vektorübereinstimmungen.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein zweiabsatzförmiger Block mit Beispielfeldwerttext für die semantische Indizierung in Blöcke aufgeteilt werden kann. Wie gezeigt, können Blöcke mehrere

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

Sätze enthalten und sich über Absatzumbrüche im Originaltext



erstrecken.

Semantische Indexfelder

Verweise auf mindestens einen *Semantische Indexfelder* Die semantische Indizierungseinstellungen für Inhalte aus der indizierten Quelle bereitstellen.

Jedes semantische Indexfeld definiert semantische Indexierungseinstellungen für ein einzelnes Feld aus der indizierten Quelltabelle oder für Anhänge aus dieser Tabelle. Sie können die Reihenfolge angeben, in der semantische Indexfelder beim Indizieren von Inhalten aus der indizierten Quelle für die semantische Vektorsuche ausgewertet werden.

Hinweis: Sie können mehrere semantische Indexkonfigurationen für eine indizierte Quelle definieren, aber jede Konfiguration nach der ersten verursacht zum Zeitpunkt der Indizierung zusätzliche Leistungskosten.

Semantische Indexkonfiguration wird aktiviert

Die Funktionalität zur Konfiguration semantischer Indizes wird von bereitgestellt KI-Suche Semantischer Controller Plugin (com.glide.ais.semantic_search) . Dieses Plugin wird automatisch für Ihre Instanz aktiviert, wenn Sie eines installieren Now Assist Anwendung 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.

Sie können überprüfen, ob die semantische Indexkonfiguration aktiviert ist, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen** Und Auswahl eines indizierten Quelldatensatzes. Wenn die zugehörige Liste Konfiguration des semantischen Index im Formular „indizierte Quelle“ angezeigt wird, wird das Plugin aktiviert.

Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle

Geben Sie die Konfigurationseinstellungen für die semantische Indizierung an, die Sie anwenden möchten, wenn KI-Suche Indiziert Datensätze aus Ihren indizierten Quellen.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Semantischer Controller Plugin (com.glide.ais.semantic_search) Muss in Ihrer Instanz aktiv sein. Dieses Plugin wird automatisch aktiviert, wenn vorhanden Now Assist Anwendung Ist auf Ihrer Instanz installiert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als KI-Suche administrator, Sie können diese Aufgabe ausführen, um die Felder aus der Tabelle und der indizierten Quelle auszuwählen, die das System für die semantische Vektorsuche indizieren soll. Sie können auch die Einbettungsmodelle und die Inhaltsblockstrategie auswählen, die für semantisch indizierte Inhalte aus der Quelltabelle verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, für die Sie Einstellungen für die semantische Indizierung konfigurieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht „indizierte Quelle“ geöffnet.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Konfiguration des semantischen Index die Option aus **Neu** .

   Hinweis: Wenn die zugehörige Liste „semantische Indexkonfiguration“ im Formular „indizierte Quelle“ nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz über mindestens eine verfügt Now Assist Anwendung Installiert. Installieren von Now Assist Die Anwendung aktiviert KI-Suche Semantischer Controller Plugin (com.glide.ais.semantic_search) , Der für die Konfiguration des semantischen Index erforderlich ist.

4. Füllen Sie die Felder im Formular Konfiguration des semantischen Index aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „semantische Indexkonfiguration“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn Sie eine vorhandene semantische Indexkonfiguration aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren** Stattdessen.
   Das Formular „Konfiguration des semantischen Index“ lädt neu und zeigt die ausgewählten Feldwerte und die zugehörige Liste „semantische Indexfelder“ an.
6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste semantische Indexfelder einen neuen Datensatz für jedes Feld mit Inhalt, den Sie in den semantischen Index für die angegebene indizierte Quelle aufnehmen möchten.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „semantischer Index“ aus.
      Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „semantisches Indexfeld“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Datensatz des semantischen Indexfelds wird in der zugehörigen Liste semantische Indexfelder angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Einstellungen für die Konfiguration des semantischen Index für eine indizierte Quelle geändert haben, müssen Sie Inhalt aus dieser indizierten Quelle neu indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Hinweis: Die Indizierung von Inhalten für die semantische Vektorsuche ist normalerweise langsamer als die Indizierung für die Stichwortsuche. Die Neuindizierung Ihrer indizierten Quelle kann länger dauern, nachdem Sie eine semantische Indexkonfiguration dafür definiert haben.

KI-Suche Retrieval-Augmented Generation (RAG)

Sie können die Suchgenauigkeit von verbessern KI-Suche Ergebnisse mithilfe von KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung. Mit RAG, Sie können den Fokus eines großen Sprachmodells (LLM) auf einen bestimmten, kontextbezogenen Datensatz beschränken, anstatt auf die allgemeinen Daten, für die es trainiert wurde.

KI-Suche RAG Übersicht

RAG Kombiniert den Informationsabruf mit der KI-Textgenerierung. Es funktioniert in zwei Schritten. Er indiziert die Daten, um sie durchsuchbar zu machen, und sucht dann anhand von Abfragen, die Daten indiziert haben.

Die Effektivität von KI-Suche RAG Basiert auf dem Einbettungsmodell, das von den erweiterten Suchmethoden wie einer semantischen oder Vektorsuche verwendet wird, um die kontextorientierten Informationen aus indizierten Quellen abzurufen. Das Einbettungsmodell generiert Einbettungen, die auf der Suchabfrage des Anwenders basieren. Die Einbettungen werden dann von einem LLM verwendet, um relevante Antworten zu erstellen. Das Einbettungsmodell ist die Engine hinter RAG, mit der Informationen gesucht, abgerufen und in eine Vektorzuordnung eingebettet werden können, bevor sie an ein LLM übergeben werden. Standardmäßig RAG Verwendet das Einbettungsmodell (E5), unterstützt aber auch zusätzliche Drittparteimodelle wie Azure OpenAI Einbettung und Google Gemini Einbettung. Anwender können auch eigene anwenderdefinierte Einbettungsmodelle von Drittanbietern mitbringen, um Einbettungen für ihre spezifischen zu erstellen RAG Benötigt.

Wird Aktiviert KI-Suche RAG

KI-Suche RAG-Funktionalität wird von bereitgestellt KI-Suche RAG Plugin (sn_ais_RAG). Dieses Plugin wird bei der Installation automatisch für Ihre Instanz aktiviert Controller für generative KI Oder beliebig Now Assist Anwendung an.

Konfigurieren eines externen oder anwenderdefinierten Einbettungsmodells

Sie können eine Verbindung herstellen und ein externes oder anwenderdefiniertes Einbettungsmodell in konfigurieren KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung zum Generieren von Einbettungen.

Einbettungsmodell – Übersicht

Die KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Die Anwendung verwendet Einbettungsmodelle, um relevante Informationen aus den indizierten Quellen abzurufen 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.

Einbettungen zu generieren. Diese Einbettungen sind eine Möglichkeit, komplexe Objekte wie Wörter oder Bilder in numerische Formen zu transformieren, die ihre Bedeutungen und Beziehungen erfassen. Diese Transformation hilft ML-Modellen (maschinelles Lernen), Daten effektiver zu analysieren und zu verstehen, wodurch Aufgaben wie Verarbeitung natürlicher Sprache (Natural Language Processing, NLP), Empfehlungssysteme und Bilderkennung verbessert werden.

Mit KI-Suche RAG Anwendung können Sie mithilfe der Fähigkeit „Bring Your Own Model“ (BYOM) ein eigenes anwenderdefiniertes Einbettungsmodell erstellen. Die Anwendung unterstützt auch Einbettungsmodelle von Drittanbietern, z. B. Azure OpenAI Einbettungsmodell und Google Gemini Einbettungsmodell. Sie können die Standardaliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen konfigurieren, die für diese Einbettungsmodelle von Drittanbietern bereitgestellt werden, um die Integration zwischen Ihrer Instanz und dem ausgewählten Einbettungsmodell zu authentifizieren und zu aktivieren.

Einbettungsmodelle werden konfiguriert

Konfigurieren Sie Ihre anwenderdefinierten Einbettungsmodelle und Einbettungsmodelle von Drittparteien in KI-Suche RAG Anwendung:

Einbettungsmodelle von Drittparteien konfigurieren

Sie können ein Einbettungsmodell einer Drittpartei in Ihr System integrieren:

1. Richten Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für ein Einbettungsmodell einer Drittpartei ein. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung und Anmeldeinformationen für das Einbettungsmodell von Drittparteien werden eingerichtet .
2. Aktivieren Sie ein Einbettungsmodell einer Drittpartei. Weitere Informationen finden Sie unter Das Einbettungsmodell der Drittpartei wird aktiviert .

Anwenderdefinierte Einbettungsmodelle konfigurieren

Sie können ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell End-to-End konfigurieren, indem Sie die Funktion Bring Your Own Embedding Model (BYOM) nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter „Bring Your Own Model“ (BYOM) konfigurieren.

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ein Einbettungsmodell einer Drittpartei ein

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein, um eine Integration zwischen zu authentifizieren ServiceNow Instanz und ein Drittpartei-Einbettungsmodell.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System stellt den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für bereit Azure OpenAI Einbettungsmodell (Texteinbettung-3-groß) und Google Gemini Einbettungsmodell (gemini-embedding-001). Sie richten diese Standardaliasse ein, um die sichere Verbindung von zu verwalten ServiceNow Instanz mit einem Einbettungsmodell. Ein Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen enthält die Endpunkt-URL der Modelle und die Anmeldedetails, z. B. das OAuth-Token oder den API-Schlüssel. Ein Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen teilt dem System mit, wie eine Verbindung zu diesen Drittparteimodellen hergestellt 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie einen Alias aus, den Sie einrichten möchten.
   - Dient zum Einrichten des Einbettungsmodell-Alias für Azure OpenAI Einbettung, wählen Sie aus **Azure OpenAI** .
   - Dient zum Einrichten des Einbettungsmodell-Alias für Google Gemini Einbettung, wählen Sie aus **Google Gemini-API** .
3. Erstellen Sie einen Verbindungsdatensatz für Ihren Alias.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **Neu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter HTTP(s)-Verbindung erstellen .
   c. Wählen Sie **Absenden**.

   Der Verbindungsdatensatz wird erstellt.
4. Erstellen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für Ihren Alias.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen einen Verbindungsdatensatz aus der Liste Verbindungsalias aus.
      - Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt 3 für erstellt haben Azure OpenAI Alias.
      - Wählen Sie den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt 3 für erstellt haben Google Gemini API-Alias.
   b. Wählen Sie im Feld Anmeldeinformationen das Suchsymbol ( ) Und dann auswählen **Neu** .
   c. Wählen Sie in der Liste der Anmeldeinformationen einen Anmeldeinformationstyp aus.
      - Dient zum Erstellen eines Anmeldeinformationsdatensatzes für Azure OpenAI Alias, wählen Sie aus **API-Schlüssel-Anmeldeinformationen** .
      - Dient zum Erstellen eines Anmeldeinformationsdatensatzes für Google Gemini API-Alias, wählen Sie aus **OAuth 2,0-Anmeldeinformationen** .
   d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Anmeldeinformationen für API-Keys Für Azure OpenAI Alias oder OAuth 2.0-Anmeldeinformationen Für Google Gemini API-Alias.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Der Anmeldeinformationsdatensatz wird 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.

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie das Einbettungsmodell, um es zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Einbettungsmodell einer Drittpartei.

Aktivieren Sie ein Einbettungsmodell einer Drittpartei

Aktivieren Sie Ihr bevorzugtes Einbettungsmodell, unabhängig davon, ob es sich um eine Drittpartei oder ein anwenderdefiniertes Modell handelt, damit die aktiviert wird KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Die Anwendung weiß, welches Modell zum Generieren von Einbettungen verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie dann ein `ais_semantic_embedding_model.list` Im Filter.
2. Wählen Sie ein Einbettungsmodell aus der Liste von aus KI-Suche Semantische Einbettungsmodelle.
3. Aktivieren Sie auf der Seite Semantisches Einbettungsmodell das Einbettungsmodell, indem Sie auswählen **Aktiv** .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie eine Schnellprüfung aus, um sicherzustellen, dass alles korrekt eingerichtet ist, indem Sie auswählen **Validieren** .

   Hinweis: Wenn Sie Änderungen an der Konfiguration vornehmen, müssen Sie das Einbettungsmodell validieren.

Ergebnis
Ihr bevorzugtes Einbettungsmodell, ob Drittpartei oder anwenderdefiniert, kann in verwendet werden KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihr Einbettungsmodell der semantischen Indexkonfiguration hinzu, um die Inhaltserfassung mithilfe dieses Modells zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle.

„Bring Your Own Model“ (BYOM) konfigurieren

Als Administrator können Sie ein eigenes anwenderdefiniertes Einbettungsmodell zur Verwendung in erstellen KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung zum Generieren von Einbettungen für die semantische Indizierung.

Verwenden Sie die BYOM-Fähigkeit, um ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell von Drittanbietern zu erstellen, mit dem Einbettungen für Ihre spezifischen erstellt werden können RAG Benötigt. Der Prozess für das Onboarding von BYOM umfasst:

1. Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für das Einbettungsmodell, und schließen Sie das Setup ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell .
2. Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell in der Tabelle „Generative KI-Modellkonfiguration“ [sys_generative_ai_model_config] für KI-Suche RAG Anwendung zur Verwendung in der semantischen Indizierung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen KI-Anbieter für Ihr Einbettungsmodell aus, damit er in integriert werden kann KI-Suche RAG Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Anbieter für ein Einbettungsmodell fest.
4. Aktivieren Sie KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung, um Ihr anwenderdefiniertes Einbettungsmodell zu erkennen und zum Generieren von Einbettungen zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Sie Ihr anwenderdefiniertes Einbettungsmodell mit dem Anwendung für generative KI.
5. Verwalten Sie Fehler aus anwenderdefinierten Einbettungsmodellen, wenn Sie semantische Vektoren generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fehler-Handler-Erweiterungspunkt.
6. Fügen Sie Ihr neues Einbettungsmodell der semantischen Indexierungstabelle hinzu, um es für die semantische Indexierung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das anwenderdefinierte Einbettungsmodell für die semantische Indizierung.
7. Aktivieren Sie Ihr bevorzugtes Einbettungsmodell so KI-Suche RAG Die Anwendung kann sie zum Generieren von Einbettungen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Einbettungsmodell einer Drittpartei.
8. Wählen Sie Ihr bevorzugtes Einbettungsmodell aus, das für die semantische Indizierung verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell in der Tabelle Konfiguration des Generativen KI-Modells [sys_generative_ai_model_config], damit Sie Ihre verwenden können KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Die Anwendung kann sie verwenden, um Einbettungen für die semantische Indizierung zu generieren. Dieses Setup stellt sicher, dass das Modell erkannt und ordnungsgemäß verbunden wird, um Anforderungen zu senden und zu empfangen.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Ihr Einbettungsmodell erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungs- und Anmeldealias erstellen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein `sys_generative_KI_model_config.list` Im Filter, um zur Tabelle Generative KI-Modellkonfiguration [sys_generative_ai_model_config] zu wechseln.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Generative KI-Modellkonfiguration“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das neue Einbettungsmodell wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Legen Sie einen Anbieter für das Einbettungsmodell 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.

Legen Sie einen Anbieter für ein Einbettungsmodell fest

Bestimmen Sie, welchen KI-Anbieter verwendet werden soll, damit Ihr Einbettungsmodell in funktionieren kann KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Ihren bevorzugten Provider. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungs- und Anmeldealias erstellen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein `sys_one_extend_Capability.list` Im Filter, um zur Tabelle „OneExtend-Fähigkeiten“ zu wechseln.
2. Wählen Sie aus **Bringen Sie Ihr Eigenes Einbettungsmodell Mit** Fähigkeit.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OneExtend-Fähigkeitsdefinitionen die Option aus **Neu** .
4. In **Name** Feld den Namen der Fähigkeitsdefinition eingeben.
   Beispiel: Einbettungserstellung (Azure OpenAI)
5. In **API-Typ** Feld auswählen **System** .
6. In **API** Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um das Dokument auszuwählen.
   a. In **Tabellenname** Wählen Sie die Tabelle One API-Systemausführer [one_api_System_Executor] aus.
   b. In **Dokument** Feld auswählen **Generische Einbettung** .
   c. Wählen Sie **OK**.
7. In **Alias Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen** Feld den Alias auswählen, den Sie in Ihr anwenderdefiniertes Einbettungsmodell integrieren möchten.
8. Wählen Sie die Option **Erweitert**.
9. Erstellen Sie vor- und Nachverarbeitungsskripts.
   Zum Aktivieren von KI-Suche RAG Anwendung um nahtlos mit Ihrem Einbettungsmodell zu arbeiten, müssen Sie vor- und Nachverarbeitungsskripts erstellen. Diese Skripts helfen dem KI-Suche RAG Anwendung Verstehen Sie das Format der Daten, die Ihr Modell erwartet und erstellt.

   Das folgende Beispiel zeigt das Präprozessorskript für Azure OpenAI Anforderungsstruktur.

```
(function(inputs) {                                          //// inputs is the capability inputs
 which contains request.
         /* write code here to transform capability input to definition input.
          *{
 "request": {                                                //request contains rawInput which will
 be system-provided.
  "rawInput": {                                             //rawInput contains passages(Array of text
 segments), type(Context of the input) and modelId(Name of the embedding model)
   "passages": ["Sample text"],
   "type": "ingest/query",
   "model": "text-embedding-3-large"
  },
  "providerInput": {                                        //providerInput should be populated
 using the relevant data from rawInput.passages.
```

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.

```
   "input": ["Sample text"]                                    //The field name "input" inside
providerInput is provider-specific and rawInput.passages should be mapped to the
appropriate field expected by your provider
  }
 }
  }
 try {
      var parsedInputs = JSON.parse(inputs);
      var request = parsedInputs.request;
      var rawInput = request.rawInput;
      var passagesArray = rawInput.passages;
      var type = rawInput.type;

      if (passagesArray && passagesArray.length > 0) {
         parsedInputs.request.providerInput = {};
         parsedInputs.request.providerInput.input = passagesArray;
      }

   } catch (ex) {
      gs.error("Exception occured while preprocessing of the inputs." + ex);
      throw new Error("Exception occured while OE preprocessing of the inputs : " + ex);
   }

   inputs = parsedInputs;
   return inputs;
})(inputs);
```

Das folgende Beispiel zeigt das Antwortpostprozessorskript für Azure OpenAI Anforderungsstruktur.

```
(function(outputs) {
   /* write code here to transform definition output to capability output.
 * outputs contains result from the provider definition implementation.
 * Expected outputs format from provider definition implementation in success scenario:
   "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
 {"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
    }
 * Expected outputs format from provider definition implementation in error scenario:
   "result": {
  "responseHeaders": "[Content-Length: 224\r\n, Content-Type: application/json\r\n,
 apim-request-id: 72b1519e-a367-4f01-b249-8f37d35d50d3\r\n, Date: Thu, 01 May 2025
 12:03:44 GMT\r\n]",
  "responseBody": "{\"error\":{\"code\":\"401\",\"message\":\"Access denied due to invalid
 subscription key or wrong API endpoint. Make sure to provide a valid key for an active
 subscription and use a correct regional API endpoint for your resource.\"}}",
  "provider": "custom_embedding_model",
  "errorCode": "401",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "error": "PermissionDenied",
  "status": "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.

```
  }
* Extract the embeddings from the response key of the provider result (in a successful
scenario) and elevate it in the final output. Sample format for the same:
  "result": {
  "provider": "custom_embedding_model",
  "logId": "0ee6f4f4ff112210b6e1fffffffff03",
  "status": "success",
  "response":
{"object":"list","data":[{"object":"embedding","index":0,"embedding":[0.008695375,0.0011188
902]},{"object":"embedding","index":1,"embedding":[0.012572239,0.017366657]}],"model":"te
xt-embedding-3-large","usage":{"prompt_tokens":4,"total_tokens":4}}
  "embeddings": [[0.008695375,0.0011188902], [0.012572239,0.017366657]]
  }
*/
  try {
     outputs = JSON.parse(outputs);
     var embeddingsArray = [];

     if (!gs.nil(outputs.result) && !gs.nil(outputs.result.response)) {
        var responseBody = outputs.result.response;
        if (!gs.nil(responseBody)) {
           var data = JSON.parse(responseBody).data;
           for (var i = 0; i < data.length; i++) {
              var embeddingResponse = data[i];
              if (!gs.nil(embeddingResponse) && !gs.nil(embeddingResponse.embedding))
                 embeddingsArray.push(embeddingResponse.embedding);
           }
        }

        outputs.result.embeddings = embeddingsArray;
     }
  } catch (ex) {
     gs.error("Exception occured while OE postprocessing of the outputs = " + ex);
     outputs.result.status = "error";
     outputs.result.error = gs.getMessage("Exception occured while OE postprocessing of
the outputs : " + ex);
  }

  return outputs;
})(outputs);
```

10. Wählen Sie **Absenden**.

Verbinden Sie Ihr anwenderdefiniertes Einbettungsmodell mit dem Anwendung für generative KI

Integrieren Sie Ihr anwenderdefiniertes Einbettungsmodell mit einer Fähigkeitsdefinition, um zu helfen Anwendung für generative KI Verstehen Sie Ihre Daten besser, und stellen Sie relevantere, maßgeschneiderte Antworten bereit.

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**, Und geben Sie dann ein `sys_generative_ai_config.list` Im Filter, um zur Tabelle Generative KI-Konfigurationen [sys_generative_ai_config] zu wechseln.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Stellen Sie sicher **Definitionstabelle** Feld ist mit sys_one_extend_Capability_Definition vorab ausgefüllt.
4. In **Definition** Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um das Definitionsdokument auszuwählen.
   a. In **Tabellenname** Feld einen API-Systemausführer [one_api_System_Executor] auswählen.
   b. In **Dokument** Wählen Sie die OneExtend-Fähigkeitsdefinition aus, die Sie in das Einbettungsmodell integrieren möchten.
   c. Wählen Sie **OK**.
5. In **Modell** Wählen Sie ein Einbettungsmodell Ihrer Wahl aus.
6. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
7. Füllen Sie aus **Zusätzliche Konfigurationen** Feld.
   - In **Name** Feld eingeben `Resource_path` .
   - In **Wert** Geben Sie den Endpunktpfad für die Verbindungsalias-URL ein, die Sie für Ihr Einbettungsmodell erstellt haben.

     Beispiel: `/Text-embedding-3-large/embeddings?api-Version=2023-05-15` .
8. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie einen Fehler-Handler-Erweiterungspunkt

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um die Fehler bei der Einbettungsgenerierung zu behandeln, die bei anwenderdefinierten Einbettungsmodellen in auftreten KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung generiert semantische Vektoren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler Mit dem Skript können Sie die Wiederholungslogik steuern, Batch-Fehler verarbeiten und Passagen ändern, wenn die Einbettung generiert wird. Diese Strategien helfen, die Leistung Ihrer Pipelines für große semantische Indizierung zu verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld suchen und auswählen **BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler** Erweiterungspunkt.
3. Wählen Sie in den zugehörigen Links die Option aus **Implementierung erstellen** .
4. Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

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. Um die Fehler bei der Einbettungserstellung in einem anwenderdefinierten Einbettungsmodell zu verwalten, definieren Sie eine Prozess (inputParams) Methode im Erweiterungspunktskript. Diese Methode muss eine strukturierte Antwort zurückgeben, die auf den vordefinierten Fehlerkategorien basiert.

```
var BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler = Class.create();
BYOMEmbeddingGenerationErrorHandler.prototype = {
   initialize: function() {},

   process: function(inputParams) {
      var responseStatus = inputParams.responseStatus;
      var responseErrorCode = parseInt(inputParams.responseErrorCode);
      var responseBody = inputParams.responseBody;
      var responseHeaders = inputParams.responseHeaders;
      var responseErrorMessage = inputParams.responseErrorMessage;
      var passages = inputParams.passages;
      var maxTokens = inputParams.maxTokens;
      var additionalParams = {};

      var response = BYOMEmbeddingUtil.buildErrorResponse(
         BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum.UNKNOWN_ERROR,
         "unknown error",
         additionalParams
      );
```

b. Um Fehler zu kategorisieren, verwenden Sie BYOMEmbeddingUtil.FehlerCodeEnum Codes.

```
BYOMEmbeddingUtil.ErrorCodeEnum = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "RequestSizeTooLargeError",       // Reduce
batch size and retry
   RATE_LIMIT_ERROR: "RateLimitError",                             // Retry without reducing
batch size
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: "PassageSizeTooLargeError",       // Retry with
reduced passage size
   UNKNOWN_ERROR: "UnknowError",                                   // Ignore this run; retry in
next job
   SKIP_BATCH_ERROR: "SkipBatchError",                             // Skip the entire batch, no
retry
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: "UpdatePassageContentError",      // Retry with
updated passage content
   RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: "RetrySkipOnFailError"                // Retry with backoff;
skip on failure
};
```

c. Die zulässigen Felder für BuildErrorResponse Schließen Sie die folgenden Fehlercodes ein:

```
var allowedFieldsByErrorCode = {
   REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   RATE_LIMIT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'retry_after_seconds'],
   PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
   UNKNOWN_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   SKIP_BATCH_ERROR: ['error_code', 'error_message'],
   UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR: ['error_code', 'error_message', 'passages'],
```


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

```
  RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR: ['error_code', 'error_message']
};
```

d. Die folgende Tabelle beschreibt die Fehlercodes und die entsprechenden Wiederholungsstrategien:

Fehlercode	Beschreibung	Wiederholungsstrategie
REQUEST_SIZE_TOO_LARGE_ERROR	Batch zu groß	Reduziert die Batchgröße und versucht exponentiell erneut.
RATE_LIMIT_ERROR	Quotenlimit erreicht	Wartet auf `Retry_After_seconds` , Und versucht dann erneut.
PASSAGE_SIZE_TOO_LARGE_ERROR	Durchgang zu groß	Reduziert die Länge des Durchgangs (normalerweise die Hälfte) und versucht dann erneut.
UNBEKANNT_FEHLER	Unbekanntes Problem	Überspringt eine Wiederholung dieser Ausführung und versucht automatisch in der nächsten geplanten Aufgabe erneut.
SKIP_BATCH_ERROR	Nicht behebbares Problem mit Batch	Überspringt den gesamten Batch ohne Wiederholung.
UPDATE_PASSAGE_CONTENT_ERROR	Wiederholen Sie den Vorgang mit korrigiertem Inhalt	Verwendet die korrigierten Passagen aus einer Antwort und versucht es erneut.
RETRY_SKIP_ON_FAIL_ERROR	Versuchen Sie es erneut, und überspringen Sie es	Wiederholungen durch Erhöhen der Wartezeiten für eine angegebene Anzahl von Wiederholungsversuchen.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie das anwenderdefinierte Einbettungsmodell für die semantische Indizierung

Fügen Sie der semantischen Indexierungstabelle ein neues Einbettungsmodell hinzu, damit die KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Die Anwendung kann dieses Modell für die semantische Indizierung verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**, Und geben Sie dann ein `ais_semantic_embedding_model.list` Im Filter, um zu wechseln KI-Suche Tabelle „semantische Einbettungsmodelle“ [sys_generative_ai_config].

2. Wählen Sie **Neu**.

3. In **Name** Geben Sie einen eindeutigen Namen ein.
Beispiel: Azure OpenAI Einbettung Von Großem Text.

4. In **Modell-Id** Geben Sie eine eindeutige ID ein.
Eine ID beginnt mit einem Buchstaben oder einer Zahl und kann Buchstaben, Ziffern, Punkte (.) oder Bindestriche (-) nach dem ersten Zeichen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **One Extend-Fähigkeitsdefinition** Wählen Sie eine BYOM-Fähigkeitsdefinition aus, die Sie erstellt haben, um einen Anbieter für das Einbettungsmodell festzulegen.
6. In **Modellkonfiguration** Feld ein Einbettungsmodell auswählen, das bereits konfiguriert ist.
7. Wählen Sie **Aktiv** aus.
8. **Wahlweise:** Wenn Sie die Batchverarbeitung für Ihr Einbettungsmodell konfigurieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   Batching hilft dem Einbettungsmodell, mehrere Eingaben gleichzeitig zu verarbeiten. Die Werte für die minimale und maximale Batch-Größe steuern, wie Eingaben gruppiert und verarbeitet werden, um die API zur Einbettungserstellung aufzurufen.

   a. Wählen Sie Aus **Batching Unterstützt** .

   b. In **Minimale Batch-Größe** Und **Maximale Batch-Größe** Geben Sie die erforderlichen Werte ein. Beispielsweise beträgt die Mindestanzahl von Eingaben, die in einem einzelnen Batch zulässig sind, 4 und die maximale Anzahl von Eingaben, die zusammen in einem Batch verarbeitet werden können, 16.

9. In **Fehler-Handler-Erweiterungsinstanz** Feld eine Fehler-Handler-Instanz auswählen.
   Sie erstellen einen geskripteten Erweiterungspunkt, um Fehler bei der Einbettungsgenerierung zu behandeln, die auftreten, wenn anwenderdefinierte Einbettungsmodelle semantische Vektoren generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fehler-Handler-Erweiterungspunkt.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihr Einbettungsmodell der semantischen Indexkonfiguration hinzu, um die Inhaltserfassung mit diesem Modell zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle.

Schließen Sie Wissensblockinhalte aus KI-Suche Index

Verhindern KI-Suche Aus der Indizierung von Inhalten in Ihren Wissensblöcken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche Schließt Inhalte ein, die in Ihren veröffentlichten Wissensblöcken angegeben sind, wenn Inhalte und Metadaten aus Ihren Wissensartikeln indiziert werden.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben und Ihre Wissensblockinhalte aus dem Suchindex ausschließen, indem sie den Wert von festlegen `glide.ais.disable_kbb`Systemeigenschaft. Wenn der Wert dieser Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, KI-Suche Ignoriert Wissensblockinhalte beim Indizieren von Inhalten und Metadaten aus Ihren Wissensartikeln.

Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen von Wissensblöcken zur Referenz in Ihren Wissensartikeln finden Sie unter Mithilfe von Wissensblöcken .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben sys_properties.list .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen *glide.ais.disable_kbb*.
   - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein Glide.ais.disable_kbb In den Formularen „Systemeigenschaft“ **Name** Feld.
3. In den Formularen „Systemeigenschaft“ **Wert** Feld eingeben *true*.
4. Speichern Sie den geänderten Systemeigenschaftsdatensatz, indem Sie auswählen **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Damit die neue Einstellung wirksam wird, indizieren Sie die indizierte Quelle der Knowledge Table erneut. Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Aktivieren Sie die Indexierung des Katalogvariablen-Inhalts in Katalogelementdatensätzen

Aktivieren Sie die Indexierung von durchsuchbarem Inhalt aus Variablen in Katalogelementdatensätzen. Konfigurieren Sie den Satz der Katalogelemente, die für die Katalogvariablen-Indizierung geeignet sind, und den Satz der zu indizierenden Variablen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche Unterstützt die Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus Variablen in Datensätzen in der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] und Tabellen, die ihn erweitern. Standardmäßig ist diese Funktionalität nicht aktiv. Administratoren können die Indizierung von Katalogvariablen-Inhalten aktivieren und den Satz von Katalogelementen und Katalogvariablen konfigurieren, aus denen Inhalte indiziert werden sollen.

Für Details zu den Katalogvariablentypen, die KI-Suche Kann Inhalt von indizieren, siehe Variablentypen, die von unterstützt werden KI-Suche Indexierung.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben sys_properties.list .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Aktivieren Sie die Indexierung von durchsuchbarem Inhalt aus Katalogvariablen, die für alle Anwender zugänglich 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.

a. Suchen und öffnen Sie `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` Systemeigenschaftsdatensatz.
Wenn dieser Systemeigenschaftsdatensatz nicht vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` Als Name des neuen Datensatzes und wählen Sie aus `true | false` Als Typ.

b. Legen Sie den Wert des Datensatzes auf fest `true`.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Wenn Sie einen neuen Systemeigenschaftsdatensatz erstellt haben, wählen Sie aus **Übermitteln** Stattdessen.

KI-Suche Indiziert Inhalte aus Katalogvariablen, für die keine Rolle zum Lesen erforderlich ist.

3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Indexierung von durchsuchbaren Inhalten aus Katalogvariablen, die bestimmte Rollen für den Lesezugriff erfordern.

Hinweis: Dieser Schritt hat keine Auswirkung, wenn `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` Ist auf festgelegt `false`.

a. Öffnen Sie `glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles` Systemeigenschaftsdatensatz.
Wenn dieser Systemeigenschaftsdatensatz nicht vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein `glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles` Als Name des neuen Datensatzes und wählen Sie aus `true | false` Als Typ.

b. Legen Sie den Wert des Datensatzes auf fest `true`.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Wenn Sie einen neuen Systemeigenschaftsdatensatz erstellt haben, wählen Sie aus **Übermitteln** Stattdessen.

KI-Suche Indiziert Inhalte aus Katalogvariablen, die nur von Anwendern mit bestimmten Rollen gelesen werden können.

4. **Wahlweise:** Filtern Sie den Satz von Katalogelementdatensätzen aus, aus denen KI-Suche Indiziert Katalogvariablen.

Hinweis: Dieser Schritt hat keine Auswirkung, wenn `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables` Ist auf festgelegt `false`.

a. Öffnen Sie `glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query` Systemeigenschaftsdatensatz.
Wenn dieser Systemeigenschaftsdatensatz nicht vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein `glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query` Als Name des neuen Datensatzes und wählen Sie aus `string` Als Typ.

b. In **Wert** Geben Sie eine codierte Abfragezeichenfolge ein, um den Satz von Katalogelementdatensätzen einzuschränken KI-Suche Indiziert Katalogvariablen aus.
Geben Sie beispielsweise ein `active=true` Wenn Sie nur möchten KI-Suche Dient zum Indizieren von Katalogvariablen aus aktiven Katalogelementdatensätzen. Details zum Erstellen codierter Abfragezeichenfolgen finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Wenn Sie einen neuen Systemeigenschaftsdatensatz erstellt haben, wählen Sie aus **Übermitteln** Stattdessen.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Werte dieser Systemeigenschaften geändert haben, indizieren Sie Inhalt aus der indizierten Quelle „Katalogelementtabelle“ und allen indizierten Quellen für Tabellen, die die Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] erweitern. Weitere Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle Und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen.

Indizierte Quellattribute für KI-Suche

Ein indiziertes Quellattribut definiert das Indizierungsverhalten für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung indizierter Quellattribute sind:

- Definieren Sie einen Filter, um den Satz von Datensätzen zu begrenzen, die aus der Quelltabelle indiziert werden
- Ändern Sie das Standardindizierungsverhalten für Anhänge oder Tags, die in Quelltabellendatensätzen gefunden werden
- Geben Sie an, ob übersetzte Felder aus Quelltabellendatensätzen indiziert werden sollen

Die Attribute einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut in KI-Suche

Definieren Sie ein indiziertes Quellattribut, um zu konfigurieren KI-Suche Verhalten der Inhaltsindizierung für alle Datensätze in einer Quelltabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Details zu verfügbaren indizierten Quellattributen und -Werten finden Sie unter Liste von KI-Suche Indizierte Quellattribute.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie ein Attribut definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „indiziertes Quellattribut“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „indiziertes Quellattribut“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das neue indizierte Quellattribut wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ 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.

Nächste Maßnahme

Damit das neue indizierte Quellattribut wirksam wird, führen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für die indizierte Quelle durch. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Aktivieren Sie die Indizierung von Tags für einen KI-Suche Indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein indiziertes Quellattribut, um die Indizierung von Inhalten aus Tags zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig KI-Suche Bei der Indexierung werden Tags aus Quelldatensätzen ignoriert. Sie können die Indizierung von Tags für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob Sie alle gemeinsam genutzten und global sichtbaren Tags oder nur global sichtbare Tags indizieren möchten. Private Tags werden nie indiziert.

Allgemeine Anweisungen zum Definieren indizierter Quellattribute finden Sie unter Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut in KI-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Tag-Indizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „indiziertes Quellattribut“ aus.
   a. In **Attribut** Feld eingeben `Index_Tags` .
   b. In **Wert** Geben Sie eine der folgenden Optionen ein:

Option	Beschreibung
Jeder_nur	Nur für alle freigegebene Tags werden indiziert.
All_Shared	Alle freigegebenen Tags (**Alle** , **Gruppen und Anwender**) Sind indiziert.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „indiziertes Quellattribut“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das neue *index_tags*Das indizierte Quellattribut wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um das neue zu erstellen *index_tags*Attribut wird wirksam. Führen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für die indizierte Quelle durch. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Indizierung von Anhängen für KI-Suche Indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein indiziertes Quellattribut, um die Indizierung von Inhalten aus Anhängen zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig KI-Suche Indiziert durchsuchbare Inhalte und Metadaten (z. B. Dateigröße und Datum) für Anhänge in Quelltabellendatensätzen. Die Indexierung unterstützt die folgenden Dateiformate für Anhänge:

- Aktive Serverseite Erweitert (.Aspx)
- Hypertext-Markup-Sprache (.Html , .Htm)
- Microsoft Excel (.Xls , .Xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.POT , .Potx , .PPT , .Pptm , .Pptx)
- Microsoft Wort (.Doc , .Docx , .Dot , .Dotx)
- Nur-Text (.Txt)
- Format Für Tragbares Dokument (.PDF) Mit durchsuchbarem Text

Hinweis: KI-Suche Indiziert nur Inhalte aus dem ersten 1 MB der Daten eines Anhangs. Anhänge, die größer als 25 MB sind, werden ignoriert.

KI-Suche Bietet eingeschränkte Unterstützung für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Beim Indizieren eines verschlüsselten Anhangs KI-Suche Extrahiert Metadaten wie Größe und Datum der Anhangdatei, extrahiert jedoch keinen durchsuchbaren Inhalt.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als erkannt Anwendungs-/Octet-Stream .
- In Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Anhangsindizierung wird von einer indizierten Quelle gesteuert *index_attachments*Attribut:

- Wahr (Standardwert): Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle indiziert.
- Falsch: Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle nicht indiziert.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie sichergestellt wird, dass dieses Attribut für eine indizierte Quelle auf „wahr“ festgelegt ist. Allgemeine Anweisungen zum Definieren indizierter Quellattribute finden Sie unter Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut in KI-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Anhangsindizierung überprüfen oder ändern möchten.
3. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ auf *index_attachments*Attribut mit Wert *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: Wenn nicht `index_attachments`Attribut ist in der zugehörigen Liste vorhanden, oder das Attribut ist mit Wert vorhanden `true`, Die Anhangsindizierung ist für die indizierte Quelle bereits aktiviert. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

4. Öffnen Sie `index_attachments`Attribut und ändern Sie seinen Wert von `false`Bis `true`.

Ergebnis
Die Anhangsindizierung ist für die indizierte Quelle aktiviert.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie geändert haben `index_attachments`Attributwert von `false`Bis `true`, Inhalt für die indizierte Quelle neu indizieren. Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Liste von KI-Suche Indizierte Quellattribute

Sie können das Indexierungsverhalten für anpassen KI-Suche Indizierte Quelle durch Konfiguration indizierter Quellattribute und -Werte.

Für Anweisungen zum Definieren KI-Suche Indizierte Quellattribute, siehe Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut in KI-Suche.

Attribut	Beschreibung
Filter	Geben Sie eine Filterbedingung an, die für die indizierte Quelltabelle und alle ihre untergeordneten Tabellen gilt, die für die Indizierung konfiguriert sind. Bei der Indexierung werden Quelldatensätze ignoriert, die diese Filterbedingung nicht erfüllen. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Index_Attachments	Steuert das Indizierungsverhalten für Anhänge aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • `true`: Indexierung von Anhängen für diese Tabelle aktivieren. • `false`: Indexierung von Anhängen für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: `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.

Attribut	Beschreibung
	Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Index_Tags	Steuert das Indizierungsverhalten für Tags aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *all_shared*: Index freigegebener Tags und global sichtbarer Tags. • *everyone_only*: Indizieren Sie nur global sichtbare Tags. • *none*: Indexierung von Tags deaktivieren. Standardwert: *none* **Hinweis:** Suchergebnisse zeigen indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags an. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Index_translated_fields	Steuert das Indizierungsverhalten für übersetzte Felder aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *true*: Indexierung übersetzter Felder für diese Tabelle aktivieren. • *false*: Indexierung übersetzter Felder für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: *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.

Attribut	Beschreibung
	Hinweis: Bei Tabellen mit manuell zugeordneten Datensätzen, z. B. kb_Knowledge, wird dieses Attribut durch die Indexierung ignoriert und die manuelle Zuordnung berücksichtigt. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Index_translated_reference_fields	Steuert das Indizierungsverhalten für übersetzte Referenzfelder aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *true*: Indexierung übersetzter Referenzfelder für diese Tabelle aktivieren. • *false*: Indexierung übersetzter Referenzfelder für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: *true* Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
User_read_takes_Rangence_over_Group_deny	Steuern Sie den Vorrang von Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender und verweigern externe Gruppen Zugriffsberechtigungen für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. Unterstützte Werte: • *true*: Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender haben Vorrang vor Zugriffsverweigerungsberechtigungen für externe Gruppen für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• `false`: Zugriffsverweigerungsberechtigungen für externe Gruppen haben Vorrang vor Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. Standardwert: `true`In indizierten Quellen für Schematabellen für externe Inhalte. Nicht für indizierte Quellen für interne Tabellen festgelegt. **Hinweis:** Dieses Attribut gilt nur für indizierte Quellen für Schematabellen für externe Inhalte. Wenn Sie dieses Attribut auf eine indizierte Quelle für eine interne Tabelle anwenden, hat es keine Auswirkungen.

Hinweis: Indizierte Quellattribute sind Datensätze in der Tabelle „Konfigurationsattribut der KI-Suche“ [ais_Configuration_Attribute], die „Tabelle“ als ihre haben **Gilt Für** Feldwert. Datensätze in dieser Tabelle, die Spalte als ihre haben **Gilt Für** Feldwert ist Feldeinstellungen für KI-Suche.

Feldeinstellungen für KI-Suche

Eine Feldeinstellung steuert das Indizierungsverhalten für ein angegebenes Feld (Spalte) in allen Datensätzen aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung von Feldeinstellungen:

- Deaktivieren Sie die Textindizierung oder die Durchsuchbarkeit für ein Feld, das in Quelltabellendatensätzen gefunden wurde
- Ändern Sie Standardzuordnungen zwischen Quelltabellenfeldern und Feldern in KI-Suche Index
- Fügen Sie dem Index ein referenziertes Tabellenfeld hinzu, indem Sie Dot-Walking von einem Referenzfeld in Quelltabellendatensätzen durchführen

Die Feldeinstellungen einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung“ angezeigt.

Erstellen Sie eine Feldeinstellung für einen KI-Suche Indizierte Quelle

Definieren Sie eine indizierte Quellfeldeinstellung, die konfiguriert werden soll KI-Suche Verhalten der Inhaltsindizierung für ein bestimmtes Feld in Quelltabellendatensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Details zu verfügbaren Feldeinstellungen und -Werten finden Sie unter Liste von KI-Suche Einstellungen für indizierte Quellfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung die Option aus **Neu** .
4. Ein Das Formular „Feldeinstellung“ , Füllen Sie die Felder aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die neue Feldeinstellung wird in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit die neue Feldeinstellung wirksam wird, führen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für die indizierte Quelle durch. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Aktivieren Sie die Indexierung referenzierter Tabellenfelder für KI-Suche Indizierte Quelle

Konfigurieren Sie eine indizierte Quelle, um Feldwerte aus Tabellen zu indizieren, auf die Felder in der Quelltabelle verweisen. Sie können diese Feldwerte zur Verwendung in Filtern und indizieren EVAM Suchergebniskonfigurationen, indizieren Sie sie für die Suche oder beides.

Vorbereitungen

Für die Quelltabelle muss eine indizierte Quelle konfiguriert sein. Details zum Erstellen einer indizierten Quelle für eine Tabelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine indizierte Quelltabelle ein Referenzfeld enthält, KI-Suche Standardmäßig werden Werte für das Referenzfeld indiziert, aber nicht für andere Felder in der Tabelle, auf die es verweist. Um Werte aus diesen referenzierten Tabellenfeldern zu indizieren, können Sie erstellen *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen in Ihrer indizierten Quelltabelle.

- Dient zur Verwendung von Feldwerten aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM Suchergebniskonfigurationen, erstellen Sie eine *dot_walk_fields*Feldeinstellung.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellung.

Listen Sie als Wert für eine dieser Feldeinstellungen die Namen der referenzierten Tabellenfelder auf, die Sie indizieren möchten, durch Kommas getrennt. Beispiel: Um zu indizieren **Name** Und **Stadt** Felder aus der Tabelle, auf die verwiesen wird **Unternehmen** Wählen Sie in der indizierten Quelltabelle das Feld aus **Unternehmen** Feld und geben Sie einen Wert ein `Name, Stadt` .

Um DOT-Walking über mehrere Tabellen hinweg durchzuführen, können Sie Feldnamenwerte mit punktgetrennten Referenzfeldpräfixen eingeben. Geben Sie beispielsweise einen Wert ein `company.contact.name` Um zu indizieren **Name** Feld in der Tabelle, auf die verwiesen wird **Kontakt** Feld in der Tabelle, auf das von den indizierten Quelltabellen verwiesen wird **Unternehmen** Referenzfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Jede Dot-Walk-Referenzebene wirkt sich auf die Leistung der Indizierung aus. Vermeiden Sie die Verwendung von Referenzen auf mehreren Ebenen, es sei denn, dies ist erforderlich.

Sie können beides erstellen *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen für dasselbe Referenzfeld.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung die Option aus **Neu** .
3. Ein Das Formular „Feldeinstellung“ , Geben Sie die Feldwerte ein, die für Ihren Anwendungsfall angezeigt werden.
   - Dient zum Indizieren von Feldwerten aus referenzierten Tabellen zur Verwendung in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM Suchergebniskonfigurationen: Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	DOT_Walk_fields
Feld	<Name des Referenzfelds der indizierten Quelltabelle, das Sie zum Dot-Walking zu einer anderen Tabelle verwenden möchten>
Wert	<kommagetrennte Liste der Namen für Felder, die Sie aus der referenzierten Tabelle indizieren möchten>

   - Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen als durchsuchbarer Text zu indizieren, geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	Durchsuchbare_DOT_Walk_fields
Feld	<Name des Referenzfelds der indizierten Quelltabelle, das Sie zum Dot-Walking zu einer anderen Tabelle verwenden möchten>
Wert	<kommagetrennte Liste der Namen für Felder, die Sie aus der referenzierten Tabelle indizieren möchten>

   Hinweis: Wenn *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Attribute werden nicht in angezeigt **Attribut** Auswahlliste, stellen Sie sicher, dass Ihr **Feld** Die Auswahl ist ein Referenzfeld.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung 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.

Liste von KI-Suche Einstellungen für indizierte Quellfelder

Sie können das Indizierungsverhalten für Quelldatensatzfelder in anpassen KI-Suche Indizierte Quelle durch Konfiguration von Feldeinstellungsattributen und -Werten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Feldeinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldeinstellung für einen KI-Suche Indizierte Quelle.

Attribut	Beschreibung
DOT_Walk_fields	Indizieren Sie die Referenz und zeigen Sie Werte aus Feldern in der Quelltabelle des ausgewählten Referenzfelds an, um sie in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und zu verwenden EVAM Suchergebniskonfigurationen. KI-Suche Aktualisiert die indizierten Feldwerte automatisch, um Änderungen an den Feldwerten der referenzierten Tabelle widerzuspiegeln. Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche. Weitere Informationen zu Aspektfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration. • Feld: Name des Referenzfelds in Ihrer indizierten Quelltabelle. Beispiel: Wenn Ihre indizierte Quelltabelle einen enthält **Unternehmen** Referenzfeld, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verweist, und Sie möchten Feldwerte aus dieser Tabelle indizieren **Name** Und **Stadt** Felder, die Sie festgelegt haben `Unternehmen` Als Feld. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, aus denen Werte indiziert werden sollen. Beispiel: Wenn Ihre indizierte Quelltabelle einen enthält **Unternehmen** Referenzfeld, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verweist, und Sie möchten Feldwerte aus dieser Tabelle indizieren **Name** Und **Stadt** Felder, die Sie festgelegt haben `Name, Stadt` Als Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Sie können keine Feldwerte durchsuchen, die mit dieser Feldeinstellung indiziert wurden. Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen für die Suche zu indizieren, erstellen Sie eine `searchable_dot_walk_fields`Feldeinstellung. Sie können beides erstellen `dot_walk_fields`Und `searchable_dot_walk_fields`Feldeinstellungen für dasselbe Referenzfeld. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Index_Calculated_field	Option zum Aktivieren der Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus berechneten Feldwerten.
	
	Wenn Ihre indizierte Quelle ein berechnetes Feld enthält, legen Sie diese Feldeinstellung auf fest `true`Damit dieses Feld seine Werte korrekt indiziert. Mit einem Feldeinstellungswert von `false`Oder kein Wert, KI-Suche Ignoriert Werte aus dem berechneten Feld beim Indizieren von Inhalten.
	
	• Feld: Name eines berechneten Felds aus der indizierten Quelltabelle. (Wenn Sie ein nicht berechnetes Feld angeben, lehnt das System die Übermittlung der Feldeinstellung ab und zeigt eine Warnmeldung an.)
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Unterstützte Werte:
	  ○ `true`: Wenden Sie eine spezielle Behandlung an, um berechnete Feldwerte aus dem ausgewählten Feld korrekt zu indizieren.
	  ○ `false`: Beim Indizieren von Feldwerten aus dem ausgewählten Feld keine spezielle Behandlung anwenden. Berechnete Feldwerte sind nicht indiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Zuordnen_zu	Ordnen Sie das ausgewählte Feld aus der indizierten Quelltabelle einem zu KI-Suche Indexfeld. Beim Indizieren von Datensätzen aus der Quelltabelle KI-Suche Füllt das angegebene Indexfeld mit dem Wert des ausgewählten Quellfelds aus. Beispielsweise ordnet die indizierte Quelle der Wissenstabelle des Basissystems zu **kb_Knowledge.short_description** Quellfeld für **Titel** Indexfeld. Wenn KI-Suche Indiziert einen Datensatz aus der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge]. Sie füllt den durchsuchbaren Titel des indizierten Datensatzes mit dem Wert aus dem Quelldatensatz aus **Short_description** Feld. • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Name des KI-Suche Feld, dem Sie die Anzeigewerte des ausgewählten Felds zuordnen möchten. Für Details zu KI-Suche Indexfelder, siehe KI-Suche Indexfelder. **Hinweis:** Sie können nur eine definieren **Zuordnen_zu** Feldeinstellung für ein indiziertes Quellfeld. Wenn Sie versuchen, mehrere zu definieren **Zuordnen_zu** Einstellungen für dasselbe Feld zeigt das System eine Fehlermeldung an. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
No_Text_index	Option zum Deaktivieren der Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus dem ausgewählten Feld für Datensätze aus der indizierten Quelle. • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle. • Typ: Wahr | Falsch • Unterstützte Werte: ○ *true*: Deaktivieren Sie die Indizierung durchsuchbarer Inhalte für das ausgewählte Feld. Suche und Filter dürfen nicht mit dem Wert des Felds übereinstimmen. KI-Suche Generiert kein Indexereignis, wenn das Feld aktualisiert wird. ○ *false*: Indexierung durchsuchbarer Inhalte für das ausgewählte Feld aktivieren. Suche und Filter können mit dem Wert des Felds übereinstimmen. KI-Suche Generiert ein Indexereignis, wenn das Feld aktualisiert wird, und fügt den betroffenen Datensatz seiner Indexierungswarteschlange hinzu. • Standardwert: *false* Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wirkt sich der neue Wert sofort auf die Indexereignisgenerierung für Aktualisierungen dieses Felds aus, wirkt sich jedoch erst auf Suchen oder Filter für zuvor indizierte Datensätze aus, wenn Sie Inhalte aus der indizierten Quelle neu indiziert haben. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle. ⚠ **Warnung:** Legen Sie diese Option nicht auf fest *true*Für das Feld sys_updated_on in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe], Tabellen, die die Aufgabe erweitern, oder alle anderen Tabellen, für die Sie Aufbewahrungsrichtlinien konfiguriert haben. Die Aufbewahrungsrichtlinien für diese Tabellen basieren auf der Indizierung von Feldwerten „sys_updated_on“. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Für Kundenservice und Support Richtlinien zum Festlegen von **No_Text_index** Option für verschiedene Feldtypen siehe KB0859922 Auf der Now Support Website.

Not_searchable	Option zum Deaktivieren des Suchabgleichs für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden.
	• Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle.
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *true*: Deaktivieren Sie die Suchabstimmung für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden. Suche darf nicht mit dem Wert des Felds übereinstimmen. Filter (z. B. für Inhaltssicherheit, Navigationsregisterkarten und Aspekte) können weiterhin mit dem Wert des Felds übereinstimmen.
	  ○ *false*: Aktivieren Sie den Suchabgleich für Inhalte, die aus dem ausgewählten Feld indiziert wurden. Suche und Filter können mit dem Wert des Felds übereinstimmen.
	• Standardwert: *false*
	
	Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Durchsuchbare_DOT_Walk_fields	Indizieren Sie die Referenz, und zeigen Sie Werte aus Feldern in der Quelltabelle des ausgewählten Referenzfelds als durchsuchbaren Text an. KI-Suche Aktualisiert die indizierten Feldwerte nicht automatisch, um Änderungen an den Feldwerten der referenzierten Tabelle widerzuspiegeln. Um die indizierten Feldwerte zu aktualisieren, müssen Sie die indizierte Quelle erneut indizieren. Weitere Informationen zu diesem

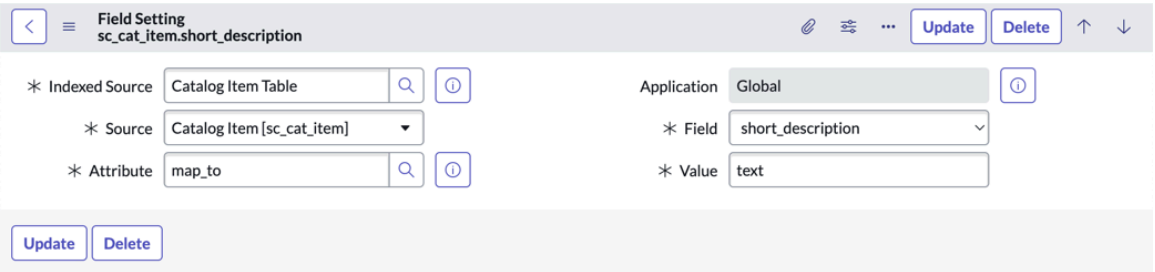
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Attribut	Beschreibung
	Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle. • Feld: Name des Referenzfelds in Ihrer indizierten Quelltabelle. Beispiel: Wenn Ihre indizierte Quelltabelle einen enthält **Unternehmen** Referenzfeld, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verweist, und Sie möchten durchsuchbaren Text aus diesen Tabellen indizieren **Name** Und **Stadt** Felder, die Sie festgelegt haben `Unternehmen` Als Feld. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, die als durchsuchbarer Inhalt indiziert werden sollen. Beispiel: Wenn Ihre indizierte Quelltabelle einen enthält **Unternehmen** Referenzfeld, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] verweist, und Sie möchten durchsuchbaren Text aus diesen Tabellen indizieren **Name** Und **Stadt** Felder, die Sie festgelegt haben `Name, Stadt` Als Wert. **Hinweis:** Sie können keine mit dieser Feldeinstellung indizierten Feldwerte in Suchquellenfiltern verwenden. Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen zur Verwendung in Suchquellenfiltern zu indizieren, erstellen Sie eine `dot_walk_fields`Feldeinstellung. Sie können beides erstellen `dot_walk_fields`Und `searchable_dot_walk_fields`Feldeinstellungen für dasselbe Referenzfeld. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie Inhalt aus der indizierten Quelle erneut indizieren. Informationen zum erneuten Indizieren von Schritten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Hinweis: Feldeinstellungen sind Datensätze in der Tabelle „Konfigurationsattribut der KI-Suche“ [ais_Configuration_Attribute], die Spalte als ihre haben **Gilt Für** Feldwert. Datensätze in dieser Tabelle, deren Tabelle als ihre ist **Gilt Für** Feldwert ist Indizierte Quellattribute für KI-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.

Dieses Beispiel zeigt, wie die indizierte Quelle der Katalogelementtabelle des Basissystems zugeordnet wird **Short_description** Feldwerte aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] an die KI-Suche Index **Text** Feld für indizierte Datensätze.



Sicherheit für durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte in KI-Suche

Wenn ein Anwender referenzierte Tabellenfeldwerte durchsucht, die Sie für die Suche mit indiziert haben *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellung: In den Suchergebnissen werden nur Feldwerte angezeigt, die der Anwender anzeigen kann. Das System verwendet die rollenbasierten Zugriffssteuerungslistenregeln (ACLs) eines Feldwerts, um zu bestimmen, ob der Suchanwender diesen Feldwert anzeigen kann.

Durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte mit Bedingungs- oder skriptbasierten ACLs oder Anwenderkriterien werden in Suchergebnissen nicht angezeigt.

Für durchsuchbare Feldwerte, die über mehrere Dot-Walk-Referenzebenen indiziert sind, berücksichtigt das System nur rollenbasierte ACLs für den endgültigen Feldwert. Beispiel: Wenn Sie indizieren company.contact.name Referenzierte Tabellenfeldwerte für Suche und Anwenderzugriff auf **Name** Feldwerte sind von rollenbasierten ACLs auf nicht betroffen **Kontakt** Feldwerte.

Um alle ACLs zu umgehen und Anwendern die Suche nach allen durchsuchbaren referenzierten Tabellenfeldwerten zu ermöglichen, können Sie festlegen *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk*Systemeigenschaft auf „wahr“. Dadurch wird die ACL-Auswertung für Feldwerte umgangen, die über indiziert wurden *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen.

Weitere Informationen zu ACL-Typen und -Konfiguration finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Inhalt wird indiziert aus KI-Suche Indizierte Quellen

KI-Suche Indiziert Datensätze in indizierten Quelltabellen, um ihren Inhalt durchsuchbar zu machen.

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, KI-Suche Beginnt automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex wiedergegeben. KI-Suche Indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchgeführt haben.

Inhalt aus referenzierten Tabellen wird indiziert

Wenn eine indizierte Quelltabelle ein Referenzfeld enthält, das einen Verweis auf eine andere Tabelle speichert, KI-Suche Standardmäßig werden Werte für das Referenzfeld indiziert, aber nicht für andere Felder in der referenzierten Tabelle. Beispielsweise enthält die Tabelle Anwender [sys_user] einen **Unternehmen** Referenzfeld, das einen Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] speichert. Beim Indizieren von Datensätzen 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.

der Anwendertabelle KI-Suche Indiziert Werte für **Unternehmen** Referenzfeld, indiziert jedoch keine Werte für andere Unternehmenstabellenfelder wie **Stadt** Oder **Website** .

Um zusätzliche Felder aus referenzierten Tabellen zu indizieren, können Sie konfigurieren *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen für Referenzfelder in Ihrer indizierten Quelltabelle.

- Dient zur Verwendung von Feldwerten aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM Suchergebniskonfigurationen, erstellen Sie eine *dot_walk_fields*Feldeinstellung.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellung.

Sie können beides erstellen *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen für dasselbe Referenzfeld.

Für Anweisungen zum Konfigurieren *dot_walk_fields*Und *searchable_dot_walk_fields*Feldeinstellungen, siehe Aktivieren Sie die Indexierung referenzierter Tabellenfelder für KI-Suche Indizierte Quelle. Weitere Informationen zu Feldeinstellungen finden Sie unter Feldeinstellungen für KI-Suche. Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche. Weitere Informationen zu Aspektfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration. Um zu verstehen EVAM Konfigurationen, siehe Entity View Action Mapping an.

Inhalte aus Quelldatensatzanhängen werden indiziert

Standardmäßig KI-Suche Indiziert durchsuchbare Inhalte und Metadaten (z. B. Dateigröße und Datum) für Anhänge in Quelltabellendatensätzen. Die Indexierung unterstützt die folgenden Dateiformate für Anhänge:

- Aktive Serverseite Erweitert (.Aspx)
- Hypertext-Markup-Sprache (.Html , .Htm)
- Microsoft Excel (.Xls , .Xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.POT , .Potx , .PPT , .Pptm , .Pptx)
- Microsoft Wort (.Doc , .Docx , .Dot , .Dotx)
- Nur-Text (.Txt)
- Format Für Tragbares Dokument (.PDF) Mit durchsuchbarem Text

Hinweis: KI-Suche Indiziert nur Inhalte aus dem ersten 1 MB der Daten eines Anhangs. Anhänge, die größer als 25 MB sind, werden ignoriert.

KI-Suche Bietet eingeschränkte Unterstützung für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Beim Indizieren eines verschlüsselten Anhangs KI-Suche Extrahiert Metadaten wie Dateigröße und Datum, extrahiert jedoch keinen durchsuchbaren Inhalt.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als erkannt Anwendungs-/Octet-Stream .
- In Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Anhangsindizierung wird von einer indizierten Quelle gesteuert *index_attachments*Attribut. Informationen zum Überprüfen, ob die Anhangsindizierung für eine indizierte Quelle aktiviert ist, finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von Anhängen für KI-Suche Indizierte Quelle.

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

Inhalte aus Quelldatensatz-Tags werden indiziert

KI-Suche Kann Tags indizieren, die in Quelltabellendatensätzen gefunden wurden. Suchergebnisse zeigen indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags an.

Bei der Indizierung werden standardmäßig Tags aus Quelldatensätzen ignoriert. Sie können die Indizierung von Tags für jede indizierte Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob Sie alle gemeinsam genutzten und global sichtbaren Tags oder nur global sichtbare Tags indizieren möchten.

Details zum Aktivieren der Tag-Indizierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von Tags für einen KI-Suche Indizierte Quelle.

Inhalte aus der Aufgabentabelle und ihren untergeordneten Tabellen werden indiziert

Wenn Sie eine indizierte Quelle definieren, die Datensätze aus der Aufgabentabelle oder einer ihrer untergeordneten Tabellen indiziert, müssen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie angeben. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Inhalt wird erneut indiziert

Unter den folgenden Umständen müssen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für eine indizierte Quelle durchführen:

- Nachdem Sie ein indiziertes Quellattribut oder eine Feldeinstellung für die indizierte Quelle hinzugefügt, geändert oder gelöscht haben.
- Wenn Sie indizierte Werte für Felder in Tabellen aktualisieren möchten, auf die von Quelltabellendatensätzen verwiesen wird. Beispiel: **Unternehmen** Das Feld in der Anwendertabelle [sys_user] speichert einen Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company]. Wenn Sie die Indizierung für Werte für Felder in der Tabelle „Referenziertes Unternehmen“ konfigurieren, z. B. **Stadt** Oder **Website** , Sie müssen die Anwendertabelle neu indizieren, um diese indizierten Unternehmenstabellenfeldwerte zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Indizierung referenzierter Tabellenfelder finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung referenzierter Tabellenfelder für KI-Suche Indizierte Quelle.

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle

Machen Sie Inhalte aus einer internen indizierten Quelle durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex ausführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus der Quelltabelle und alle untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus einer internen indizierten Quelle manuell neu indizieren, indem Sie dieses Verfahren wiederholen.

Vorbereitungen
Ihre indizierte Quelle muss aktiv und intern sein (Verweis auf einen ServiceNow AI Platform® Tabelle). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_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

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, KI-Suche Beginnt automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex wiedergegeben. KI-Suche Indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchgeführt haben.

Verwenden Sie dieses Verfahren, um durchsuchbaren Inhalt aus vorhandenen Datensätzen in einer indizierten Quelle zu indizieren oder vorhandenen Inhalt für eine indizierte Quelle, die bereits indiziert wurde, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste indizierter Quellen eine Informationsnachricht an und kennzeichnet die neue Quelle mit einem Warndreieck-Symbol ⚠. Eine ähnliche Informationsmeldung wird im Formular „indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie für jede indizierte Quelle, die das Warnungsdreiecksymbol anzeigt, einen vollständigen Tabellenindex ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle mit Inhalten, die Sie durchsuchbar machen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** .
   Das Dialogfeld Textindex generieren wird angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie möchten KI-Suche Um die Indizierung von Updates für einzelne Datensätze in der Quelltabelle zu ermöglichen, während das Tabellenindizierungsereignis ausgeführt wird, wählen Sie aus **Nicht blockierender Index** Option.

   Hinweis: Wenn diese Option deaktiviert ist, KI-Suche Verschiebt die Indizierung von Updates für einzelne Datensätze in der Quelltabelle bis nach Abschluss des Tabellenindizierungsereignisses. Der Index spiegelt möglicherweise erst den neuesten Inhalt für aktualisierte Datensätze wider, wenn die Ereignisse zur zurückgestellten Datensatzindizierung abgeschlossen sind.

5. Wählen Sie **OK**.
   Die Seite „Verlauf der indizierten Quelle“ wird angezeigt. Eine Nachricht meldet das KI-Suche Hat eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt.
6. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Indexierungsaufgabe zu überwachen, aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf der indizierten Quelle“.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird **Erfassungsstatus** Feld wird angezeigt *indexed*.
7. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das zurück-Symbol <.

Ergebnis

KI-Suche Indiziert Inhalt aus vorhandenen Datensätzen in der indizierten Quelle. Die Indexierung wird planmäßig fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierte Quelle nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten ihren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung erneut indizieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus der indizierten Quelle in den Such-Experiences von Anwendern verfügbar zu machen. Details zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

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.

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen

Machen Sie Inhalte aus mehreren internen indizierten Quellen durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex ausführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus den Quelltabellen und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus internen indizierten Quellen manuell neu indizieren, indem Sie dieses Verfahren wiederholen.

Vorbereitungen

Ihre indizierten Quellen müssen aktiv und intern sein (verweisen auf ServiceNow AI Platform® Tabellen). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, KI-Suche Beginnt automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex wiedergegeben. KI-Suche Indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchgeführt haben.

Verwenden Sie dieses Verfahren, um durchsuchbare Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in indizierten Quellen zu indizieren oder Inhalte für indizierte Quellen, die bereits indiziert wurden, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste indizierter Quellen eine Informationsnachricht an und kennzeichnet die neue Quelle mit einem Warndreieck-Symbol ⚠. Eine ähnliche Informationsmeldung wird im Formular „indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie für jede indizierte Quelle, die das Warnungsdreiecksymbol anzeigt, einen vollständigen Tabellenindex ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wählen Sie die indizierten Quellen mit Inhalten aus, die Sie durchsuchbar machen möchten.
   Um alle indizierten Quellen auf der Seite auszuwählen, befolgen Sie die Anweisungen für Ihre Listenversion in Aktionen für ausgewählte Elemente in einer Liste ausführen .
3. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** Menü auswählen **Indizieren Sie Alle Tabellen** .
   Die Seite „Verlauf der indizierten Quelle“ für den zuletzt ausgewählten Index wird angezeigt. Eine Nachricht meldet das KI-Suche Hat eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf der indizierten Quelle“, um den Fortschritt der Indexierungsaufgabe zu überwachen.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird **Erfassungsstatus** Feld wird angezeigt *indexed*.
5. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das zurück-Symbol .

Ergebnis

KI-Suche Indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in den indizierten Quellen. Die Indexierung wird planmäßig fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierten Quellen nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten ihren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung erneut indizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus indizierten Quellen in den Such-Experiences von Anwendern verfügbar zu machen. Details zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

Quellen in suchen KI-Suche

Definieren Sie Suchquellen, um Ihre durchsuchbaren Inhalte in Such-Experiences verfügbar zu machen. Wählen Sie eine indizierte Quelle aus, und konfigurieren Sie optionale Filterbedingungen, um den Inhalt zu beschränken, den Anwender durchsuchen können.

Quellstruktur durchsuchen

Eine Suchquelle enthält zwei Elemente:

- Ein Verweis auf eine indizierte Quelle. Standardmäßig können Suchabfragen mit der Suchquelle alle Datensätze aus der referenzierten indizierten Quelle zurückgeben. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.
- Ein optionaler Satz von Filterbedingungen, der auf die Datensätze der indizierten Quelle angewendet wird. Indizierte Quelldatensätze müssen alle diese Filterbedingungen erfüllen, um als Suchergebnisse für Abfragen mit der Suchquelle zurückgegeben zu werden.

Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede eindeutige Filterbedingungen angeben.

Filterbedingungen

Um den Satz indizierter Quelltabellendatensätze auf einzuschränken KI-Suche Gibt als Suchergebnisse zurück. Sie können Filterbedingungen auf Ihre Suchquelle anwenden.

Hinweis: Filterbedingungen der Suchquelle können nur für indizierte Quelldatensatzfelder ausgeführt werden. Felder in referenzierten Datensätzen werden standardmäßig nicht indiziert. Um ein referenziertes Datensatzfeld in einer Suchquellenfilterbedingung zu verwenden, müssen Sie zuerst die Indizierung für das Feld in der indizierten Quelle konfigurieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung referenzierter Tabellenfelder für KI-Suche Indizierte Quelle.

Sie können statische und dynamische Filterbedingungen verwenden, um Suchquelldatensätze zu filtern. Beispielsweise könnten Sie eine dynamische anwenden **[Zugewiesen an] [ist (dynamisch)] [ich]** Anwenderfilter, damit Ihre Suchquelle nur Ergebnisse zurückgibt, die den indizierten Quelltabellendatensätzen entsprechen, die dem Suchanwender zugewiesen sind.

Suchquellen unterstützen keine der folgenden dynamischen Filteroptionen:

- Dynamische Filter mit Skripts, die verwenden Die `current`Stichwort oder globale Variable
- Dynamische Filter mit Skripts, die auf einen verweisen Globale Business-Regeln
- Dynamische Filter mit Skripts, die verwenden Skripteinbindungen

Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter Filter . Informationen zu dynamischen Filteroptionen und den zugehörigen Skripts finden Sie unter Erstellen Sie eine dynamische Filteroption .

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

Suchquellen mit Suchprofilen verknüpfen

Um den Inhalt Ihrer Suchquelle Anwendern zur Verfügung zu stellen, verknüpfen Sie ihn mit einem oder mehreren Suchprofilen. Sie können mehrere Suchquellen mit einem einzelnen Suchprofil verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

Suchquellen werden angezeigt

Sie können Suchquellen aus einem der folgenden Anwendungsmodule anzeigen oder bearbeiten:

- Um alle definierten Suchquellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**an.
- Um Suchquellen anzuzeigen, die auf eine bestimmte indizierte Quelle verweisen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Öffnen Sie die indizierte Quelle, und wählen Sie die zugehörige Liste Suchquellenzuordnungen aus.
- Um Suchquellen anzuzeigen, die mit einem bestimmten Suchprofil verknüpft sind, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an. Öffnen Sie das Suchprofil, und wählen Sie die zugehörige Liste „Suchquellen“ aus.

Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche

Machen Sie durchsuchbare Inhalte aus einer indizierten Quelle in den Such-Experiences von Anwendern verfügbar, indem Sie eine Suchquelle definieren.

Vorbereitungen

Sie müssen eine indizierte Quelle definiert haben. Weitere Informationen zum Einrichten indizierter Quellen finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie mindestens eine Suchquelle für jede Ihrer indizierten Quellen. Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede eindeutige Filterbedingungen angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchquellenzuordnungen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste Suchquellen angezeigt.

Vorschau der übereinstimmenden Datensätze für einen anzeigen KI-Suche Suchquelle

Zeigen Sie an ServiceNow AI Platform® Tabellendatensätze, die der indizierten Quelltabelle und Filterbedingungen einer Suchquelle entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**an.
2. Öffnen Sie die Suchquelle, für die Sie eine Vorschau der übereinstimmenden Datensätze anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Formular Suchquelle die aus **Vorschau** Link in der Informationsnachricht, die die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze meldet.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular.

Ergebnis

Die ServiceNow AI Platform Die Tabelle, die in der indizierten Quelle der Suchquelle angegeben ist, wird angezeigt, wobei Filterbedingungen angewendet werden, um Bedingungen aus der Suchquelle zu entsprechen. Diese gefilterte Ansicht zeigt alle Datensätze an, die über die Suchquelle durchsucht werden können.

Hinweis: Die Vorschau verwendet die gespeicherten Bedingungen aus der Suchquelle. Wenn Sie die Bedingungen einer Suchquelle ändern, spiegelt die Vorschau Ihre Änderungen erst wider, wenn Sie sie speichern.

Profile in durchsuchen KI-Suche

KI-Suche Speichert Einstellungen für die Such-Experience in Suchprofilen. Definieren Sie ein Suchprofil für jede eindeutige Such-Experience, die Sie Anwendern in einer anbieten möchten ServiceNow AI Platform® Anwendung. Erstellen und füllen Sie Synonym- und Stoppwörterbücher aus. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung. Definieren Sie Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln.

Ein Suchprofil enthält Einstellungen, die bestimmen, wie KI-Suche Generiert Suchergebnisse für eine bestimmte Suche. Die Konfiguration der Suchanwendung gibt an, welches Suchprofil verwendet werden soll, und bestimmt auch, wie die generierten Ergebnisse Anwendern angezeigt werden. Informationen zu den Anzeigeeinstellungen der Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen für die Such-Experience beschrieben, die Sie in einem Suchprofil konfigurieren können.

Suchprofileinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Suchquellen	Verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen mit einem Suchprofil. Suchquellen geben Administratoren eine präzise Kontrolle über die durchsuchbaren Inhalte, die Anwendern zur Verfügung stehen.
Synonyme	Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher von Begriffen, die definiert werden KI-Suche Behandelt in Suchabfragen als gleichwertig. Synonyme verbessern den Rückruf der Suche und bieten Anwendern eine natürlichere Such-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.

Suchprofileinstellungen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
Stoppwörter	Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher mit allgemeinen Begriffen für KI-Suche Zum Entfernen aus Suchabfragen. Stoppwörter verbessern die Suchgenauigkeit und die Ergebnisrelevanz, indem irrelevante Übereinstimmungen verworfen werden.
Tippfehlerbehandlung	Konfigurieren Sie Einstellungen für die Ableitung von Begriffen der automatischen Korrektur aus indizierten Inhalten der Suchquelle. KI-Suche Ersetzt falsch geschriebene Suchabfragebegriffe durch Begriffe der automatischen Korrektur.
Genius-Ergebnisse	Analysieren Sie die Absicht der Suchabfrage, und zeigen Sie die besten Antworten als Genius-Ergebnisantwortkarten an. Genius-Ergebnisse ermöglichen Anwendern, direkt auf ihre Suchergebnisse zu reagieren.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslösern, um Suchergebnisse für bestimmte Suchabfragen zu ändern. Ergebnisverbesserungsregeln ermöglichen Administratoren das Boosten, Blockieren oder Heraufstufen von Datensätzen im Ergebnissatz einer Suchabfrage.

Suchprofileinstellungen werden veröffentlicht

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen aktiv zu machen, müssen Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung werden die folgenden Einstellungen für Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz von Synonymen und Stoppwörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe der automatischen Korrektur für die Tippfehlerbehandlung von Wörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung, die im Suchprofil definiert sind

Ein Suchprofil kann einen der folgenden status 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.

- **Neu** : Das Suchprofil wurde nie veröffentlicht.
- **Entwurf** : Das Suchprofil wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert.
- **Veröffentlicht** : Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

In **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile** Liste, Suchprofile mit *New*status zeigt ein Warnungsdreiecksymbol an ⚠. Eine Informationsnachricht benachrichtigt Sie, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

Erstellen Sie ein Suchprofil

Erstellen Sie ein neues Suchprofil, um die Such-Experience-Einstellungen für eine Suchanwendung zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchprofil“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das neue Suchprofil wird in angezeigt KI-Suche Profilliste mit durchsuchen **Status** Auf festlegen *New*. Eine Informationsnachricht und ein Warnungsdreiecksymbol ⚠Geben Sie an, dass das neue Suchprofil nie veröffentlicht wurde.

Nächste Maßnahme
Um Inhalte mit Ihrem neuen Suchprofil durchsuchbar zu machen, verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen damit. Anweisungen zum Verknüpfen von Suchquellen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

Ihr neues Suchprofil enthält Beispielsynonym- und Stoppwörterbücher und ein Standardwörterbuch zur Tippfehlerbehandlung. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Ausfüllen dieser Wörterbücher finden Sie unter Synonyme, Stoppwörter, Und Tippfehlerbehandlung.

Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um anzugeben, welche Inhalte Anwender dieses Profil durchsuchen können.

Vorbereitungen
Sie müssen bereits mindestens eine Suchquelle erstellt haben. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Verknüpfen einer Suchquelle mit einem Suchprofil wird der gefilterte Inhalt für Suchen mit diesem Suchprofil verfügbar. KI-Suche Verwendet beim Suchen und Generieren von Standardsuchergebnissen und Genius-Ergebnisantworten nur Inhalte aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils.

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.

Beim Verknüpfen einer Suchquelle mit einem Suchprofil können Sie Optionen angeben, die steuern, wie der Inhalt der Suchquelle für Suchen mit diesem Suchprofil aufgerufen wird. Sie können ausschließen, dass der Inhalt der Suchquelle bei der Suche nach Standardsuchergebnissen berücksichtigt wird, oder verhindern, dass er während der Generierung der Genius-Ergebnisantwort berücksichtigt wird. Für eine Suchquelle, die enthält *Intern* Inhalt (aus einem ServiceNow AI Platform® Tabelle) können Sie auch indizierte Anhangsinhalte davon ausschließen, während der Generierung der Genius-Ergebnisantwort berücksichtigt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchprofil: Formular „Suchquellenzuordnung“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste Suchquellen angezeigt. Die Suchanfrageergebnisse spiegeln Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Abgeleitete Begriffslisten für automatische Korrektur für das Tippfehlerbehandlungswörterbuch des Suchprofils werden nicht automatisch aktualisiert, um Änderungen am Satz der durchsuchbaren Datensätze widerzuspiegeln. Um diese Begriffslisten für automatische Korrekturen zu aktualisieren, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil, damit ausstehende Änderungen an seinen Einstellungen in verknüpften Suchanwendungen wirksam werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen aktiv zu machen, müssen Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung werden die folgenden Einstellungen für Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz von Synonymen und Stoppwörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe der automatischen Korrektur für die Tippfehlerbehandlung von Wörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung, die im Suchprofil definiert sind

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.

Hinweis: Suchprofile mit *New*status zeigt ein Warnungsdreiecksymbol an ⚠. Eine Informationsnachricht benachrichtigt Sie, diese Suchprofile zu 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.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, das Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnis
Das Suchprofil wird in angezeigt KI-Suche Profilliste mit durchsuchen **Status** Auf festlegen *Published*.

Klonen Sie ein Suchprofil

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Suchprofils. Das geklonte Suchprofil behält Suchquellen, Stoppwort- und Synonymwörterbücher, Genius-Ergebniskonfigurationen und Ergebnisverbesserungsregeln aus dem ursprünglichen Suchprofil bei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mehrere Suchanwendungen können mit demselben Suchprofil verknüpft werden. Beispiel: Im Basissystem Serviceportal Und Virtual Agent Beide sind mit verknüpft **Serviceportal-Suchprofil** Datensatz.

Als Suchadministrator können Sie separate Suchprofile für zwei Anwendungen konfigurieren, die ein Suchprofil teilen. Durch das Klonen des vorhandenen Suchprofils können Sie einen neuen Datensatz mit denselben Suchquellen, Stoppwörtern und Synonymen, Genius-Ergebniskonfigurationen und Ergebnisverbesserungsregeln erstellen. Dieser Ansatz spart Zeit, wenn die beiden Anwendungen ähnliche oder identische Such-Experience-Einstellungen verwenden sollen.

Hinweis: Beim Klonen eines Suchprofils werden die vorhandenen Einstellungen für Tippfehlerbehandlungswörterbücher oder blockierte Begriffe nicht beibehalten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Wählen Sie den Datensatz für das Suchprofil aus, das Sie klonen möchten.
   Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz bearbeiten können, wählen Sie den bereitgestellten Link aus.
3. Wählen Sie Aus **Klon** .
4. Geben Sie im Dialogfeld Profilbezeichnung festlegen eine Bezeichnung für Ihren neuen Suchprofildatensatz ein, und wählen Sie dann aus **OK** .
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie Änderungen an den Einstellungen des geklonten Suchprofils vor.
   Weitere Informationen zu Suchprofileinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie ein Suchprofil, Synonyme, Stoppwörter, Tippfehlerbehandlung, Genius-Ergebnisse, Und Regeln zur Ergebnisverbesserung.
6. Veröffentlichen Sie Ihr geklontes Suchprofil, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .
   Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Veröffentlichung eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Ergebnis
Ihr geklonter Suchprofildatensatz wird in der Tabelle „Suchprofil“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Bearbeiten Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung Ihrer Wahl, und verknüpfen Sie ihn mit Ihrem geklonten Suchprofil. Weitere Informationen zu Konfigurationen der Suchanwendung finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

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

Synonyme

Synonyme erweitern Suchabfragen, um zusätzliche Begriffe mit entsprechender Bedeutung oder Verwendung einzubeziehen. Verbessern Sie den Rückruf der Suche, indem Sie Synonymwörterbücher konfigurieren und Synonyme definieren.

Um Synonyme zu definieren, ändern Sie das Standard-Synonymwörterbuch für ein Suchprofil, oder erstellen Sie ein neues Synonymwörterbuch, das mit einem oder mehreren Suchprofilen verknüpft ist. Erstellen und veröffentlichen Sie Synonyme für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Synonyme für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Synonymwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft sind.

Synonymnutzung in Suche

Wenn eine Suchabfrage einen in einem Synonym definierten Begriff enthält, KI-Suche Erweitert die Suche, um alle im Synonym definierten äquivalenten Begriffe einzubeziehen.

Beispielsweise könnte ein Synonym den Suchabfragebegriff erweitern Urlaub Bis Urlaub ODER Feiertag ODER pto . Die erweiterte Abfrage gibt Datensätze zurück, die einen der drei entsprechenden Begriffe enthalten.

Bedingungen für Synonym-Berechtigung

Um für die Erweiterung der Begriffe einer Suchabfrage berechtigt zu sein, muss ein Synonym die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Er muss aktiv sein.
- Das Synonymwörterbuch, das es enthält, muss veröffentlicht werden.
- Seine Länge überschreitet nicht Wörterbuchbegriff – Längenbeschränkung .

Das System sucht berechtigte Synonyme in Synonymwörterbüchern wie folgt:

Bedingung	Ergebnis
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verknüpft ein veröffentlichtes Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem verknüpften Synonymwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung verknüpft sich mit einem französischen Synonymwörterbuch. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Französisch sucht, können nur Synonyme aus dem verknüpften französischen Synonymwörterbuch Suchabfragebegriffe erweitern.
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem standardmäßigen Synonymwörterbuch (Englisch). Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung hat kein verknüpftes spanisches Synonymwörterbuch. 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.

Bedingung	Ergebnis
	ein Anwender in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, können nur Synonyme aus dem standardmäßigen Synonymwörterbuch (Englisch) Suchabfragebegriffe erweitern.

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung in Synonymwörterbüchern finden Sie unter Sprachabhängigkeit.

Synonym-Begriffe und Nutzlasten

Jedes Synonym enthält zwei oder mehr gleichwertige Begriffe, die in zwei Feldern definiert sind. Die **Laufzeit** Das Feld enthält einen Begriff, der als Bezeichnung des Synonyms festgelegt ist. Die **Nutzlast** Das Feld enthält die verbleibenden entsprechenden Begriffe, formatiert als JSON-Array.

Synonym-Begriffserweiterung ist bidirektional. KI-Suche Behandelt alle in definierten Begriffe **Laufzeit** Und **Nutzlast** Felder als gleichwertig, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Anwendungsfall	Verhalten der Synonym-Erweiterung
Suchabfragebegriff stimmt mit dem Begriff aus einem Synonym überein **Laufzeit** Feld	KI-Suche Erweitert den Suchabfragebegriff so, dass er allen entsprechenden Begriffen aus dem entspricht **Nutzlast** Feld.
Suchabfragebegriff stimmt mit einem Begriff aus überein **Nutzlast** Feld	KI-Suche Erweitert den Suchabfragebegriff so, dass er dem Begriff aus dem entspricht **Laufzeit** Feld und alle verbleibenden entsprechenden Begriffe aus dem **Nutzlast** Feld.

Wörterbuchbegriff – Längenbeschränkung

Standardmäßig KI-Suche Ignoriert Synonymbegriffe, die 256 Zeichen lang sind.
Sie können diesen Standardgrenzwert überschreiben, indem Sie hinzufügen `query.maxDictionaryTermLength`Systemeigenschaft. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwort- und Synonym-Wörterbuchbegriffe an.

Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

⚠ **Warnung:** Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie den Grenzwert für die Länge von Wörterbuchbegriffen über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe nimmt zu KI-Suche Arbeitsspeichernutzung von und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern zu wenig Arbeitsspeicher fehlschlagen.

Mehrsprachige Ausdrücke

Ein Synonymbegriff kann entweder ein einzelnes Wort oder einen mehrwortbasierten Ausdruck enthalten. KI-Suche Erweitert mehrsprachige Ausdrücke, wenn die Suchabfragebegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der Wörter 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.

Synonymdefinition übereinstimmen. Wenn ein Anwender mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, findet keine Erweiterung statt.

In der folgenden Tabelle wird beispielsweise beschrieben KI-Suche Erweiterungsverhalten für ein Synonym, das das einzelne Wort enthält 401 k Und der mehrsprachige Ausdruck Alterskonto .

Suchabfragebegriffe	Verhalten der Synonym-Erweiterung
401 k	KI-Suche Erweitert die Suchabfrage so, dass sie übereinstimmt 401 k Oder Alterskonto .
Alterskonto	KI-Suche Erweitert die Suchabfrage so, dass sie übereinstimmt 401 k Oder Alterskonto .
Alterskonto-Bank	KI-Suche Erweitert die Suchabfrage so, dass sie übereinstimmt 401 k Oder Alterskonto Zusätzlich zu bank .
Account-Stilllegung	KI-Suche Erweitert die Suchabfragebegriffe nicht.
Altersbankkonto	KI-Suche Erweitert die Suchabfragebegriffe nicht.

Wenn Suchabfragebegriffe mit einem mehrjährigen Synonym übereinstimmen, KI-Suche Behandelt diese Begriffe als zitierten Ausdruck. Beispiel: Wenn Sie definieren 401 k Und Alterskonto Als Synonyme und ein Anwender sucht nach den Begriffen ohne Anführungszeichen Alterskonto , KI-Suche Gibt Ergebnisse zurück, die dem in Anführungszeichen stehenden Ausdruck entsprechen „Alterskonto“ .

Groß-/Kleinschreibung beachten

Standardmäßig ignoriert die Synonym-Erweiterung die Groß-/Kleinschreibung beim Vergleich von Synonymen mit Suchabfragebegriffen. Sie können die Groß-/Kleinschreibung für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Synonyme aus.

Wenn die Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, stimmen Synonyme im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Beispiel: Wenn Sie ein Synonym definieren, das das Wort enthält FALL Und der Ausdruck Computer-Aided Software Engineering , KI-Suche Erweitert Suchvorgänge für FALL Sucht aber nicht nach Fall .

Interpunktionsempfindlichkeit

Standardmäßig ignoriert die Synonym-Erweiterung die Interpunktion beim Vergleich von Synonymen mit Suchabfragebegriffen. Sie können die Interpunktionsempfindlichkeit für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Synonyme 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 Interpunktionsempfindlichkeit aktiviert ist, stimmen Synonyme im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Angenommen, Sie definieren eine Synonymgleichung U-S-A Mit Universität von South Australia Und ein anderes Synonym, das gleichgesetzt wird USA Mit Vereinigte Staaten von Amerika . Ohne aktivierte Interpunktionsempfindlichkeit, eine Suche nach USA Wird erweitert, um beide abzugleichen Universität von South Australia Und Vereinigte Staaten von Amerika . Wenn die Interpunktionsempfindlichkeit aktiviert ist, wird dieselbe Suche nur so erweitert, dass sie übereinstimmt Vereinigte Staaten von Amerika .

Sprachabhängigkeit

Die Synonym-Erweiterung ist sprachabhängig. Sie geben eine Sprache für jedes Synonym-Wörterbuch an, und diese Sprache gilt für alle im Wörterbuch definierten Synonyme. Synonyme aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können erweitert werden.

Hinweis: Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil kein verknüpftes Synonymwörterbuch für die Suchabfragesprache hat, KI-Suche Verwendet das standardmäßige Synonymwörterbuch (Englisch) als Fallback.

KI-Suche Unterstützt Synonymwörterbücher für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Synonymen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Synonymen
Genius-Ergebnisse	Synonym-Erweiterungsbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen. Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Erweitert Synonyme in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Wenn ein Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, KI-Suche Normalisiert es nicht.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Standardmäßig kann ein Synonym-Erweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn sie dem Abfrageauslöser der Regel entspricht. Sie können verhindern, dass Synonym-Erweiterungsbegriffe eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie löschen **Erweitern Sie Synonyme Für Abfragebedingungen** Option, die angezeigt wird, wenn Sie den Abfrageauslöser 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.

Funktion	Interaktion mit Synonymen
	Hinweis: Startet in Xanadu Release, KI-Suche Verwendet Synonyme, um Anwenderkontextfeldwerte zu erweitern, wenn Boost-Aktionen aus Ergebnisverbesserungsregeln angewendet werden. Beispiel: Wenn der Speicherort des Anwenderkontexts ist `Paris` Und Sie definieren ein Synonym, das definiert `Paris` Und `Frankreich` Entsprechend verbessert Ihre Ergebnisverbesserungsregel Dokumente, die enthalten `Frankreich` Sowie diejenigen, die enthalten `Paris` . Weitere Informationen zu Boost-Aktionen finden Sie unter Verbessern Sie Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.

Stoppwörter	Wenn eine Synonymdefinition einen Begriff enthält, der als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Behält diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert.
	
	Angenommen, Sie definieren `Als` Und `A` Als Stoppwörter und SAAS ↔ `#software als Service` Als Synonym.
	
	• Wenn Sie nach suchen `saas` , KI-Suche Behält bei `Als` Und `A` Begriffe in der Synonym-Erweiterung. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein:
	  ○ Datensätze, die den ursprünglichen Suchabfragebegriff enthalten `saas`
	  ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck enthalten `Software-as-a-Service`
	• Wenn Sie nach suchen `Software-as-a-Service` , KI-Suche Behält bei `Als` Und `A` Abfragebegriffe beim Überprüfen auf Synonym-Erweiterungen. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein:
	  ○ Datensätze, die den Ausdruck enthalten `Software-as-a-Service`
	  ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsbegriff enthalten `saas`

Tippfehlerbehandlung	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, KI-Suche Erweitert dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.

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

Synonymwörterbücher werden veröffentlicht

Durch das Veröffentlichen eines Synonymwörterbuchs werden seine Einstellungen und aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden die Synonym-Wörterbuchlinks des Profils aktualisiert, die Einstellungen des Wörterbuchs oder aktive Synonyme in werden jedoch nicht aktualisiert KI-Suche.

Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist

Definieren Sie ein neues Synonymwörterbuch, und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit sich ein Synonymwörterbuch auf das Suchverhalten auswirkt, müssen Sie es entweder bei der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Wörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Synonyme die Option aus **Erstellen und verknüpfen** .
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das neue Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste Synonyme angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Synonym-Wörterbücher wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Erstellen Sie Synonyme

Definieren Sie Begriffe, die in Suchabfragen als gleichwertig behandelt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen bereits ein Synonymwörterbuch erstellt haben. Informationen zum Erstellen von Synonymwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Prozedur

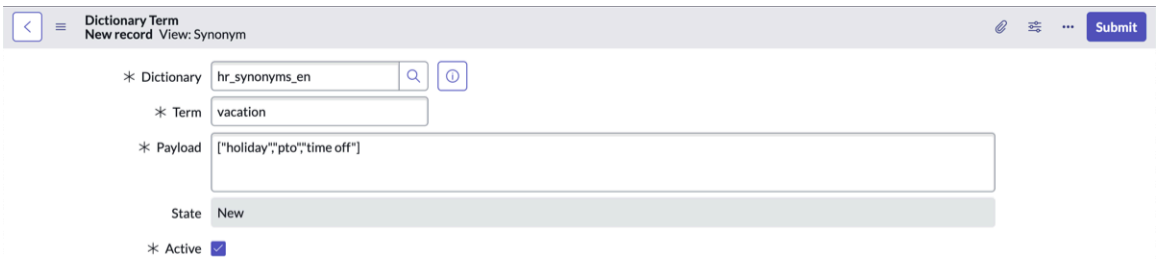
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Engine** > **Wörterbücher**an.
2. Öffnen Sie das Synonym-Wörterbuch, dem Sie das neue Synonym hinzufügen möchten.

© 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.

3. In KI-Suche Zugehörige Liste Wörterbuchbegriffe auswählen **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Synonym wird in angezeigt KI-Suche Zugehörige Liste „Wörterbuchbegriffe“.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes zusätzliche Synonym, das Sie erstellen möchten.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie aus, um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren **Veröffentlichen** .
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne seine aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Example: Definieren Sie ein Synonym mit entsprechenden Wörtern und Ausdrücken

Dieses Beispiel zeigt ein Synonym, das definiert `Urlaub` , `Feiertag` , `BEZAHLTER URLAUB` , Und der Ausdruck `Auszeit` Als gleichwertig.



Klont ein Synonymwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Synonymwörterbuchs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Klonen eines Synonymwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle definierten Synonymbegriffe kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Synonym-Wörterbücher benötigen, die viele Synonym-Begriffe gemeinsam haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**an.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Synonym-Datensatzgruppe, und öffnen Sie das Synonym-Wörterbuch, das Sie klonen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Klon** .
4. Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ eine Bezeichnung für das neue Synonymwörterbuch in ein **Geklonte Wörterbuchbezeichnung** Feld und wählen Sie aus **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.

Ergebnis
Das neue Synonym-Wörterbuchformular wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Synonymbegriffe werden in angezeigt KI-Suche Zugehörige Liste „Wörterbuchbegriffe“.

Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Synonymwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein einzelnes Synonymwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Synonyme die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Wählen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ das Synonymwörterbuch und das Suchprofil aus, das Sie verknüpfen möchten.
   a. Wählen Sie das Referenzsuchsymbol aus Für **Wörterbuch** Feld.
   b. Wählen Sie das Synonymwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchprofil: Formular „Wörterbuchzuordnung“.

Ergebnis
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste Synonyme des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme
Um die neue Synonym-Wörterbuchverknüpfung wirksam zu machen, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernen Sie ein Synonymwörterbuch aus einem Suchprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Synonymwörterbuch zu löschen, müssen Sie zuerst die Verknüpfung mit allen Suchprofilen aufheben. Schritte zum Löschen eines Synonymwörterbuchs finden Sie unter Löschen Sie ein Synonymwörterbuch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Verknüpfung des Synonymwörterbuchs aufheben 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. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Synonyme die Option für das Synonymwörterbuch aus, dessen Verknüpfung mit dem Suchprofil aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Der Auswahl Aufheben** .

Ergebnis
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste Synonyme des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme
Damit die Änderung in der Synonym-Wörterbuchverknüpfung wirksam wird, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Löschen Sie ein Synonymwörterbuch

Entfernen Sie ein Synonymwörterbuch, das nicht über ein Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**an.
   Die KI-Suche Die Liste der Wörterbücher wird mit einem angezeigt **[Typ] [!=] [Rechtschreibprüfung]** Filterbedingung angewendet und Datensätze nach Wörterbuchtyp gruppiert.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Synonym-Datensatzgruppe, und öffnen Sie das Synonym-Wörterbuch, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

   Hinweis: Wenn das Synonymwörterbuch noch mit Suchprofilen verknüpft ist, schlägt das Löschen fehl, und eine Fehlermeldung listet die verknüpften Profile auf. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie dann die vorherigen Schritte. Weitere Informationen zum Aufheben der Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf.

Ergebnis
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der ausgeblendet KI-Suche Wörterbuchliste.

Stoppwörter

Stoppwörter entfernen Suchabfragebegriffe, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern. Verbessern Sie die Genauigkeit und Relevanz der Suche, indem Sie Stoppwörterbücher konfigurieren und Stoppwörter definieren.

Stoppwörter sind allgemeine Begriffe, die in einem großen Teil indizierter Datensätze angezeigt werden. Beispiele für solche Begriffe können Artikel, Konjunktionen, persönliche Pronomen und Präpositionen sein. Indem Sie diese Begriffe als Stoppwörter definieren, können Sie die Suchgenauigkeit und die Ergebnisrelevanz für Anwender verbessern.

Sie können Stoppwörter im standardmäßigen Stoppwortwörterbuch für ein Suchprofil definieren oder eigene Stoppwörterbücher erstellen, die mit Suchprofilen verknüpft sind. Erstellen und veröffentlichen Sie Stoppwörter für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Stoppwörter für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Stoppwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft 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.

Wortnutzung in Suche stoppen

Wenn eine Suchabfrage einen Begriff enthält, der als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Entfernt den Begriff aus der Suchabfrage.

Beispielsweise kann ein Stoppwort den Begriff entfernen Mein Aus einer Suchabfrage für Upgrade für meinen Laptop durchführen . Diese geänderte Suchabfrage stimmt nur mit Datensätzen überein, die die relevanteren Begriffe enthalten Upgrade Und Laptop .

Bedingungen für Stoppwort-Berechtigung

Um zur Entfernung aus den Begriffen einer Suchabfrage berechtigt zu sein, muss ein Stoppwort die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Er muss aktiv sein.
- Das Stoppwörterbuch, das es enthält, muss veröffentlicht werden.
- Seine Länge überschreitet nicht Wörterbuchbegriff – Längenbeschränkung .

Das System sucht geeignete Stoppwörter in Stoppwörterbüchern wie folgt:

Bedingung	Ergebnis
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verknüpft ein veröffentlichtes Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.	Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem verknüpften Stoppwortwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung ist mit einem französischen Stoppwörterbuch verknüpft. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Französisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem verknüpften Stoppwörterbuch für Französisch aus den Suchabfragebegriffen entfernt werden.
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.	Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen Stoppwortwörterbuch (Englisch). Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung hat kein verknüpftes spanisches Stoppwortwörterbuch. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen Stoppwortwörterbuch (Englisch) aus den Suchabfragebegriffen entfernt werden.

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung in Stoppwörterbüchern finden Sie unter Sprachabhängigkeit.

Wörterbuchbegriff – Längenbeschränkung

Standardmäßig KI-Suche Ignoriert Stoppwörter, die 256 Zeichen überschreiten. Sie können diesen Standardgrenzwert überschreiben, indem Sie 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.

*query.maxDictionaryTermLength*Systemeigenschaft. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwort- und Synonym-Wörterbuchbegriffe an.

Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Warnung: Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie den Grenzwert für die Länge von Wörterbuchbegriffen über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe nimmt zu KI-Suche Arbeitsspeichernutzung von und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern zu wenig Arbeitsspeicher fehlschlagen.

Mehrsprachige Ausdrücke

Ein Stoppwort kann entweder ein einzelnes Wort oder einen Ausdruck mit mehreren Wörtern enthalten. KI-Suche Entfernt mehrsprachige Ausdrücke aus der Suchabfrage, wenn die Abfragebegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der Ausdrücke in der Stoppwortdefinition übereinstimmen. Wenn ein Anwender mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, wird der Begriff nicht entfernt.

In der folgenden Tabelle wird beispielsweise beschrieben KI-Suche Verhalten beim Entfernen von Stoppwörtern für ein Stoppwort, das den Ausdruck mit mehreren Wörtern enthält `Alterskonto` .

Suchabfragebegriffe	Verhalten beim Stoppen von Wörtern
Mein Alterskonto	KI-Suche Entfernt die Begriffe `Alterskonto` Aus der Suchabfrage.
Mein Bankpensionskonto	KI-Suche Entfernt die Begriffe `Alterskonto` Aus der Suchabfrage.
Meine Kontostilllegung	KI-Suche Entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.
Mein Altersbankkonto	KI-Suche Entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.

Groß-/Kleinschreibung beachten

Standardmäßig KI-Suche Ignoriert die Groß-/Kleinschreibung beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchabfragebegriffen. Sie können die Groß-/Kleinschreibung für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option betrifft alle Stoppwörter, die im Wörterbuch definiert sind.

Wenn die Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, stimmen Stoppwörter im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Beispiel: Wenn Sie einen definieren `RAID` Stoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Groß-/Kleinschreibung, KI-Suche Ignoriert den Suchabfragebegriff `RAID` Behandelt jedoch den Suchabfragebegriff `raid` Normalerweise.

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

Interpunktionsempfindlichkeit

Standardmäßig KI-Suche Ignoriert Interpunktion beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchabfragebegriffen. Sie können die Interpunktionsempfindlichkeit für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option betrifft alle Stoppwörter, die im Wörterbuch definiert sind.

Wenn die Interpunktionsempfindlichkeit aktiviert ist, stimmen Stoppwörter im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder Ausdrücken überein, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Beispiel: Wenn Sie einen definieren `Eine Hälfte` Stoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Interpunktionsempfindlichkeit, KI-Suche Entfernt den Suchabfragebegriff `Eine Hälfte` Der Suchabfragebegriff wird jedoch nicht entfernt `Eine Hälfte` .

Sprachabhängigkeit

Das Stoppwortentfernen ist sprachabhängig. Sie geben eine Sprache für jedes Stoppwortwörterbuch an, und diese Sprache gilt für alle Stoppwörter, die im Wörterbuch definiert sind. Stoppwörter aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können entfernt werden.

Hinweis: Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil kein verknüpftes Stoppwortwörterbuch für die Suchabfragesprache hat, KI-Suche Verwendet das standardmäßige Stoppwortwörterbuch (Englisch) als Fallback.

KI-Suche Unterstützt Stoppwörterbücher für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Stoppwörtern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
Genius-Ergebnisse	Wenn ein Suchabfragebegriff, der dem Begriffauslöser einer Genius-Ergebniskonfiguration entspricht, als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Wertet den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird. Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Ignoriert Stoppwörter in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Wenn ein Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Entfernt diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.

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.

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Wenn ein Suchabfragebegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Wertet den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Wenn eine Synonymdefinition einen Begriff enthält, der als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Behält diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert. Angenommen, Sie definieren Als Und A Als Stoppwörter und SAAS ↔ #software als Service Als Synonym. • Wenn Sie nach suchen saas , KI-Suche Behält bei Als Und A Begriffe in der Synonym-Erweiterung. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den ursprünglichen Suchabfragebegriff enthalten saas ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck enthalten Software-as-a-Service • Wenn Sie nach suchen Software-as-a-Service , KI-Suche Behält bei Als Und A Abfragebegriffe beim Überprüfen auf Synonym-Erweiterungen. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den Ausdruck enthalten Software-as-a-Service ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsbegriff enthalten saas
Tippfehlerbehandlung	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Korrigiert diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen. KI-Suche Ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchabfragebegriff bestimmt wird. Beispiel: Wenn Sie definieren E-Mail Als Stoppwort KI-Suche Bietet nicht an E-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Interaktion mit Stoppwörtern
	Mail Als automatische Korrektur bei der Suche nach Emil .
Platzhalteroperatoren	Beim erweitern von Suchbegriffen, die enthalten % Oder * Platzhalteroperatoren, KI-Suche Ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind. Angenommen, Sie definieren Die Und Ihre Als Stoppwörter. Eine Suche nach Die* Wird nicht zur Übereinstimmung erweitert Die Oder Ihre , Stimmt aber trotzdem mit endlosen Wortbegriffen wie überein Dort Und Diese .

Stoppwörterbücher werden veröffentlicht

Durch das Veröffentlichen eines Stoppwortwörterbuchs werden seine Einstellungen und aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden die Stoppwortwörterbuch-Links des Profils aktualisiert, die Einstellungen des Wörterbuchs oder aktive Stoppwörter in werden jedoch nicht aktualisiert KI-Suche.

Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist

Definieren Sie ein neues Stoppwörterbuch, und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit sich ein Stoppwörterbuch auf das Suchverhalten auswirkt, müssen Sie es entweder bei der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Stoppwortwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Stoppwörter die Option aus **Erstellen und verknüpfen** .
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare.
5. Wählen Sie aus, um das neue Stoppwörterbuch zu speichern und mit dem angegebenen Suchprofil zu verknüpfen **Übermitteln.**

Ergebnis

Das neue Stoppwortwörterbuch wird in der zugehörigen Liste Stoppwörter angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Stoppwörterbuch wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Stoppwörter

Definieren Sie Begriffe, die aus Suchabfragen entfernt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen bereits ein Stoppwortwörterbuch erstellt haben. Informationen zum Erstellen von Stoppwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Engine** > **Wörterbücher**an.
2. Öffnen Sie das Stoppwortwörterbuch, dem Sie das neue Stoppwort hinzufügen möchten.
3. In KI-Suche Zugehörige Liste Wörterbuchbegriffe auswählen **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Stoppwort wird in angezeigt KI-Suche Zugehörige Liste „Wörterbuchbegriffe“.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes zusätzliche Stoppwort, das Sie erstellen möchten.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie aus, um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren **Veröffentlichen** .
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne seine aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Klont ein Stoppwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Stoppwörterbuchs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Klonen eines Stoppwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle definierten Stoppwörter kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Stoppwörterbücher benötigen, die viele Stoppwörter gemeinsam haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**an.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und öffnen Sie das Stoppwort-Wörterbuch, das Sie klonen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Klon** .
4. Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ eine Bezeichnung für das neue Stoppwörterbuch in ein **Geklonte Wörterbuchbezeichnung** Feld und wählen Sie aus **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.

Ergebnis
Das neue Stoppwortwörterbuch-Formular wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Stoppwörter werden in angezeigt KI-Suche Zugehörige Liste „Wörterbuchbegriffe“.

Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Stoppwortwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein einzelnes Stoppwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Stoppwortwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Stoppwörter die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Wählen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ das Stoppwortwörterbuch und das Suchprofil aus, das Sie verknüpfen möchten.
   a. Wählen Sie das Referenzsuchsymbol aus Für **Wörterbuch** Feld.
   b. Wählen Sie das Stoppwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchprofil: Formular „Wörterbuchzuordnung“.

Ergebnis
Das ausgewählte Stoppwortwörterbuch wird in der zugehörigen Liste Stoppwörter des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit die neue Stoppwortwörterbuchverknüpfung wirksam wird, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Heben Sie die Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das nicht über ein Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Stoppwörterbuch zu löschen, müssen Sie zuerst die Verknüpfung mit allen Suchprofilen aufheben. Schritte zum Löschen eines Stoppwörterbuchs finden Sie unter Löschen Sie ein Stoppwörterbuch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Verknüpfung des Stoppwortwörterbuchs aufheben möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Stoppwörter die Option für das Stoppwortwörterbuch aus, dessen Verknüpfung mit dem Suchprofil aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Der Auswahl Aufheben** .

Ergebnis

Das ausgewählte Stoppwortwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste Stoppwörter des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme

Damit die Änderung in der Verknüpfung von Stoppwörtern wirksam wird, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Löschen Sie ein Stoppwörterbuch

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das nicht über ein Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**an.
   Die KI-Suche Die Liste der Wörterbücher wird mit einem angezeigt **[Typ] [!=] [Rechtschreibprüfung]** Filterbedingung angewendet und Datensätze nach Wörterbuchtyp gruppiert.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und öffnen Sie das Stoppwort-Wörterbuch, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

> **Hinweis:** Wenn das Stoppwortwörterbuch noch mit Suchprofilen verknüpft ist, schlägt das Löschen fehl, und eine Fehlermeldung listet die verknüpften Profile auf. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie dann die vorherigen Schritte. Weitere Informationen zum Aufheben der Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf.

Ergebnis

Das ausgewählte Stoppwortwörterbuch wird aus der ausgeblendet KI-Suche Wörterbuchliste.

Tippfehlerbehandlung

KI-Suche Ersetzt falsch geschriebene Suchabfragebegriffe durch automatische Korrekturbegriffe, die aus indizierten Inhalten abgeleitet sind. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung, um die Ableitung von Begriffen der automatischen Korrektur zu steuern.

Um Begriffe für automatische Korrektur für ein Suchprofil zu definieren, ändern Sie die Einstellungen im verknüpften Wörterbuch für Tippfehlerbehandlung des Profils. Das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung leitet eine Liste von Begriffen zur automatischen Korrektur von indizierten Inhalten ab, die in Suchquellen gefunden werden, die mit seinem Suchprofil verknüpft sind. Aktualisieren Sie das Tippfehlerbehandlungswörterbuch, 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.

seine Einstellungen zu speichern. Veröffentlichen Sie das verknüpfte Suchprofil, um automatische Korrekturbegriffe für Suchvorgänge verfügbar zu machen, die das Profil verwenden.

KI-Suche Erstellt automatisch ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch für ein Suchprofil, wenn Sie Suchquellen mit diesem Profil verknüpfen. Sie können ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch nicht löschen, die Verknüpfung mit seinem Suchprofil aufheben oder mit einem anderen Suchprofil verknüpfen.

Um die automatische Korrektur der Tippfehlerbehandlung für eine Suchanwendung zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option **Aktivieren Sie Die Tippfehlerbehandlung** Option in der Konfiguration der Suchanwendung. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Suchanwendungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

Bedingungen für die Berechtigung zur automatischen Korrektur der Laufzeit

Beim Ableiten der Liste der Begriffe für automatische Korrektur berücksichtigt das Wörterbuch für Tippfehlerbehandlung nur indizierte Begriffe, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

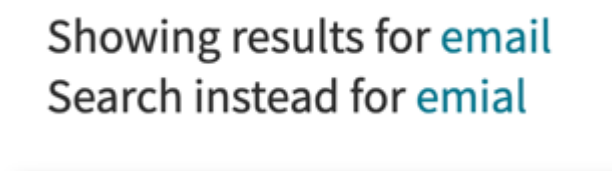
- Der Begriff enthält mindestens 3 Zeichen und höchstens 255 Zeichen.
- Der Begriff wird mindestens einmal in indizierten Datensätzen aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils angezeigt.

Automatische Korrektur von Suchabfragebegriffen

Wenn eine Suchabfrage einen Begriff enthält, der nicht im Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung vorhanden ist, KI-Suche Sucht im Wörterbuch nach Begriffen mit ähnlicher Schreibweise. Wenn eine gute Übereinstimmung gefunden wird, wird der ursprüngliche Suchabfragebegriff automatisch durch den Wörterbuchbegriff ersetzt.

Zum Beispiel eine Suche nach `Emil` , Der in keinem indizierten Datensatz vorhanden ist, wird möglicherweise automatisch auf den ähnlich geschriebenen Begriff korrigiert E-Mail Die in mehreren indizierten Datensätzen vorhanden ist und daher im Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung angezeigt wird.

Eine Benachrichtigungsnachricht zeigt den automatisch korrigierten Begriff an. Anwender können den Link in dieser Nachricht auswählen, um ihre Suche mit dem ursprünglichen Abfragebegriff zu wiederholen.



Von der automatischen Korrektur ausgeschlossene Begriffe

Bei der automatischen Korrektur werden Suchabfragebegriffe ignoriert, die eine der folgenden 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.

Bedingung	Beschreibung
Suchabfragebegriff enthält nur 1 oder 2 Zeichen	Bei der automatischen Korrektur werden Suchabfragebegriffe mit einer Länge von weniger als 3 Zeichen ignoriert. Beispiel: KI-Suche Korrigiert den Suchabfragebegriff nicht automatisch `GI`.
Suchabfragebegriff enthält nur Großbuchstaben	Um die Suche nach Abkürzungen zu aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchabfragebegriffe, die nur Großbuchstaben enthalten. Beispiel: KI-Suche Korrigiert den Suchabfragebegriff nicht automatisch `PIN`, Auch wenn das Kleinbuchstaben-Formular automatisch korrigiert wird `pin` Bis `Anheften`.
Der Suchabfragebegriff enthält eine oder mehrere numerische Ziffern	Um die Suche nach Zahlen und alphanumerischen Bezeichnern zu aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchabfragebegriffe, die numerische Ziffern enthalten. Beispiel: KI-Suche Korrigiert den Suchabfragebegriff nicht automatisch `402K`.
Suchabfragebegriff, der aus dem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ausgeschlossen ist	Bei der automatischen Korrektur werden Suchabfragebegriffe ignoriert, die aus dem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung ausgeschlossen sind. Anweisungen zum Ausschließen von Begriffen aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung finden Sie unter Schließen Sie einen Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aus.

Automatische Aktualisierung von Begriffslisten für automatische Korrekturen

Jedes Tippfehlerbehandlungswörterbuch aktualisiert nach einem festgelegten Intervall automatisch die Liste der Begriffe für automatische Korrektur. Der Aktualisierungsvorgang hat die gleiche Wirkung wie die erneute Veröffentlichung des verknüpften Suchprofils des Wörterbuchs.

Standardmäßig werden Wörterbücher zur Tippfehlerbehandlung alle 24 Stunden aktualisiert. Wenn Sie möchten, dass die Begriffsliste seltener aktualisiert wird, können Sie dieses Intervall in den Wörterbucheinstellungen 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.

Sprachabhängigkeit

Die Tippfehlerbehandlung ist sprachabhängig. KI-Suche Leitet eine separate Liste von Begriffen für automatische Korrektur für jede unterstützte Sprache ab, die im indizierten Inhalt der Suchquellen gefunden wird.

KI-Suche Unterstützt die Ableitung von Begriffen für automatische Korrektur für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch - Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, und Schwedisch . Die Terminableitung für die automatische Tippfehlerbehandlung wird für nicht unterstützt Japanisch, Koreanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch .

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Tippfehlerbehandlung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Tippfehlerbehandlung
Genius-Ergebnisse	Automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen. Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Korrigiert Begriffe in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	KI-Suche Führt eine Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe durch.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Ein automatisch korrigierter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er dem Abfrageauslöser der Regel entspricht.
Stoppwörter	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Korrigiert diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen. KI-Suche Ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchabfragebegriff bestimmt wird. Beispiel: Wenn Sie definieren E-Mail Als Stoppwort KI-Suche Bietet nicht an E-Mail Als automatische Korrektur bei der Suche nach Emil .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Interaktion mit Tippfehlerbehandlung
Synonyme	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, KI-Suche Erweitert dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.

Ändern Sie die Einstellungen für ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung

Ändern Sie die Einstellungen des Wörterbuchs für die Tippfehlerbehandlung für ein Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Tippfehlerbehandlungswörterbuch ist mit einem Suchprofil verknüpft. Weitere Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Profile in durchsuchen KI-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, das das Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung enthält, das Sie ändern möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Tippfehlerbehandlung den Datensatz für das Tippfehlerbehandlungswörterbuch.
4. Auf der KI-Suche Wörterbuchformular, aktualisieren Sie die Felder.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Damit aktualisierte Einstellungen für ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung wirksam werden, veröffentlichen Sie das mit dem Wörterbuch verknüpfte Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Schließen Sie einen Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aus

Verhindern KI-Suche Von der automatischen Korrektur eines Begriffs in Anwendersuchabfragen durch Ausschluss des Begriffs aus einem Tippfehlerbehebungswörterbuch.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits ein Suchprofil mit einer oder mehreren verknüpften Suchquellen definiert haben.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie einen Tippfehlerbehandlungsbegriff ausschließen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Tippfehlerbehandlung das Tippfehlerbehandlungswörterbuch.
4. In KI-Suche Zugehörige Liste Wörterbuchbegriffe auswählen **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ 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.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Begriff wird in angezeigt KI-Suche Zugehörige Liste „Wörterbuchbegriffe“ mit **Status** Auf festlegen *New*.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jede zusätzliche Bedingung, die Sie ausschließen möchten.
8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Das Tippfehlerbehandlungswörterbuch wird in der zugehörigen Liste Tippfehlerbehandlung mit angezeigt **Status** Auf festlegen *Published*.

Nächste Maßnahme

Damit aktualisierte Einstellungen für die Tippfehlerbehandlung wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Genius-Ergebnisse

Zeigen Sie optional die besten Antworten für eine Suchabfrage als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an, die in den Suchergebnissen enthalten sind.

Eine Genius-Ergebniskonfiguration enthält eine Auslöserbedingung und eine Logik zum Erstellen von Antworten. Die Auslöserbedingung bestimmt, ob die Genius-Ergebniskonfiguration für eine Suchabfrage aktiviert wird. Wenn diese Option aktiviert ist, prüft die Konfiguration auf Suchergebnisse mit extrem hoher Relevanz. Wenn eine gefunden wird, füllt ihre Antwortlogik eine oder mehrere Genius-Ergebniskarten mit Informationen und Aktionen aus, die aus diesen Ergebnissen abgeleitet sind. Die Genius-Ergebniskarten werden neben normalen Suchergebnissen angezeigt, sodass der Anwender sofort Zugriff auf die relevantesten Antworten und Aktionen hat.

Um eine Genius-Ergebniskonfiguration in Suchen zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem oder mehreren Ihrer Suchprofile. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Reihenfolge und Ergebnisgrenze der Genius-Ergebnisauswertung

KI-Suche Wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil in einer durch ihren numerischen Wert bestimmten Reihenfolge aus **Reihenfolge** Feldwerte, wie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert. Genius-Ergebniskonfigurationen mit niedrigerem **Reihenfolge** Feldwerte werden vor denen mit höheren Feldwerten ausgewertet. Beispiel: Eine Genius-Ergebniskonfiguration mit **Reihenfolge** 100 wird vor einem mit ausgewertet **Reihenfolge** 200. Informationen zum Ändern der Auswertungsreihenfolge finden Sie unter Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest.

Hinweis: **Reihenfolge** Feldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann unterschiedliche haben **Reihenfolge** Feldwert in jedem Profil. Sie können beispielsweise einen festlegen **Reihenfolge** Wert von 100 für die Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration in einem Suchprofil, aber legen Sie für dieselbe Genius-Ergebniskonfiguration in einem zweiten Suchprofil, mit dem sie verknüpft ist, einen Wert von 750 fest.

Eine Suchanwendungskonfiguration **Limit Für Genius-Ergebnisse** Der Feldwert gibt die maximale Anzahl von Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Suchanwendungen finden Sie unter Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.

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

Auslöserbedingungen für Genius-Ergebnis

Sie können eine der folgenden Auslöserbedingungen für eine Genius-Ergebniskonfiguration auswählen:

- *Always*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für alle Suchabfragen aktiviert.
- *NLU*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit einem angegebenen übereinstimmt Natural Language Understanding(NLU) Modellabsicht. Weitere Informationen zu finden NLU Modelle und Absichten, siehe Natural Language Understanding an.
- *Term*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die Suchabfrage aus einem einzelnen angegebenen Begriff oder Ausdruck besteht.

Hinweis: Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann Antworten auslösen und dennoch keine zurückgeben. Genius-Ergebnisantworten werden nur angezeigt, wenn KI-Suche Hat sehr hohe Zuversicht, dass die Suchabfrage eine richtige Antwort enthält. Normalerweise sollten Sie erwarten, dass Genius-Ergebnisantworten für einen kleinen Prozentsatz der Suchabfragen angezeigt werden.

Genius-Ergebnisantworttypen

Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann einen der folgenden Antworttypen enthalten:

- *Search*: Wenn ausgelöst, werden Genius-Ergebniskarten für Ergebnisse aus einer Suchabfrage angezeigt. Die Suchabfrage muss in einem serverseitigen Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Jedes Suchergebnis wird als separate Genius-Ergebniskarte mit maximal drei Karten angezeigt. Wenn die Suchabfrage keine Ergebnisse zurückgibt, wird keine Genius-Ergebniskarte angezeigt.
- *Script*: Wenn ausgelöst, wird eine Genius-Ergebniskarte mit Schlüssel-Wert-Paaren angezeigt. Das Objekt, das diese Schlüssel-Wert-Paare enthält, muss in einem serverseitigen Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Das Skript kann Methoden aus jedem verwenden ServiceNow AI Platform® Öffentliche API zum Erstellen dieses Objekts.

Sprachunterstützung

Im Basissystem unterstützen Genius-Ergebnisse nur englische Suchabfragen.

Tabellendatensatzlimit für Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU Auslöserbedingungen

Wenn ein NLU Das Modell enthält eine Tabellenvokabularquelle, die auf eine Tabelle mit mehr als 100.000 Datensätzen verweist. Die Synchronisierung für die Vokabularquelle schlägt fehl. Wenn die Synchronisierung fehlschlägt, kann das Modell nicht erfolgreich trainiert werden, und Genius-Ergebniskonfigurationen, die das Modell in verwenden NLU Auslöserbedingungen funktionieren nicht ordnungsgemäß.

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

Warnung: Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_Cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen sind als Vokabularquellen im Standard konfiguriert KI-Suche Genius-Ergebnismodell, das in der Personenkonfiguration angegeben ist NLU Auslöserbedingung. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für fehl NLU Modell und People Genius-Ergebniskonfiguration funktionieren nicht ordnungsgemäß.

Weitere Informationen zu finden NLU Vokabularquellen, siehe NLU-Vokabular .

Genius-Ergebnisüberprüfung – Feedback

Sie können einzelne Genius-Ergebnisantworten überprüfen und Feedback zu ihrer Richtigkeit geben. Um Überprüfungsfeedback zu einer Genius-Ergebnisantwort zu geben, wählen Sie eines der auf der Antwortkarte angezeigten Daumensymbole aus:

- Wenn die Antwort Ihre Frage genau beantwortet, wählen Sie das Symbol „Daumen hoch“ .
- Wenn die Antwort Ihre Frage ungenau beantwortet, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten“ .

Ihr Feedback hilft ServiceNow Verbessern Sie zukünftige Versionen von Genius-Ergebniskonfigurationen.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Suchabfragebegriffe, die von der Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügt wurden, können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen.
Stoppwörter	Wenn ein Suchabfragebegriff, der dem Begriffauslöser einer Genius-Ergebniskonfiguration entspricht, als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Wertet den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Synonym-Erweiterungsbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Interaktion mit Genius-Ergebnissen
Tippfehlerbehandlung	Automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen.

Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem

Vorkonfiguriert KI-Suche Genius-Ergebniskonfigurationen zeigen präzise, umsetzbare Antworten an, die aus Suchergebnissen mit hoher Relevanz abgeleitet sind. Diese Konfigurationen geben Genius-Ergebnisantworten für Katalogelemente, Tabellen, Anwender und Wissensartikel zurück, die Ihrer Suche entsprechen.

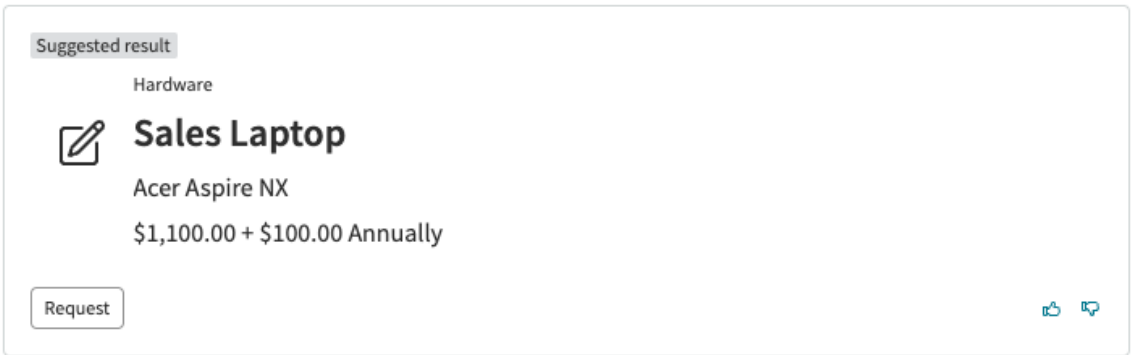
Das Basissystem enthält mehrere Genius-Ergebniskonfigurationen.

Hinweis: Sie können die Genius-Ergebniskonfigurationen des Basissystems mit Ihren eigenen Suchprofilen verknüpfen. Sie können diese Genius-Ergebniskonfigurationen nicht ändern, aber Sie können sie klonen und die geklonten Konfigurationen ändern.

Katalogelement-Genius-Ergebnisse

Katalogelement-Genius-Ergebnisse zeigen die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Katalogelementdatensatz. Sie können eine Anforderung für das Katalogelement direkt über die Antwortkarte erstellen.

Beispielkatalogelement – Genius-Ergebnisantwortkarte



Wählen Sie Aus **Anforderung** Dient zum Erstellen einer neuen Anforderung für das angegebene Katalogelement.

Katalogelement-Genius-Ergebnisse unterstützen nur englische Suchen.

NLQ Genius-Ergebnisse

NLQ(Natural Language Query) Genius-Ergebnisse verwenden NLQ Verarbeitung, um relevante Ergebnisse aus Tabellen anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Jeweils NLQ Die Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt eine Vorschau der Datensätze aus übereinstimmenden Tabellen an. Sie können zur Listenansicht einer übereinstimmenden Tabelle oder zu navigieren CMDB Arbeitsbereich direkt von der Genius-Ergebnisantwortkarte.

NLQ Genius-Ergebnisse verwenden keine indizierten Quellen, wenn Tabellen gefunden werden, die Ihrer Abfrage entsprechen. Sie müssen eine Tabelle nicht als indizierte Quelle definieren, damit sie in angezeigt werden kann NLQ Genius-Ergebnisantworten.

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

Beim Berechnen NLQ Genius-Ergebnisantworten, KI-Suche Identifiziert Tabellen, die Ihrer Suche entsprechen, mithilfe der folgenden Elemente NLQ Abfragetypen:

- Abfragen in natürlicher Sprache, die denen ähneln, die mit erstellt wurden Analytics Center. Um mehr über zu erfahren Analytics Center Tabellenabfragefunktionen, siehe Analytics Center .
- Abfragen in natürlicher Sprache, die denen ähneln, die mit erstellt wurden Configuration Management Database (CMDB). Diese CMDB Abfragen stimmen nur mit Tabellen überein, die nicht als indizierte Quellen definiert sind. Weitere Informationen zu finden CMDB Tabellenabfragefunktionen, siehe Konfigurationsverwaltung .

KI-Suche Kombiniert die Ergebnisse dieser Abfragetypen beim Erstellen NLQ Genius-Ergebnisantwortkarten. Daher wird eine einzelne NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte kann von zurückgegebene Tabellen enthalten Analytics Center Abfragen, CMDB Abfragen oder beides.

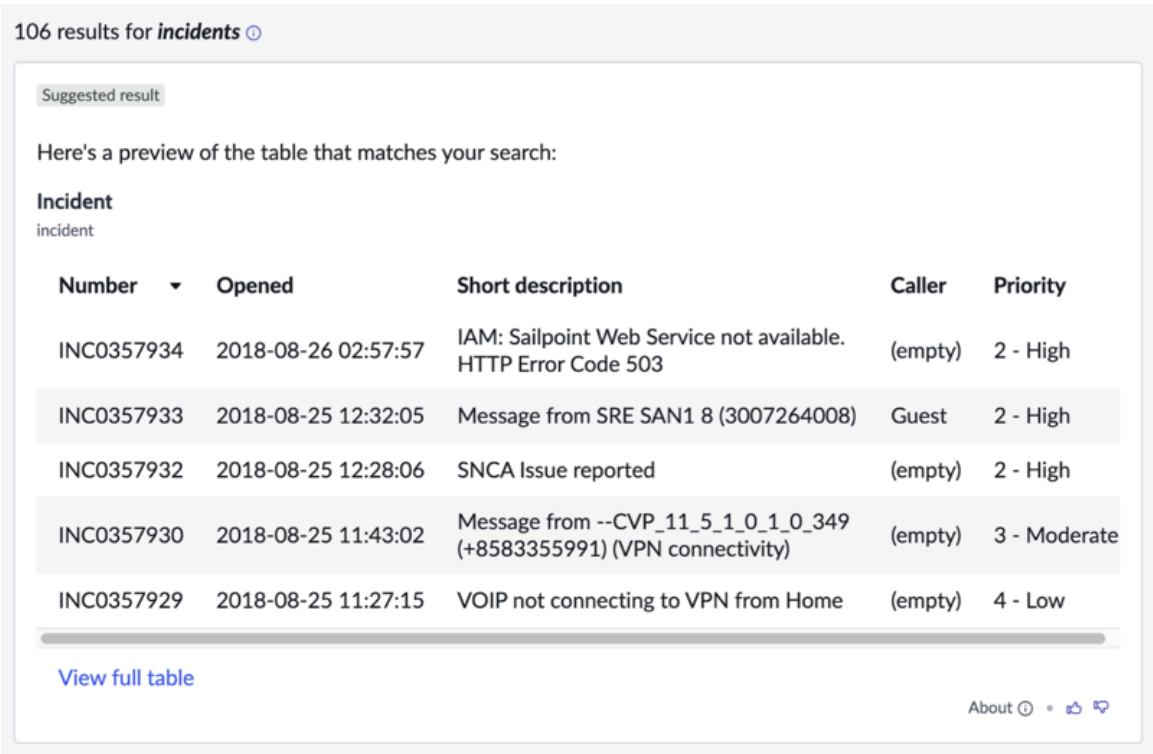
Weitere Informationen zu finden NLQ Wird verarbeitet, siehe Natural Language Query .

Antwortkartenformat

Die NLQ Die Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt verschiedene Ergebnisse an, je nachdem, wie viele Tabellen Ihre Suche erfüllt hat.

Die Suche stimmt mit einer einzelnen Tabelle überein

Wenn Ihre Suche nur mit einer Tabelle übereinstimmt, werden in der Vorschauliste der Antwortkarte bis zu fünf Datensätze aus dieser Tabelle angezeigt. Um weitere Datensätze aus der Tabelle anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständige Tabelle anzeigen** .



Die Suche stimmt mit mehreren Tabellen überein

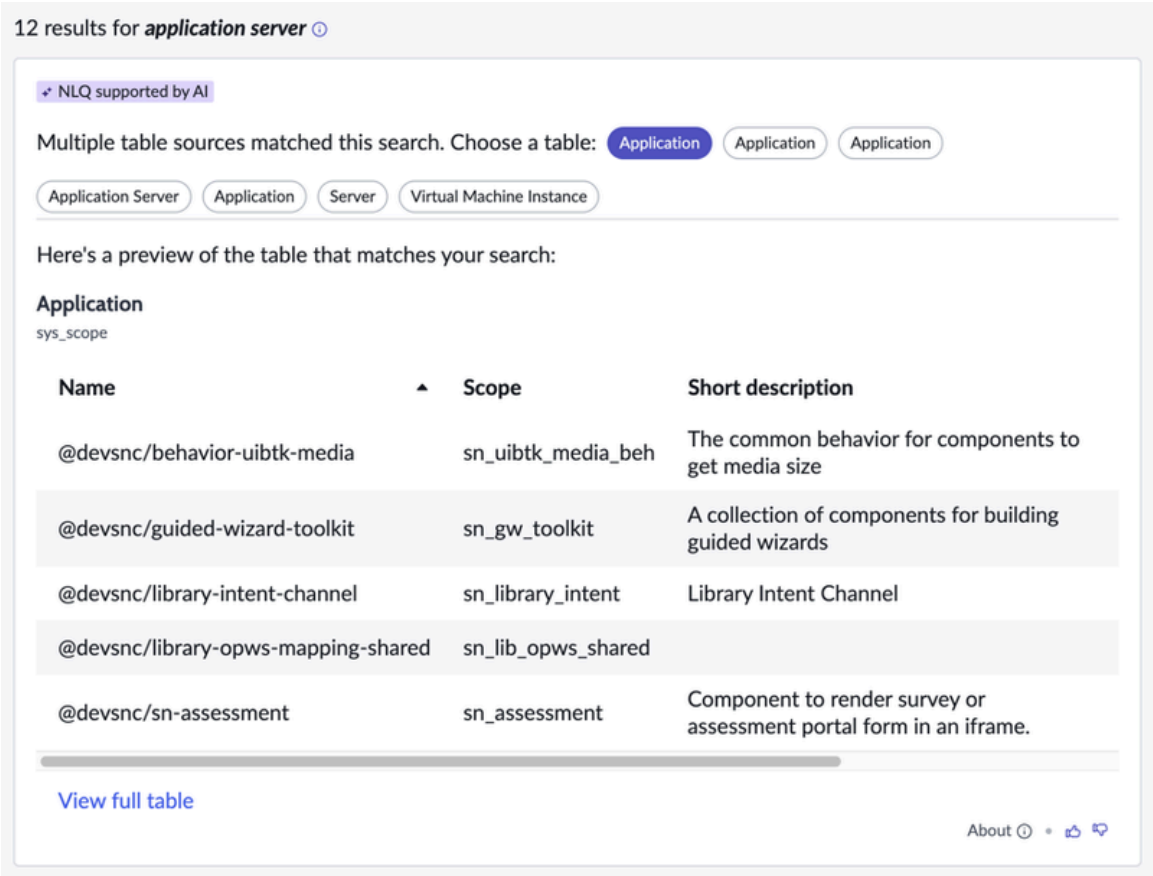
Wenn Ihre Suche mit mehreren Tabellen übereinstimmt, zeigt die Antwortkarte die übereinstimmenden Tabellen als Pillen oder als Einträge in einer Dropdown-

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.

Liste an. Sie können eine der übereinstimmenden Tabellen auswählen, um eine Vorschau anzuzeigen.

In der Vorschauliste werden bis zu fünf Datensätze aus der ausgewählten Tabelle angezeigt. Um weitere Datensätze aus der Tabelle anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständige Tabelle anzeigen** .

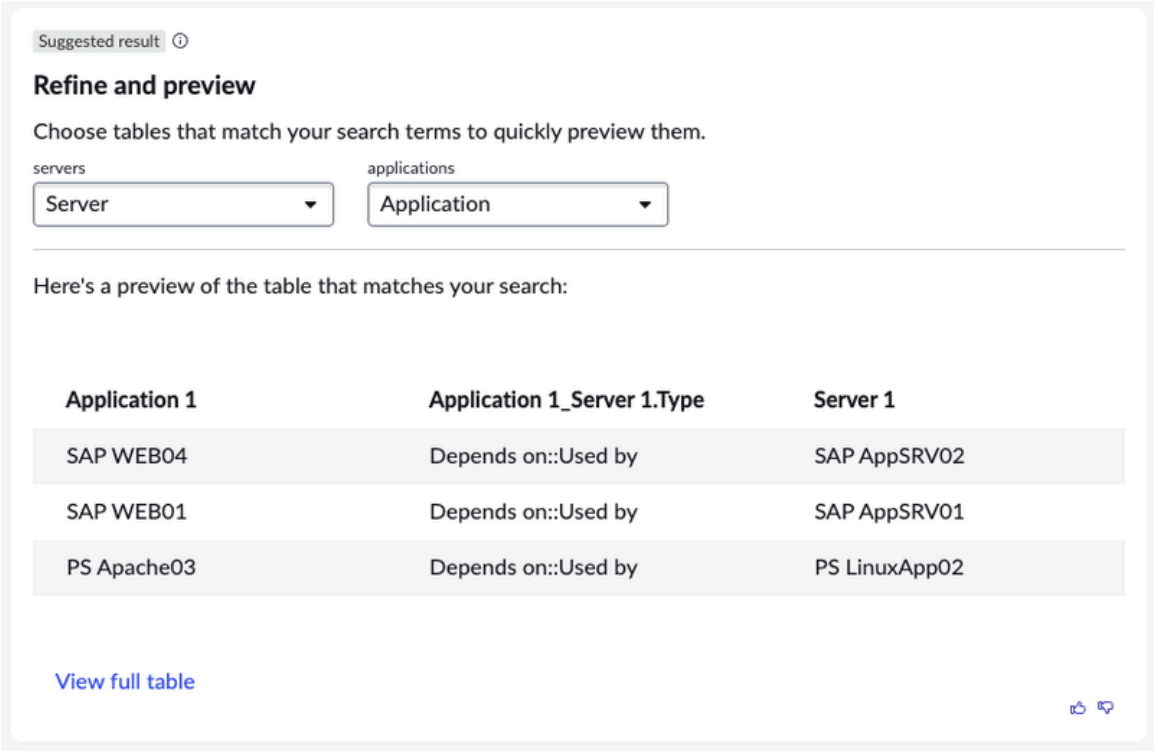


Mehrere Suchbegriffe stimmen überein CMDB Tabellen

Wenn mehrere Begriffe in Ihrer Suche übereinstimmen CMDB Tabellen, wird die Antwortkarte angezeigt **Verfeinern und Vorschau anzeigen** Steuerungen. Für jeden Suchbegriff, der mit einem oder mehreren Suchbegriffen übereinstimmt, wird eine Dropdown-Liste angezeigt CMDB Tabellen. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um Ihre Ergebnisse zu verfeinern, indem Sie einen auswählen CMDB Tabelle für jeden übereinstimmenden Suchbegriff.

In der Vorschauliste werden Datensätze aus einem angezeigt CMDB Intelligente Suche des Arbeitsbereichs für die ausgewählten Tabellen, einschließlich ihrer Verbindungsbeziehungen. Um weitere Datensätze aus den ausgewählten Tabellen anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständige Tabelle 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.



Vollständige Tabellen werden angezeigt

Wenn Sie auswählen **Vollständige Tabelle anzeigen** In einem NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte. Die ausgeführte Aktion hängt davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Ob die Tabelle von gefunden wurde Analytics Center Tabellenabfrage, zeigt das System sie in der Listenansicht an.
- Ob die Tabelle von gefunden wurde CMDB Tabellenabfrage, zeigt das System sie in an CMDB Arbeitsbereich an.

Suchadministratoren können diese Aktionen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnisantwortkarten Abschnitt.

Überprüfen Sie das Feedback

Einige NLQ Genius-Ergebnisantworten werden angezeigt *NLQ*Unterstützt von KI Als Antworttyp, der angibt, dass künstliche Intelligenz verwendet wurde, um Tabellen zu finden, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Da diese Antworten automatisch generiert werden, sollten Sie sie auf Richtigkeit überprüfen.

Um Überprüfungsfeedback zu einem zu geben NLQ Genius-Ergebnisantwort: Wählen Sie eines der auf der Antwortkarte angezeigten Daumensymbole aus. Wenn die Informationen der Antwort korrekt sind, wählen Sie das Daumen-hoch-Symbol. Wenn die Informationen der Antwort nicht korrekt sind, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten“ .

Ihr Feedback hilft ServiceNow Verbessern Sie zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Wie die anderen Genius-Ergebniskonfigurationen des Basissystems NLQ Genius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge auf Englisch.

NLQ Genius-Ergebnisse basieren auf Natural Language Query Verarbeitung, wodurch die Zeit für die Rückgabe von Ergebnissen bei der ersten Suche nach einem bestimmten Satz von Begriffen erhöht werden kann. Berücksichtigen Sie diese Leistungsauswirkung, bevor Sie aktivieren NLQ Genius-Ergebnisse in einem Ihrer KI-Suche Anwendungen.

NLQ Genius-Ergebnisse unterstützen die folgenden Tabellenabfrageoptionen nicht:

- Gruppierung von Tabellenabfrageergebnissen
- Rendern von Tabellenabfrageergebnissen als Kreisdiagramme oder Balkendiagramme
- Visualisierungen von Trends und einzelnen Punktzahlen
- Stichwörter, die Ergebnisse in nicht-Listenformaten zurückgeben, z. B. `Gesamt` , `Anzahl` , Oder Durchschnitt

Anzeige NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen

Konfigurieren Sie das System, um Suchergebnisvorschaulisten für anzuzeigen NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen.

Vorbereitungen

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie verwenden möchten NLQ Genius-Ergebnisse in Ihrem Serviceportal Anwendungen durchsuchen. Wenn Sie nur verwenden NLQ Genius-Ergebnisse in Next Experience Anwendungen durchsuchen. Sie müssen diese Aufgabe nicht ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`*Die Systemeigenschaft bestimmt, ob das System Suchergebnisvorschaulisten für anzeigt NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen.

Administratoren sollten den Wert dieser Systemeigenschaft auf festlegen *`true`*Wenn NLQ Die Genius-Ergebniskonfiguration ist in jedem aktiv Serviceportal Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ diese Werte ein.

Feld	Wert
Name	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Typ	richtig | 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.

Feld	Wert
Wert	wahr

Details zu den Werten dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse Abschnitt.

4. Drücken Sie **Übermitteln** .
   Das neue `glide.service_portal.ais_nlq_enabled`Datensatz wird in der Tabellenlistenansicht „Systemeigenschaft“ [sys_properties] angezeigt.

Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnisantwortkarten

Konfigurieren Sie die Navigationsaktionen, die ausgelöst werden, wenn ein Anwender auswählt **Vollständige Tabelle anzeigen** Auf einem NLQ Genius-Ergebnisaktionskarte. Jede Navigationsaktion enthält eine Umleitungsnutzlast und kann optional Filter für den Namen einer Tabelle enthalten, den NLQ Quelle, die die Tabelle oder das von der Suchanwendung verwendete Suchprofil zurückgegeben hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie auswählen **Vollständige Tabelle anzeigen** Auf einem NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte. Die ausgeführte Aktion hängt davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Für eine Tabelle, die von gefunden wurde Analytics Center Tabellenabfrage: Die Tabelle wird in der Listenansicht angezeigt.
- Für eine Tabelle, die von gefunden wurde CMDB Tabellenabfrage, CMDB Arbeitsbereich wird geöffnet.

Als Suchadministrator können Sie die für verfügbaren Aktionen anpassen NLQ Genius-Ergebnisantwortkarten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu KI-Suche NLQ Listenansicht der Tabelle „Navigation“ [ais_nlq_Navigation].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben ais_nlq_Navigation.list .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Navigationsdatensatz, oder erstellen Sie einen neuen, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Auf der KI-Suche NLQ Navigationsformular: Füllen Sie die Felder für Ihre Navigationsaktion aus.

Feld	Beschreibung
Quelle	Optional NLQ Quellfilter für die Navigationsaktion. Die Aktion wird nur für Tabellen ausgeführt, die diesen Quellfilter 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.

Feld	Beschreibung
	Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für Tabellen von jedem ausgeführt NLQ Quelle, die nicht in einer anderen Navigationsaktion angegeben ist **Quelle** Feld. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: Eine mit **Quelle** Auf festlegen CMDB_WS Und eine zweite ohne **Quelle** Feldwert. ○ Wenn NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt eine Vorschau einer Tabelle an, die von zurückgegeben wird CMDB NLQ Quelle auswählen **Vollständige Tabelle anzeigen** Löst die erste Navigationsaktion aus, da der Tabellenname die der Aktion erfüllt NLQ Quellfilter. ○ Wenn NLQ Die Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt eine Tabelle aus der in der Vorschau an Analytics Center NLQ Quelle auswählen **Vollständige Tabelle anzeigen** Löst stattdessen die zweite Navigationsaktion aus, da die Tabelle ist NLQ Quelle erfüllt die ersten Aktionen nicht NLQ Quellfilter. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: Keine. ○ Unterstützte Werte: ▪ *AC*: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die vom zurückgegeben werden Analytics Center NLQ Quelle. ▪ *CMDB_WS*: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die vom zurückgegeben werden CMDB NLQ Quelle.
Aktionsnutzlast	JSON-Nutzlast für die Navigationsaktion. Der Wert dieses Felds bestimmt, wo KI-Suche Leitet um, wenn Sie auswählen **Vollständige Tabelle anzeigen** Auf einem NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte. Beim übermitteln der JSON-Nutzlast zur Weiterleitung KI-Suche Ersetzt die folgenden Referenzen durch relevante Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ *${logID}*: Ersetzt durch NLQ Transaktions-ID, wie in Systemprotokollen angezeigt. ○ *${query}*: Ersetzt durch den Abfragefilter aus der ursprünglichen Suchabfrage, der ausgelöst hat NLQ Genius-Ergebnis. ○ *${table}*: Ersetzt durch den Namen der Tabelle, die in der Vorschau angezeigt wird NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte. ○ *${utterance}*: Ersetzt durch die ursprüngliche Suchabfrage, die ausgelöst hat NLQ Genius-Ergebnis. Beispiel: Die Standardnavigationsaktion, die eine Tabelle in öffnet CMDB Arbeitsbereich gibt diese Aktionsnutzlast an, die alle vier Referenzen verwendet: `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ○ Typ: JSON ○ Standardwert: keiner
Profil	Optionaler Verweis auf einen Suchprofildatensatz. Die Navigationsaktion wird nur in Suchanwendungen ausgeführt, die das referenzierte Suchprofil verwenden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Suchanwendung ausgeführt, die kein Suchprofil verwendet, auf das in einer anderen Navigationsaktion verwiesen wird **Profil** Feld. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: Eine mit **Profil** Verweist auf Serviceportal – Standardsuchprofil Datensatz und ein zweiter ohne **Profil** Referenzfeldwert. ○ Wenn Sie in einer Anwendung suchen, die das Serviceportal-Standardserviceprofil verwendet, wählen Sie aus **Vollständige Tabelle anzeigen** Auf einem NLQ Die Genius-Ergebnisantwortkarte löst die erste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Navigationsaktion aus, da das verwendete Suchprofil das in der Aktion referenzierte ist. ○ Wenn Sie in einer anderen Suchanwendung suchen, wählen Sie aus **Vollständige Tabelle anzeigen** Löst stattdessen die zweite Navigationsaktion aus, da in der ersten Navigationsaktion nicht auf das verwendete Suchprofil verwiesen wird. ○ Typ: Referenz ○ Standardwert: keiner
Aktion	Name für die Navigationsaktion. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: keiner
Tabelle	Optionaler Tabellenfilter für die Navigationsaktion. Die Aktion wird nur für die Tabelle ausgeführt, deren Name mit diesem Filter übereinstimmt. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Tabelle ausgeführt, deren Name nicht in einer anderen Navigationsaktion angegeben ist **Tabelle** Feld. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: Eine mit **Tabelle** Auf festlegen My_custom_table Und eine zweite ohne **Tabelle** Feldwert. ○ Wenn NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt eine Vorschau Ihrer anwenderdefinierten Tabelle an, wobei ausgewählt wird **Vollständige Tabelle anzeigen** Löst die erste Navigationsaktion aus, da der Tabellenname den Tabellenfilter der Aktion erfüllt. ○ Wenn NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt eine Vorschau einer anderen Tabelle an, wobei ausgewählt wird **Vollständige Tabelle anzeigen** Löst stattdessen die zweite Navigationsaktion aus, da der Tabellenname den Tabellenfilter der ersten Aktion nicht erfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Typ: Table_Name ○ Standardwert: keiner

4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Wenn Sie einen vorhandenen Navigationsaktionsdatensatz bearbeiten, oder **Übermitteln** Wenn Sie eine neue erstellen.

Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse

Eine Systemeigenschaft bestimmt, ob das System Suchergebnisvorschaulisten für anzeigt NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen.

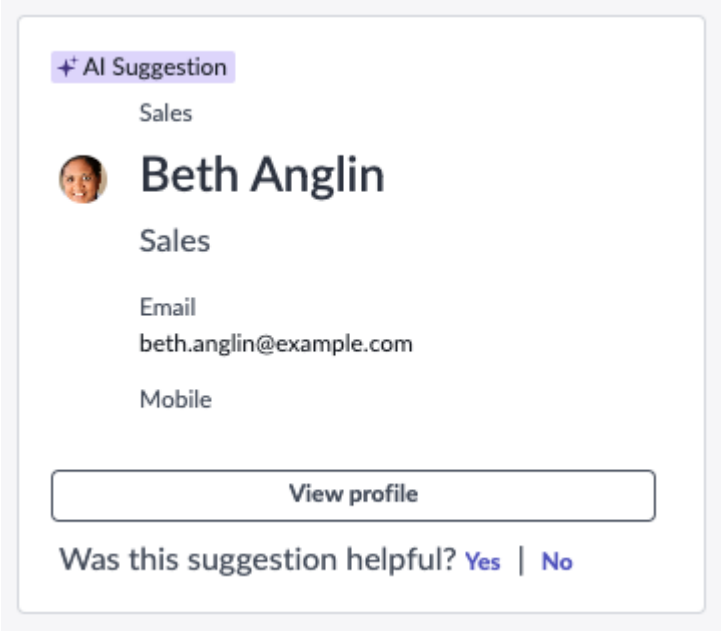
Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Gibt an, ob das System Suchergebnisvorschaulisten für anzeigt NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen. Wenn Sie aktivieren NLQ Genius-Ergebniskonfiguration in beliebig Serviceportal Anwendung durchsuchen. Legen Sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf fest *true*. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Unterstützte Werte: ○ *true*: Das System zeigt Suchergebnisvorschaulisten für an NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen. ○ *false*: Das System zeigt keine Suchergebnisvorschaulisten für an NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Anwendungen durchsuchen. ⚠ **Warnung:** Dieser Wert verhindert NLQ Genius-Ergebnisantworten aus der Anzeige in Serviceportal Anwendungen durchsuchen.

People Genius-Ergebnisse

People Genius-Ergebnisse zeigen Top-Suchergebnisse aus der Anwendertabelle [sys_user] an. Jede Antwortkarte „People Genius-Ergebnis“ zeigt einen einzelnen Anwenderdatensatz an. Sie können das vollständige Profil des Anwenders direkt über die Antwortkarte 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.

Beispiel für die Antwortkarte „People Genius-Ergebnis“



Wählen Sie Aus **Profil anzeigen** Um das Profil des Anwenders anzuzeigen.

People Genius-Ergebnisse unterstützen nur englische Suchen.

Die People Genius-Ergebniskonfiguration ist im Basissystem inaktiv. Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse.

⚠ **Warnung:** Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_Cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen sind als Vokabularquellen im Standard konfiguriert KI-Suche Genius-Ergebnismodell, das in der Personenkonfiguration angegeben ist NLU Auslöserbedingung. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für fehl NLU Modell und People Genius-Ergebniskonfiguration funktionieren nicht ordnungsgemäß.

Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse

Aktivieren KI-Suche S Personen – Standardkonfiguration für Genius-Ergebnisse zur Verwendung in Ihren Suchprofilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_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.

Warnung: Aktivieren Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_Cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen sind als Vokabularquellen im Standard konfiguriert KI-Suche Genius-Ergebnismodell, das in der Personenkonfiguration angegeben ist NLU Auslöserbedingung. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für fehl NLU Modell und People Genius-Ergebniskonfiguration funktionieren nicht ordnungsgemäß.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen ist im Basissystem inaktiv. Um diese Genius-Ergebniskonfiguration in Ihren Suchprofilen zu verwenden, müssen Sie sie aktivieren.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von durchgeführt haben Quebec Release, diese Genius-Ergebniskonfiguration ist bereits aktiviert. Sie müssen die Schritte aus dieser Aufgabe nicht ausführen.

Im Rahmen der Aktivierung müssen Sie eine geplante Aufgabe ausführen, die den Standard trainiert und veröffentlicht KI-Suche Genius-Ergebnismodell. Dies *NLU*Das Modell enthält Absichten, die von den Personenkonfigurationen verwendet werden *NLU*Auslöser.

Weitere Informationen zur standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration für Personen finden Sie unter People Genius-Ergebnisse.

Prozedur

1. Trainieren und veröffentlichen Sie den Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Öffnen Sie *KI-Suche***Erstellen Sie Ein Trainingsmodell** Auftrag.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   d. Überprüfen Sie den Veröffentlichungsstatus von NLU Modell, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**an.
   Wenn ein **Zuletzt Veröffentlicht** Der Feldwert wird angezeigt NLU Modell wird trainiert und veröffentlicht. Sie können jetzt die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen aktivieren.
2. Aktivieren Sie die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen.
   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**an.
   b. Öffnen Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration.
   c. Auf der KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ auswählen **Ändern Sie Den Aktiven Status** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“.
   Die Genius-Ergebniskonfigurationen **Aktiv** Feldwert ändert sich in *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.

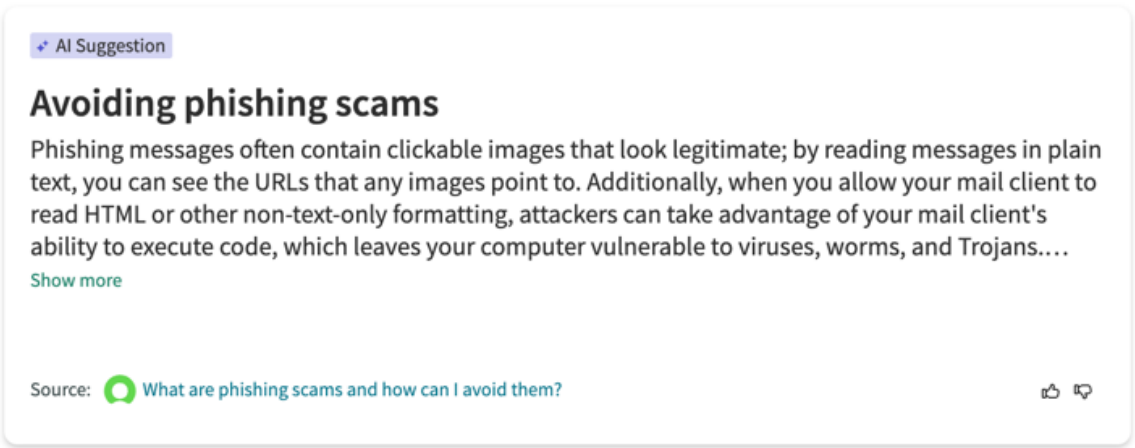
Ergebnis
Die People Genius-Ergebniskonfiguration ist für die Verwendung in Suchprofilen verfügbar.

Genius-Ergebnisse für F&A

Genius-Ergebnisse für F&A zeigen die häufigsten Suchergebnisse an, die aus HTML-Feldern von Datensätzen in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] extrahiert wurden, und Tabellen, die sie erweitern. Jede Antwortkarte für Genius-Ergebnisse von F&A zeigt ein Themenfragment und ein Antwortfragment, das aus einem einzelnen extrahiert wurde Wissen artikel. Sie können den vollständigen artikel direkt über die Antwortkarte anzeigen.

A *Fragment* Ist ein kurzer Textabschnitt mit normalerweise Absatzlänge, der nützliche und relevante Informationen enthält. Antworten auf Genius-Ergebnisse *Themenausschnitt* Gibt den Betreff für die Antwort an, während der *Antwortausschnitt* Stellt Details zu diesem Thema bereit.

Beispiel für eine Genius-Ergebnisantwortkarte für F&A



Wählen Sie Aus **Artikel Anzeigen** Um die vollständige anzuzeigen Wissen artikel.

Hinweis: Eigenschaftseinstellungen für Wissenssuche wirken sich nicht auf Genius-Ergebnisse aus. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Eigenschaften der Wissenssuche .

Q&A Genius-Ergebnisse unterstützen nur englische Suchen.

Da die Q&A-Implementierung auf tiefen neuronalen Netzwerken basiert, die sich kontinuierlich verbessern, können Q&A-Ergebnisse für bestimmte Abfragen von Release zu Release variieren. Artikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln unterstützt oder heraufgestuft werden, erscheinen eher als Q&A-Genius-Ergebnisse, werden aber nicht garantiert angezeigt.

Extraktion von Thema- und Antwortausschnitten für Genius-Ergebnisse bei F&A

Standardmäßig KI-Suche Bestimmt automatisch, welche Elemente von Wissen HTML-Feldwerte des artikels, die extrahiert werden sollen, als Q&A-Thema- und Antwortausschnitte. Sie können die Kriterien für dieses Extraktionsverhalten nicht konfigurieren.

Das Verhalten der Extraktion von Thema- und Antwortausschnitten hängt von der Quelltabelle für ab Wissen artikel:

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

Wissen artikelquelle	Extraktion von F&A-Themen und Antwortausschnitten
Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq] **Hinweis:** Diese Tabelle ist aktiviert, wenn Sie aktivieren Wissensmanagement Erweitertes Plugin (com.snc.Knowledge_Advanced). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin	KI-Suche Extrahiert das F&A-Themenausschnitt aus dem Wissen artikeldatensätze **Frage** HTML-Feld. Extrahiert das Fragment der Q&A-Antwort aus dem Datensatz **Antwort** HTML-Feld.
Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] und alle anderen Tabellen, die sie erweitern	KI-Suche Extrahiert das Q&A-Thema und die Antwortausschnitte aus dem Wissen HTML-Felder des artikeldatensatzes.

Da das Standardextraktionsverhalten die Suchgenauigkeit begünstigt, extrahiert es möglicherweise nicht alle gewünschten Q&A-Themen- und Antwortausschnitte. Sie können das Extraktionsverhalten für überschreiben Wissen artikel, indem Themen- und Antwortausschnitte in den HTML-Feldern dieses artikels manuell festgelegt werden. Das manuelle Definieren von Fragmenten erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie als Q&A-Ergebnisse angezeigt werden, garantiert jedoch nicht, dass sie angezeigt werden.

Um Fragmente für einen artikel manuell zu definieren, legen Sie die folgenden HTML-Klassen für Elemente in den HTML-Feldern des artikels fest.

HTML-Klasse	Beschreibung
`Klasse="sn_snippet_topic"`	Legen Sie diese Klasse für das HTML-Feldelement fest, das Text enthält, den Sie als Fragebogen für Genius-Ergebnis für das festlegen möchten Wissen artikel.
`Class="sn_snippet_answer"`	Legen Sie diese Klasse für das HTML-Element fest, das Text enthält, den Sie als Fragebogen für Genius-Ergebnis für den festlegen möchten Wissen artikel. **Hinweis:** Antwortausschnitte müssen zwischen 250 und 300 Zeichen lang sein. Längere Antwortausschnitte können abgeschnitten werden, wenn sie auf der Karte „Q&A-Genius-Ergebnisse“ angezeigt werden.

Verständnismodell für maschinelles Lesen

KI-Suche Verwendet ein MRC-Modell (Machine Reading Compension), um extrahierte Antwortausschnitte zu validieren. Das MRC-Modell analysiert jedes extrahierte Fragment, um festzustellen, ob es Ihre Frage beantwortet. Ein Antwortausschnitt muss diesen Validierungsfilterschritt bestehen, bevor er als Genius-Ergebnisantwort für F&A angezeigt 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.

Wenn Sie die Faktoid-Extraktion für Genius-Ergebnisse für F&A aktivieren, findet das MRC-Modell auch die genaue Textspanne innerhalb des extrahierten Fragments, das die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Sie können keine Einstellungen für MRC-Modelle konfigurieren oder auswählen, welches Modell für Q&A Genius-Ergebnisse verwendet werden soll. KI-Suche Führt A/B-Tests mit verschiedenen Suchabfrageparameterwerten durch, um automatisch das beste MRC-Modell für Sie auszuwählen. Weitere Informationen zu diesem A/B-Testprozess finden Sie unter Auswertungsframework für Suchabfrageparameter.

Wissensmanagement Und Q&A Genius-Ergebnisse

Wenn Sie aktivieren Wissensmanagement Das erweiterte Plugin (com.snc.Knowledge_Advanced), Q&A Genius Results können Antworten aus Datensätzen in der Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq] sowie Datensätzen in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] und ihren untergeordneten Tabellen zurückgeben.

Wenn eine Suchabfrage außerdem eine der folgenden Bedingungen erfüllt, KI-Suche Umgeht die üblichen Q&A-Routinen und gibt die FAQ-Datensätze zurück **Antwort** Feldwert als Genius-Ergebnisantwort für F&A:

- Die Suchabfrage des Anwenders stimmt genau mit überein **Frage** Feldwert aus dem FAQ-Datensatz.
- Eine Ergebnisverbesserungsregel hebt den FAQ-Datensatz zum ersten Ergebnis für die Suche des Anwenders herauf

Angenommen, Sie erstellen einen FAQ-Datensatz mit **Frage** Wie setze ich mein Passwort zurück? . Wenn ein Anwender nach sucht Wie setze ich mein Passwort zurück , KI-Suche Gibt eine Genius-Ergebniskarte für F&A mit einem Antwortausschnitt zurück, der aus den FAQ-Datensätzen extrahiert wurde **Antwort** Feldwert.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen für Q&A Genius-Ergebnisse

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen für F&A
Regeln zur Ergebnisverbesserung Mit Blockaktionen	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Ignoriert blockierte Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Ignoriert Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Erweitert Synonyme in der 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.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen für F&A
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnissen für eine Suchabfrage KI-Suche Korrigiert Begriffe in der Abfrage.

Faktoid-Extraktion für Q&A-Genius-Ergebnisse

Die Faktoid-Extraktion verwendet das MRC-Modell (Machine reading Compension), um die genaue Textspanne in einem längeren extrahierten Fragment zu finden, das die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Faktoid-Extraktion wird aktiviert

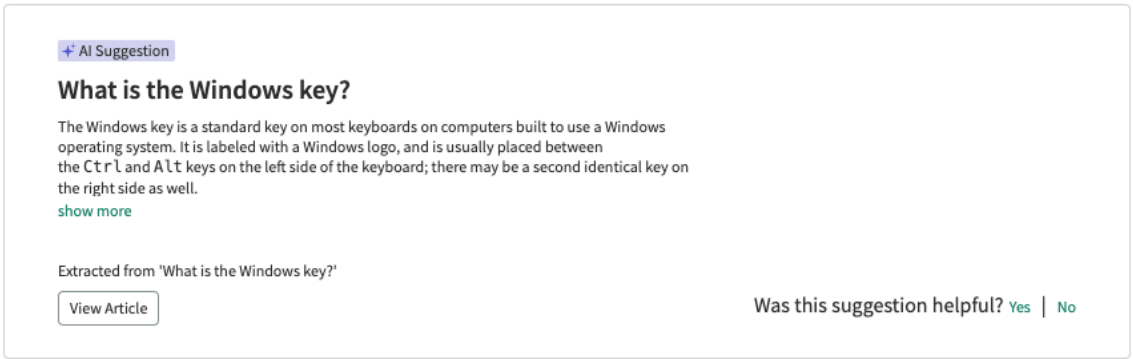
Um die Faktoid-Extraktion für Genius-Ergebnisse zu aktivieren, legen Sie fest `glide.ais.genius_result.qna_mode`Systemeigenschaft zu **Satz** Oder **Fragment** .

Weitere Informationen zum Festlegen dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Genius-Ergebnisse für F&A fest Abschnitt. Informationen zu den Auswirkungen der Werte dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A Abschnitt.

Beispiele für Faktoid-Extraktion

Die folgenden Bilder veranschaulichen, wie `glide.ais.genius_result.qna_mode`Die Einstellung der Systemeigenschaft wirkt sich auf die Anzeige von Q&A Genius-Ergebnisantwortkarten für ein Beispiel aus Was ist der Windows-Schlüssel? Suchen Sie in Serviceportal.

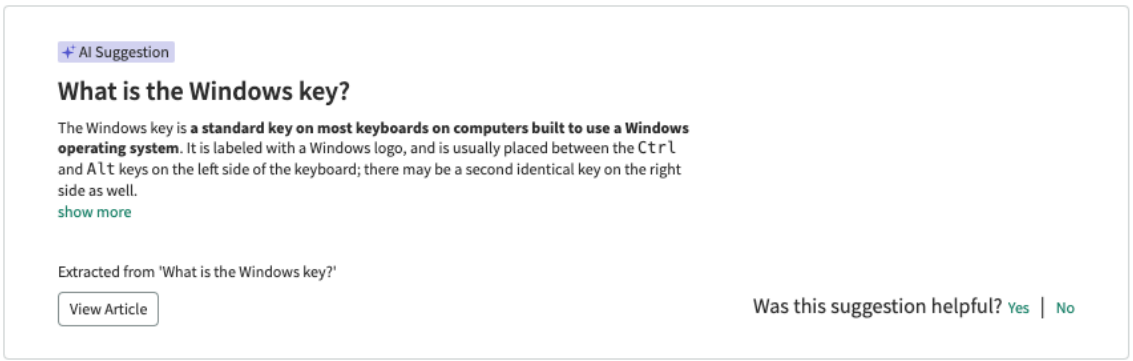
- Wenn die Systemeigenschaft auf festgelegt ist *none*, Auf der Karte „Genius-Ergebnis“ wird der vollständig extrahierte Textausschnitt ohne Hervorhebung angezeigt:



- Wenn die Systemeigenschaft auf festgelegt ist *sentence*, Die Karte „Genius-Ergebnisantwort“ zeigt nur den Satz an, der die Faktoid enthält, und hebt die Faktoid hervor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Systemeigenschaft auf festgelegt ist *`snippet`*, Die Karte „Genius-Ergebnis“ zeigt das vollständig extrahierte Textausschnitt an und hebt die Faktoid hervor:



Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Genius-Ergebnisse für F&A fest

Geben Sie an, wie die Faktoid-Extraktion Antworten für Genius-Ergebnisse anzeigen und hervorheben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Genius-Ergebnisse angeben, indem Sie den Wert von festlegen *`glide.ais.genius_result.qna_mode`*Systemeigenschaft. Diese Systemeigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden, daher müssen Sie sie möglicherweise hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen *`glide.ais.genius_result.qna_mode`*.
   - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein Glide.ais.Genius_result.qna_Mode In den Formularen „Systemeigenschaft“ **Name** 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.

3. In den Formularen „Systemeigenschaft“ **Wert** Geben Sie einen der folgenden Werte ein:
   - *none* Wenn Sie die Faktoid-Extraktion und Hervorhebung für Genius-Ergebnisse für F&A deaktivieren möchten.
   - *sentence* Wenn Sie möchten, dass Genius-Ergebnisantwortkarten nur den Satz anzeigen, der das Faktoid enthält (und das Faktoid hervorheben).
   - *snippet* Wenn Sie möchten, dass Genius-Ergebnisantwortkarten das vollständig extrahierte Textausschnitt mit dem Faktoid anzeigen (und das Faktoid hervorheben).

   Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaftswerten finden Sie unter Systemeigenschaften für Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A Abschnitt.
4. Speichern Sie den geänderten Systemeigenschaftsdatensatz, indem Sie auswählen **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** .

Systemeigenschaften für Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A

Eine Systemeigenschaft bestimmt, wie das System bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse von Q&A FactoIDs aus Wissensartikeln extrahiert.

Eigenschaft	Beschreibung

Glide.ais.Genius_result.qna_Mode	Gibt den Faktoid-Extraktionsmodus an, den Genius-Ergebnisse für F&A verwenden sollen.
	
	Weitere Informationen zur Faktoid-Extraktion finden Sie unter Faktoid-Extraktion für Q&A-Genius-Ergebnisse Abschnitt.
	
	• Typ: Zeichenfolge
	• Standardwert: *none*
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *none*: Antwortkarten für Genius-Ergebnisse zeigen das vollständige extrahierte Fragment aus dem HTML-quellartikel ohne Hervorhebung an.
	  ○ *sentence*: Antwortkarten für Genius-Ergebnisse zeigen den Satz aus dem HTML-quellartikel an, der die Faktoid enthält, wobei die Faktoid nach Möglichkeit hervorgehoben wird.
	  ○ *snippet*: Antwortkarten für Genius-Ergebnisse zeigen das vollständige extrahierte Fragment aus dem HTML-quellartikel an, wobei die Faktoid nach Möglichkeit hervorgehoben wird.

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem oder mehreren Suchprofilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um eine Genius-Ergebniskonfiguration zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem Suchprofil. KI-Suche Wertet die Genius-Ergebniskonfiguration für alle mit dem Suchprofil durchgeführten Suchen aus.

Sie können eine einzelne Genius-Ergebniskonfiguration mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Ein Suchprofil kann mehrere Genius-Ergebniskonfigurationslinks enthalten.

KI-Suche Wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil in einer durch ihren numerischen Wert bestimmten Reihenfolge aus **Reihenfolge** Feldwerte, wie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert. Genius-Ergebniskonfigurationen mit niedrigerem **Reihenfolge** Feldwerte werden vor denen mit höheren Feldwerten ausgewertet. Beispiel: Eine Genius-Ergebniskonfiguration mit **Reihenfolge** 100 wird vor einem mit ausgewertet **Reihenfolge** 200.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Füllen Sie im Formular „Suchprofil - Genius - Ergebniszuordnung“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchprofil: Genius-Ergebniszuordnungsformular.

   Hinweis: Einige Genius-Ergebniskonfigurationen sind auf bestimmte Suchprofile beschränkt. Zum Beispiel die Now Assist Genius-Ergebnis Für Antwort Mit Mehreren Inhalten Konfiguration ist nur in zulässig Kompetenzsuchprofil Suchprofil. Wenn Sie eine eingeschränkte Genius-Ergebniskonfiguration und ein Suchprofil auswählen, in dem sie nicht zulässig ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Link zur Konfiguration des neuen Genius-Ergebnisses wird in der zugehörigen Liste der Genius-Ergebnisse des Suchprofils angezeigt.

Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest

Ändern Sie die Reihenfolge in der KI-Suche Wertet Genius-Ergebniskonfigurationen aus, die mit einem Suchprofil verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche Wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil in einer durch ihren numerischen Wert bestimmten Reihenfolge aus **Reihenfolge** Feldwerte, wie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert. Genius-Ergebniskonfigurationen mit niedrigerem **Reihenfolge** Feldwerte werden vor denen mit höheren Feldwerten ausgewertet. Beispiel: Eine Genius-Ergebniskonfiguration mit **Reihenfolge** 100 wird vor einem mit ausgewertet **Reihenfolge** 200.

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: **Reihenfolge** Feldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann unterschiedliche haben **Reihenfolge** Feldwert in jedem Profil. Sie können beispielsweise einen festlegen **Reihenfolge** Wert von 100 für die Q&A-Genius-Ergebniskonfiguration in einem Suchprofil, aber legen Sie für dieselbe Genius-Ergebniskonfiguration in einem zweiten Suchprofil, mit dem sie verknüpft ist, einen Wert von 750 fest.

Eine Suchanwendungskonfiguration **Limit Für Genius-Ergebnisse** Der Feldwert gibt die maximale Anzahl von Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Suchanwendungen finden Sie unter Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie die Auswertungsreihenfolge der Genius-Ergebniskonfiguration festlegen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ **Reihenfolge** Feldwerte für Genius-Ergebniskonfigurationen, die mit dem Suchprofil verknüpft sind.
   Details zum Bearbeiten von Feldwerten in der zugehörigen Liste finden Sie unter Verwenden Sie den Listeneditor .

Nächste Maßnahme

Um Änderungen in vorzunehmen **Reihenfolge** Feldwerte werden wirksam, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration

Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration, legen Sie ihre Auslöserbedingung fest, und konfigurieren Sie die auf der Antwortkarte angezeigten Ergebnisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die neue Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse die Option aus **Erstellen und verknüpfen** .
4. Auf der KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“, füllen Sie die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Genius-Ergebniskonfiguration wird in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse angezeigt.
6. **Wahlweise:** Öffnen Sie **Reihenfolge** Für die neue Genius-Ergebniskonfiguration zur Steuerung der Anzeigereihenfolge für das Suchprofil.

Nächste Maßnahme

Änderungen an Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der Suche wirksam, sobald Sie sie speichern. Sie müssen das verknüpfte Suchprofil nicht veröffentlichen, damit die neue Konfiguration wirksam 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.

Wenn Sie einen ausgewählt haben *NLU*Auslöserbedingung, Sie müssen eine verknüpfen NLU Modell und seine Absichten zu Ihrer Genius-Ergebniskonfiguration. Anweisungen dazu finden Sie unter Verknüpfen Sie eine NLU Modell und Absichten zu einer Genius-Ergebniskonfiguration.

Verknüpfen Sie eine NLU Modell und Absichten zu einer Genius-Ergebniskonfiguration

Geben Sie an NLU Modell und Absichten, die für eine Genius-Ergebniskonfiguration mit verwendet werden sollen NLU Auslöserbedingung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**an.
2. Öffnen Sie die Genius-Ergebniskonfiguration, mit der Sie verknüpfen möchten NLU Modell bis.
3. In NLU Zugehörige Liste „Modell“ auswählen **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Auf der KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“, füllen Sie die Felder aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die NLU Modell und seine ausgewählten Absichten werden in angezeigt NLU Zugehörige Liste „Modelle“.

Nächste Maßnahme
Für einen NLU Auslöserbedingung für Funktion, die NLU Modell muss veröffentlicht werden. Sie können den Status des NLU-Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**an.

Regeln zur Ergebnisverbesserung

Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen, um Suchergebnisse für bestimmte Suchvorgänge zu erhöhen, zu blockieren oder heraufzustufen. Sie können auch Suchergebnisse für Dokumente verbessern, die Elementen des Anwenderkontexts entsprechen, z. B. Land, Betriebssystem oder Gerätetyp eines Anwenders.

Ergebnisverbesserungsregeln mit Boost-Aktionen überschreiben die vom generierte Standardsuchergebnisreihenfolge KI-Suche Relevanzfunktion für maschinelles Lernen. Regeln mit Block- oder Heraufstufungsaktionen überschreiben den Standardergebnissatz für eine Suchabfrage.

Regelstruktur

Eine Ergebnisverbesserungsregel besteht aus diesen Teilen:

- Eine Reihe von Bedingungen, die bestimmen, wann die Regel aktiviert wird.
- Eine Reihe von Aktionen zum Hochstufen, Blockieren oder Heraufstufen, die bestimmen, wie die Regel die Ergebnisse der Suchabfrage ändert, wenn sie aktiviert ist. Die Regel kann nur Aktionen eines einzelnen Typs enthalten, aber mehrere Aktionen dieses Typs.

Regelbedingungen umfassen Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Datumsbereich, der durch Start- und Enddaten begrenzt ist. Die Regel kann nur während des angegebenen Datumsbereichs aktiviert werden.
- Eine Sprache. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn diese Sprache mit der Sprache der Suchabfrage übereinstimmt.
- Optional ein Satz von einer oder mehreren Auslöserbedingungen. Auslöser können für einzelne Suchabfrageschlüsselwörter, die vollständige Suchabfrage oder Elemente des Kontexts des Suchanwenders wie Abteilung, Sprache oder Browserversion verwendet werden. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn alle ihre Auslöserbedingungen erfüllt sind.

Regelaktionen umfassen die folgenden Typen:

- *Boost*: Erhöhen Sie die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse aus einer indizierten Quelle, die Ihre angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:
  - Erhöhen Sie die Relevanz für alle Suchergebnisse aus der indizierten Quelle.
  - Erhöhen Sie die Relevanz für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die einem dynamisch ausgefüllten Wert aus dem Anwenderkontext entsprechen.
  - Erhöhen Sie die Relevanz für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die einem von Ihnen angegebenen statischen Zeichenfolgenwert entsprechen.
  - Erhöhen Sie die Relevanz für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die Synonymen aus einem Ihrer Synonymwörterbücher entsprechen.
- *Block*: Ausschließen Sie bestimmte Ergebnisse aus der Ergebnisliste der Suchabfrage.
- *Promote*: Zeigt bestimmte Ergebnisse am Anfang der Ergebnisliste der Suchabfrage an.

Jede Ergebnisverbesserungsregel kann nur Aktionen eines einzelnen Typs ausführen, wenn sie aktiviert ist. Sie können mehrere Aktionen desselben Typs für eine Regel definieren.

Blockaktionen haben Vorrang vor anderen Aktionen. Beispiel: Wenn zwei Ergebnisverbesserungsregeln dasselbe Suchergebnis blockieren und heraufstufen, KI-Suche Schließt das Suchergebnis aus der Ergebnisliste der Suchabfrage aus.

Sprachabhängigkeit

Die Aktivierung der Ergebnisverbesserungsregel ist sprachabhängig. Sie geben eine Sprache für jede Ergebnisverbesserungsregel an.

KI-Suche Unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln mit Abfrageauslösern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Interaktion mit Ergebnisverbesserungsregeln
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Ein Suchabfragebegriff, der durch eine Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügt wird, kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er dem Abfrageauslöser der Regel entspricht.
Stoppwörter	Wenn ein Suchabfragebegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Wertet den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Standardmäßig kann ein Synonym-Erweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn sie dem Abfrageauslöser der Regel entspricht. Sie können verhindern, dass Synonym-Erweiterungsbegriffe eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie löschen **Erweitern Sie Synonyme Für Abfragebedingungen** Option, die angezeigt wird, wenn Sie den Abfrageauslöser definieren.
Tippfehlerbehandlung	Ein automatisch korrigierter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er dem Abfrageauslöser der Regel entspricht.

Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel

Erstellen Sie eine Regel, um Suchergebnisse zu erhöhen, zu blockieren oder heraufzustufen oder Genius-Ergebnisse zu blockieren. Geben Sie die Bedingungen an, die Ihre Regel aktivieren, und wählen Sie die Aktion aus, die bei Aktivierung ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aktivierungsbedingungen und Auslöser für eine Ergebnisverbesserungsregel konfigurieren. Zusätzliche Themen umfassen Schritte zum Konfigurieren von Aktionen zum Hochstufen, Blockieren oder Heraufstufen für Ihre Regel.

Hinweis: Jede Ergebnisverbesserungsregel kann nur Aktionen eines einzelnen Typs ausführen, wenn sie aktiviert ist. Sie können mehrere Aktionen desselben Typs für eine Regel definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, dem Sie die Ergebnisverbesserungsregel hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ergebnisverbesserungsregeln die Option aus **Erstellen** .
4. Auf der KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ füllen Sie die 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.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Regel zur Ergebnisverbesserung“.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zugehörige Liste Aktionen wird angezeigt.
6. Wählen Sie die Aktion aus, die die Ergebnisverbesserungsregel ausführen soll, wenn sie aktiviert ist, und sehen Sie sich das entsprechende Thema für Konfigurationsschritte an:
   - Informationen zur Erhöhung der Relevanzpunktzahlen von Suchergebnisdatensätzen, die bestimmte Feldwerte enthalten, finden Sie unter Verbessern Sie Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.
   - Informationen zum verhindern, dass bestimmte Datensätze in den Suchergebnissen angezeigt werden, finden Sie unter Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel.
   - Informationen dazu, wie bestimmte Datensätze zuerst in den Suchergebnissen angezeigt werden, finden Sie unter Heraufstufen von Suchergebnissen mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme
Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Verbessern Sie Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel

Erhöhen Sie die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse, die einen anwenderdefinierten Satz von Bedingungen erfüllen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Boost-Aktionen definieren Relevanzänderungen, die von Ergebnisverbesserungsregeln angewendet werden. Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Boost-Aktion aktiviert wird, KI-SucheÄndert die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse aus einer in der Aktion angegebenen indizierten Quelle. Sie können einen der folgenden Boost-Typen auswählen:

- Erhöhen Sie alle Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle.
- Erhöhen Sie nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem dynamisch ausgefüllten Feldwert aus dem Anwenderkontext des Suchers entspricht.
- Erhöhen Sie nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem in der Aktion angegebenen statischen Zeichenfolgenwert entspricht.
- Erhöhen Sie nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem in einem Synonym definierten Synonym entspricht.

Sie können angeben *Gewicht erhöhen* Für jede Boost-Aktion. Dies ist ein ganzzahliger Wert, der KI-Suche Verwendet , um die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse zu ändern, die von Ihrer Boost-Aktion betroffen sind. Boost-Gewichtungen können positiv oder negativ sein.

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.

Positive Boost-Gewichtungen erhöhen die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse. Jede Boost-Gewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines verbesserten Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Boost-Gewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes verbesserten Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Wenn Sie eine Boost-Gewichtung von 1000 festlegen, werden +100 % hinzugefügt, wodurch die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse verdoppelt werden.

Negative Boost-Gewichtungen reduzieren die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse. Jede Boost-Gewichtung von –1 reduziert die Relevanzpunktzahl eines verstärkten Ergebnisses um 0,1 % des ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Gewichtung von –150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines verbesserten Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Erhöhung der Gewichtung von –1000 oder niedriger reduziert die Relevanzpunktzahl eines verstärkten Suchergebnisses auf 0, wodurch es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird.

Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Boost-Aktionen betroffen ist, KI-Suche Fügt die einzelnen Boost-Gewichtungen zusammen, um den Modifikator für die Gesamtrelevanzpunktzahl zu bestimmen. Beispielsweise hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit Boost-Gewichtungen 100, 150 und –25 erhöht wird, eine Gesamtgewichtung von 225, wodurch die endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % des ursprünglichen Werts erhöht wird.

Hinweis: Boost-Aktionen ändern nicht den Satz der für Ihre Suche zurückgegebenen Ergebnisse, daher können Sie keinen Datensatz erhöhen, der nicht mit Ihrer Suche übereinstimmt. Wenn Sie Ihren Ergebnissen ein Suchergebnis hinzufügen möchten, unabhängig davon, ob es mit Ihrer Suche übereinstimmt oder nicht, versuchen Sie es stattdessen mit einer Heraufstufungsaktion. Weitere Informationen zu dieser Aktion finden Sie unter Heraufstufen von Suchergebnissen mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die Option aus **Erstellen Sie Eine Boost-Aktion** .
2. Ein Das Formular „Regel – Aktionszuordnung“ , Legen Sie die Boost-Gewichtung fest, und füllen Sie die anderen Felder aus.
3. Wählen Sie **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie **Reihenfolge** Werte für die Boost-Aktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Liste der Boost-Typen der Ergebnisverbesserungsregel

Diese Liste beschreibt die Arten der Relevanzsteigerung von Suchergebnissen, die Sie mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel anwenden 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.

Typen der Boost-Aktion

Typ	Beschreibung
Alle Dokumente in indizierter Quelle steigern	Wendet Relevanzsteigerung auf jedes Suchergebnis aus der ausgewählten indizierten Quelle an. Beispielsweise können Sie alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Knowledge Table verbessern.
Nach Anwenderkontext steigern (dynamisch)	Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem Feldwert entspricht, der im dynamisch ausgefüllten Anwenderkontext angegeben ist. Beispielsweise können Sie alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Wissenstabelle mit Kurzbeschreibungsfeldwerten verbessern, die Übereinstimmungen für die Stadt enthalten, die im Standort des aktuellen Suchanwenders angegeben ist, wie im Anwenderkontext festgelegt. Diese Konfiguration kann dazu führen, dass bei der Suche aus Paris andere Datensätze als bei der Suche aus New York City unterstützt werden. **Hinweis:** Startet in Xanadu Release, KI-Suche Erweitert Anwenderkontextfeldwerte mithilfe veröffentlichter aktiver Synonyme, die in Wörterbüchern definiert sind, die mit dem aktuellen Suchprofil verknüpft sind. Beispiel: Wenn der Speicherort des Anwenderkontexts ist Paris Und Sie definieren ein Synonym, das definiert Paris Und Frankreich Entsprechend verbessert Ihre Ergebnisverbesserungsregel Dokumente, die enthalten Frankreich Sowie diejenigen, die enthalten Paris . Weitere Informationen zur Synonym-Erweiterung finden Sie unter Synonyme.
Nach Feldübereinstimmung steigern (statisch)	Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht.

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

Typen der Boost-Aktion (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	Beispiel: Sie können alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Knowledge Table erhöhen, deren Kurzbeschreibungsfeldwerte dem statischen Wert entsprechen `Umgang mit Spyware und Viren` .
Durch Synonymwörterbuch erhöhen	Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem in einem ausgewählten Synonym definierten Synonym entspricht. Beispielsweise können Sie ein anwenderdefiniertes Synonymwörterbuch mit dem Namen Boost Synonyms erstellen. Sie können dann eine Ergebnisverbesserungsregel konfigurieren, um alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Knowledge Table zu verbessern, die Kurzbeschreibungsfeldwerte enthalten, die Übereinstimmungen für Synonyme in diesem Wörterbuch enthalten. Wenn das Wörterbuch ein Synonym enthält, das definiert `Laptop` Und `Computer` Entsprechend verbessert diese Ergebnisverbesserungsregel die Suchergebnisse von wissensartikeln mit Kurzbeschreibungen, die Folgendes enthalten `Laptop` Oder `Computer` (Oder beides). Das ausgewählte Synonymwörterbuch muss veröffentlicht, aktiv und mit dem aktuellen Suchprofil verknüpft sein. KI-SucheÜberprüft nur auf Übereinstimmungen mit veröffentlichten und aktiven Synonymen im Wörterbuch. Weitere Informationen zu Synonymen und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Synonyme.

Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um zu verhindern, dass bestimmte Dokumente als Genius-Ergebnisse oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Blockaktionen blenden ausgewählte Suchergebnisse aus dem Ergebnissatz aus. Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Blockaktion aktiviert wird, hängt ihre Auswirkung von der Ergebnisverbesserungsregel ab **Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden** Optionseinstellung:

- Wenn diese Option ausgewählt ist, verhindert die Blockaktion, dass ausgewählte Dokumente als Genius-Ergebnisantworten angezeigt werden. Ausgewählte Dokumente können weiterhin als Suchergebnisse angezeigt werden.
- Wenn diese Option deaktiviert ist, verhindert die Blockaktion, dass die ausgewählten Dokumente als Genius-Ergebnisantworten oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die Option aus **Dokumente Blockieren** .
2. Suchen Sie im Dialogfeld „zu blockierende Dokumente auswählen“ nach Ergebnissen, die Sie blockieren möchten.
3. Um dem Bereich „ausgewählte Ergebnisse“ ein Suchergebnis hinzuzufügen, wählen Sie das Pluszeichen daneben aus.
4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie blockieren möchten, wählen Sie aus **Fügen Sie Dokumente hinzu, und schließen Sie sie** .
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie **Reihenfolge** Werte für die Blockaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Heraufstufen von Suchergebnissen mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, damit bestimmte Datensätze zuerst in den Ergebnissen einer Suche angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Heraufstufungsaktionen definieren Suchergebnisse in Spotlight im Ergebnissatz. Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Heraufstufungsaktion aktiviert wird, werden die in der Aktion angegebenen Suchergebnisse vor anderen Ergebnissen für die Suchabfrage angezeigt.

Hinweis: Heraufstufungsaktionen können Ergebnisse anzeigen, die andernfalls nicht mit Ihrer Suche übereinstimmen würden. Hervorgehobene Ergebnisse werden dem Suchergebnissatz hinzugefügt, wenn sie nicht bereits 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.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen die Option aus **Dokumente Heraufstufen** .
2. Suchen Sie im Dialogfeld „Dokumente zum Heraufstufen auswählen“ nach den Ergebnissen, die Sie heraufstufen möchten.
3. Um dem Bereich „ausgewählte Ergebnisse“ ein Suchergebnis hinzuzufügen, wählen Sie das Pluszeichen daneben aus.
4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie heraufstufen möchten, wählen Sie aus **Fügen Sie Dokumente hinzu, und schließen Sie sie** .
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie **Reihenfolge** Werte für die Heraufstufungsaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.
   Die **Reihenfolge** Das Feld akzeptiert nur ganzzahlige Werte. KI-Suche Wertet Heraufstufungsaktionen mit niedrigerem Wert aus **Reihenfolge** Werte vor Heraufstufungsaktionen mit höheren Werten. Beispiel: Eine Heraufstufungsaktion mit **Reihenfolge** 150 wird vor einem mit ausgewertet **Reihenfolge** 200.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Geben Sie Ergebnisverbesserungsregeln zwischen Suchprofilen frei

Sorgen Sie für eine konsistentere Such-Experience, indem Sie ein Suchprofil konfigurieren, um Ergebnisverbesserungsregeln aus anderen Suchprofilen zu spiegeln.

Vorbereitungen

Sie müssen haben Now Assist in KI-Suche Installiert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ergebnisverbesserungsregeln sind spezifisch für das Suchprofil, in dem sie erstellt werden, und können nicht zwischen Suchprofilen kopiert werden. Als Suchadministrator können Sie jedoch ein Suchprofil so konfigurieren, dass der Satz von Ergebnisverbesserungsregeln verwendet wird, die in einem anderen Suchprofil definiert sind. Mit diesem Ansatz können Sie Ihre Ergebnisverbesserungsregeln an einem Ort definieren und sie in mehreren verschiedenen Such-Experiences verfügbar machen.

Dieses Verfahren wird genannt *Spiegelung* , Da Ihr betroffenes Suchprofil Ergebnisverbesserungsregeln widerspiegelt, die in einem anderen Suchprofil definiert sind. Das Suchprofil, das Ihre Ergebnisverbesserungsregeln enthält, wird als bezeichnet *Spiegelquelle* , Und das Suchprofil, das diese Regeln verwendet, wird als bezeichnet *Spiegelziel* .

Hinweis: Sie können mehrere Spiegelquellensuchprofile mit einem einzelnen Spiegelzielsuchprofil verknüpfen. Auf ähnliche Weise können Sie ein Suchprofil einer einzelnen Spiegelquelle mit mehreren Spiegelzielsuchprofilen verknüpfen.

Wenn Sie Ergebnisverbesserungsregeln in einem Spiegelquellensuchprofil ändern und dieses Suchprofil dann veröffentlichen, KI-SucheÜberprüft alle Spiegelzielsuchprofile, die mit dieser Spiegelquelle verknüpft 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.

- Wenn das Spiegelziel-Suchprofil veröffentlicht wird, KI-Suche Veröffentlicht sie erneut, damit sie Ihre Änderungen an der Ergebnisverbesserungsregel widerspiegelt.
- Wenn das Spiegelziel-Suchprofil nicht veröffentlicht wird, werden Sie in einer Informationsnachricht daran erinnert, es zu veröffentlichen, damit es Ihre Änderungen an der Ergebnisverbesserungsregel widerspiegeln kann.

Diese Prüfung sorgt dafür, dass Änderungen an Ergebnisverbesserungsregeln in Ihren Suchprofilen synchronisiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Spiegelziel-Suchprofil.
   Wenn Sie beispielsweise im Serviceportal-Standardsuchprofil Ergebnisverbesserungsregeln definiert haben und diese Regeln jetzt im Standardsuchprofil des ESC-Portals spiegeln möchten, öffnen Sie den Datensatz „Standardsuchprofil des ESC-Portals“.
3. Um ein weiteres Suchprofil als Spiegelquelle für Ergebnisverbesserungsregeln hinzuzufügen, erstellen Sie einen Link dazu.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln die Option aus **Verknüpfen Sie Das Suchprofil** .

   b. Im Formular „gespiegelte Ergebnisverbesserungsregel“ in **Spiegelquelle** Geben Sie den Namen des Suchprofils ein, aus dem Sie Ergebnisverbesserungsregeln spiegeln möchten, oder verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Zum Ausfüllen des Felds.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Suchprofil der Spiegelquelle wird in der zugehörigen Liste gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln angezeigt.

   d. **Wahlweise:** Wiederholen Sie den Verknüpfungsvorgang für jedes zusätzliche Suchprofil, das Sie als Spiegelquelle hinzufügen möchten.

4. Um ein oder mehrere Suchprofile als Spiegelquellen für Ergebnisverbesserungsregeln zu entfernen, heben Sie die Verknüpfung auf:

   a. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln das Kontrollkästchen Zeile für jede Spiegelquelle, die Sie entfernen möchten.

   b. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Der Auswahl Aufheben** .
   Die ausgewählten Suchprofile der Spiegelquelle werden aus der zugehörigen Liste gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln entfernt.

5. Damit die Änderungen an der Spiegelquelle wirksam werden, veröffentlichen Sie das geänderte Suchprofil des Spiegelziels.
   Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

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

Konfigurationen der Suchanwendung

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in einem verwendet werden sollen ServiceNow AI Platform® Anwendung. Wenn Sie auswählen KI-Suche Als Suchmaschine einer Anwendung können Sie ein Suchprofil für die Anwendung auswählen und die Anzeige- und Verfeinerungseinstellungen für Suchergebnisse konfigurieren.

Eine Suchanwendungskonfiguration enthält einen Verweis auf ein Suchprofil sowie Einstellungen, die sich auf die Anzeige von Suchergebnissen für Anwender der Anwendung auswirken. Das Suchprofil gibt Einstellungen an, die bestimmen, wie KI-Suche Generiert Suchergebnisse für eine bestimmte Suche. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Suchprofile finden Sie unter Profile in durchsuchen KI-Suche.

Einige ServiceNow AI Platform Anwendungen installieren ihre eigenen KI-Suche Anwendungskonfigurationen, wenn Sie sie aktivieren. Zum Beispiel die Aktivierung von Kundenservice-Management (CSM) Anwendungsinstallationen KI-Suche Anwendungskonfigurationen für das Kundenserviceportal und das Verbraucherserviceportal.

KI-Suche Enthält Suchanwendungskonfigurationen zur Verwendung in den folgenden Bereichen ServiceNow AI Platform Anwendungen:

- Mitarbeiter-Center
- Virtual Agent
- Serviceportal

Sie können vorhandene Suchanwendungskonfigurationen ändern oder eigene Suchanwendungskonfigurationen mit erstellen und konfigurieren KI-Suche Als Suchmaschine angegeben.

Für Details zum Aktivieren KI-Suche Und das Angeben der Konfigurationen der Suchanwendung in unterstützten Anwendungen finden Sie unter Aktivieren und Konfigurieren KI-Suche In ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Hinweis: Wenn Sie Suchanwendungskonfigurationsdatensätze anzeigen oder bearbeiten, zeigt das System möglicherweise eine Warnmeldung an, in der Sie aufgefordert werden, eine oder mehrere indizierte Quellen erneut zu indizieren. Dieser Neuindizierungsprozess (ein einmaliger Prozess für jede aufgelistete indizierte Quelle) ist erforderlich, um suchbasierte Vorschläge für automatische Vervollständigung korrekt auszufüllen. Weitere Informationen zu Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration, um anzugeben KI-Suche Als Suchmaschine für ServiceNow AI Platform® Anwendung. Wählen Sie ein Suchprofil für die Anwendung aus. Konfigurieren Sie die Einstellungen der Anwendung für die Verfeinerung und Anzeige von Suchergebnissen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Wählen Sie **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 im Formular „Suchanwendungskonfiguration“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der neue Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung wird in der Liste „Suchanwendungskonfigurationen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Um Ihre neue Suchanwendungskonfiguration zu verwenden, wählen Sie sie in der Konfiguration für aus ServiceNow AI Platform Anwendung, die unterstützt KI-Suche. Weitere Informationen hierzu finden Sie ServiceNow AI Platform Anwendungen, siehe Aktivieren und Konfigurieren KI-Suche In ServiceNow AI Platform Anwendungen.

Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an

Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für an KI-Suche Anwendungen, die seismische Komponenten verwenden. Anzahlen zeigen die Gesamtzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse und die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Navigationsregisterkarte an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

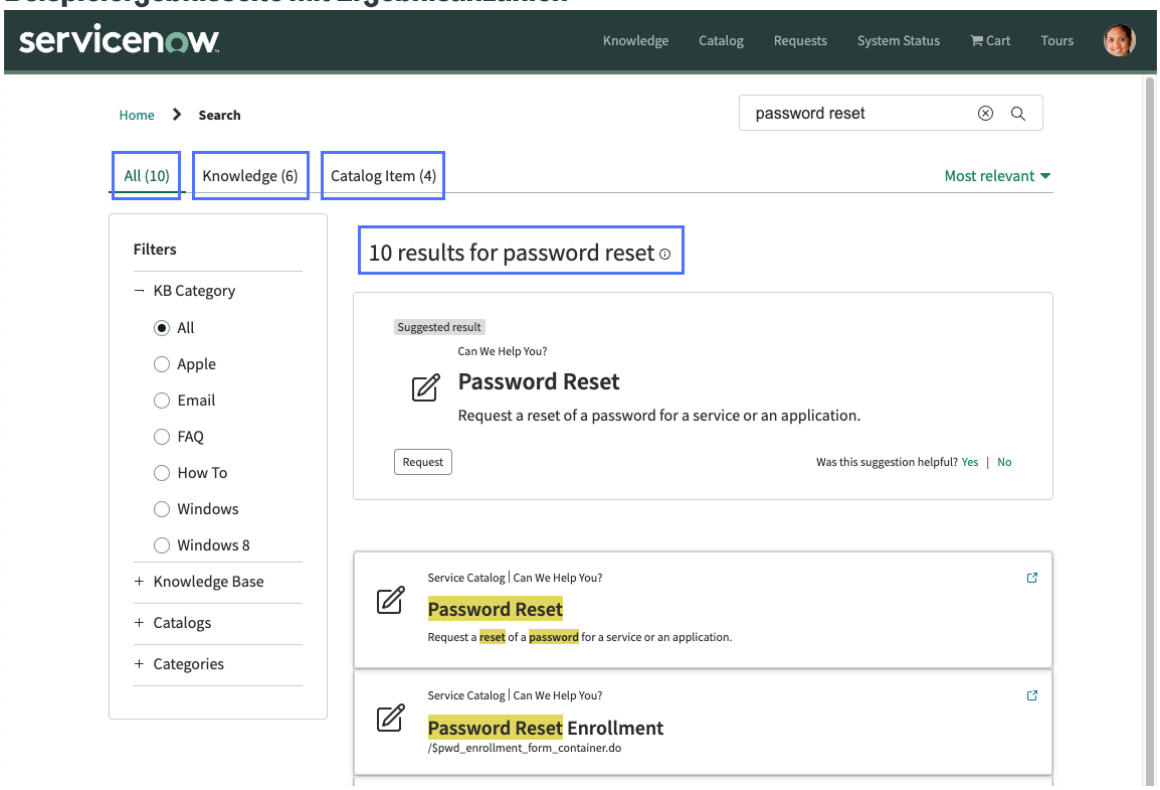
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchadministratoren können die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse in aktivieren KI-Suche Anwendungen, die seismische Komponenten verwenden. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt die Ergebnisseite für die Suchanwendung übereinstimmende Suchergebnisanzahlen an zwei Standorten an:

- Die Gesamtzahl der Ergebnisse, die der Suche des Anwenders entsprechen
- Die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse für jede Suchquelle, die als Navigationsregisterkarte angezeigt wird

> **Hinweis:** Navigationsregisterkarten mit mindestens 1.000 übereinstimmenden Suchergebnissen werden angezeigt **1000+** Als Ergebnisanzahl.

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

Beispielergebnisseite mit Ergebnisanzahlen



Hinweis: Ergebnisanzahlen geben die Anzahl der Ergebnisse an, die der Suche des Anwenders entsprechen. Durch die Sicherheit der späten Bindung können Ergebnisse nach der Zählung entfernt werden, wodurch die tatsächliche Anzahl der angezeigten Ergebnisse niedriger ist als die Anzahl. Weitere Informationen zur Sicherheit bei verspäteter Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Ergebnisanzahlen werden in Suchanwendungen unterstützt, die seismische Komponenten verwenden. Sie können die Anzahl der Suchergebnisse in den folgenden Suchanwendungen anzeigen:

- Serviceportal
- Mitarbeiter-Servicecenter (ESC)
- KI-Suche Für Next Experience Globale Suche und Arbeitsbereichssuche
- Anwenderdefiniert UI Builder Anwendungen, die seismische UI-Komponenten verwenden

Andere Suchanwendungen, z. B. Virtual Agent Und Now Mobile, Verwenden Sie keine seismischen Komponenten und unterstützen daher die Anzeige der Suchergebnisanzahl nicht. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, aktivieren Sie die Anzahl der Suchergebnisse für diese Suchanwendungen nicht.

Die Anzahl der Suchergebnisse ist standardmäßig für neue Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung aktiviert. Sie müssen dieses Verfahren nur ausführen, um die Anzahl der Suchergebnisse für vorhandene Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung nach dem Upgrade von einem vorherigen Release zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Wählen Sie den Datensatz für aus KI-Suche Anwendung, für die Sie die Ergebnisanzahlen anzeigen möchten.

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. Wählen Sie aus **Anzahl Der Suchergebnisse Anzeigen** Option.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

KI-Suche Zeigt die Gesamtergebnisanzahl und die Ergebnisanzahl der Navigationsregisterkarte auf der Ergebnisseite für die ausgewählte Suchanwendung an.

Gruppieren Sie die Suchergebnisse von Anhängen mit ihren übergeordneten Ergebnissen

Konfigurieren Sie Ihren KI-Suche Anwendungen zum Anzeigen von Anhangssuchergebnissen gruppiert mit den Ergebnissen für ihre übergeordneten Datensätze.

Vorbereitungen

Das Attribut „index_attachment“ kann für keine indizierte Quelle, die in verwendet wird, auf „falsch“ festgelegt werden KI-Suche Anwendung. Details zum Erstellen und Bearbeiten von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter Indizierte Quellattribute für KI-Suche.

Hinweis: Wenn Sie einen „falsch“ entfernen `index_attachments` Attributwert aus einer indizierten Quelle. Führen Sie eine vollständige Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, bevor Sie mit diesem Verfahren fortfahren. Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten für eine indizierte Quelle finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

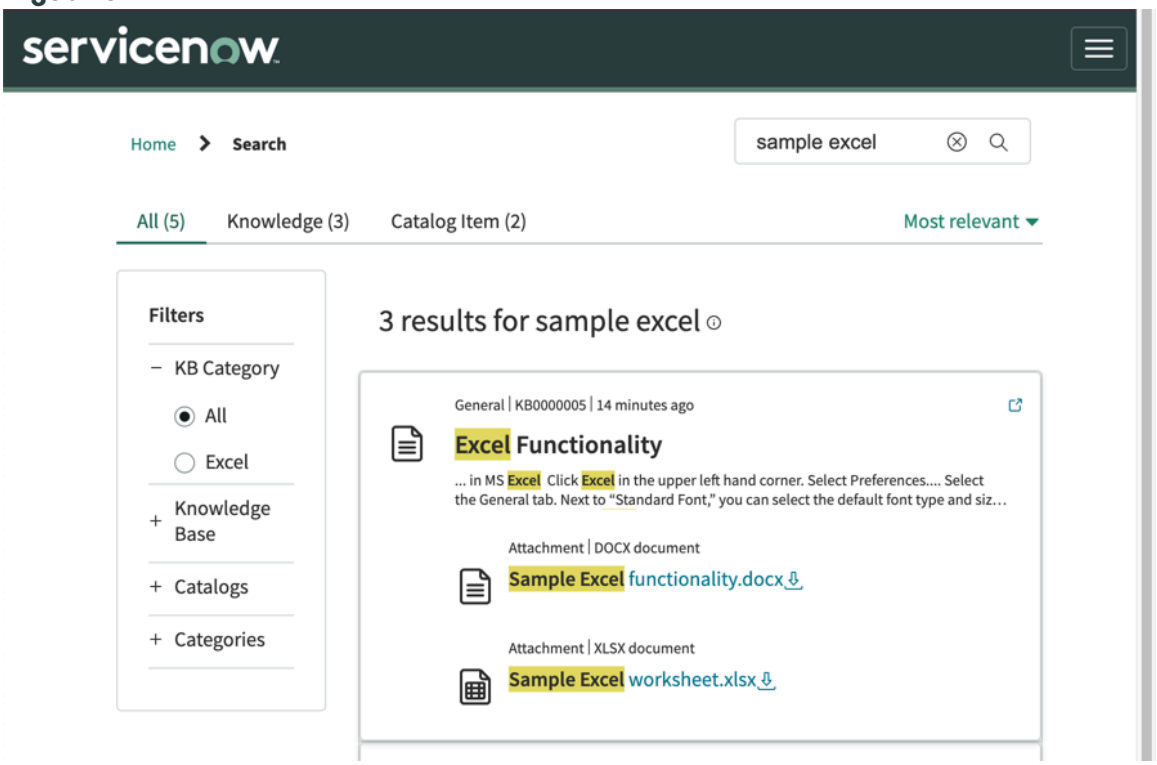
Suchadministratoren können die Gruppierung von Anhangssuchergebnissen mit den Ergebnissen für ihre übergeordneten Datensätze aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Suchergebnisse für Anhänge, die der Suche eines Anwenders entsprechen, inline mit den Suchergebnissen für den übergeordneten Datensatz angezeigt.

Wenn der übergeordnete Datensatz selbst oder einer seiner Anhänge mit der Suche des Anwenders übereinstimmt, wird der übergeordnete Datensatz in der Suchergebnisliste angezeigt. Gruppierte Anhänge, die der Suche entsprechen, werden in absteigender Relevanzreihenfolge im Suchergebnis für den übergeordneten Datensatz angezeigt.

Wenn Anhangsgruppierung verwendet wird, KI-Suche Berechnet Relevanzpunktzahlen für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner gruppierten Anhänge. Die endgültige Relevanzpunktzahl des gruppierten Suchergebnisses ist die höchste dieser einzelnen Relevanzpunktzahlen.

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

Beispielergebnisseite mit Anhangsergebnissen gruppiert mit übergeordnetem Ergebnis



Standardmäßig KI-Suche Zeigt separate Suchergebnisse für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner Anhänge an, die der Suche des Anwenders entsprechen. Wenn die Anhangsgruppierung aktiviert ist, können Sie alle übereinstimmenden Anhänge für einen Datensatz in einem einzigen Suchergebnis anzeigen, anstatt Informationen aus mehreren Suchergebnissen zusammenzustellen.

Hinweis: Wenn Sie ein Suchergebnis für gruppierte Anhänge auswählen, KI-Suche Protokolliert Klick-Signaldaten für das Suchergebnis des übergeordneten Datensatzes. Alle anderen Suchsignaldaten sind spezifisch für den ausgewählten Anhangdatensatz. Weitere Informationen zur Protokollierung von Suchsignalen finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.

Die Anhangsgruppierung ist standardmäßig für neue Suchanwendungskonfigurationsdatensätze aktiviert. Sie müssen dieses Verfahren nur ausführen, um die Anhangsgruppierung für vorhandene Suchanwendungskonfigurationsdatensätze nach dem Upgrade von einem vorherigen Release zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Wählen Sie den Datensatz für aus KI-Suche Anwendung, für die Sie die Anhangsgruppierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie aus **Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind** Option.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn für eine indizierte Quelle, die in der Suchanwendung verwendet wird, das Attribut index_attachment nicht auf „wahr“ festgelegt ist, zeigt das System eine Warnmeldung an. Legen Sie für jede betroffene indizierte Quelle das Attribut index_attachment auf „wahr“ fest, und führen Sie dann eine vollständige Neuindizierung durch.

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
KI-Suche Gruppiert die Suchergebnisse von Anhängen mit den Ergebnissen ihrer übergeordneten Datensätze auf der Suchanwendungsergebnisseite.

Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Definieren Sie Aspekte, um Ihre Suche mithilfe von Kategorien zu verfeinern, die dynamisch aus den aktuellen Suchergebnissen generiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Aspekt, um einen Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse basierend auf indizierten Quellfeldwerten auszufüllen. Der Aspekt zeigt anfänglich Filteroptionen für alle Feldwerte an, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Wenn Sie einen Feldwert auswählen, wird der Suchergebnissatz verfeinert, sodass nur die Ergebnisse angezeigt werden, die die Filterlogik für den Aspekt erfüllen.

Hinweis: Wenn KI-Suche Wendet die Sicherheit der späten Bindung auf alle Ergebnisse aus einer indizierten Quelle an, die von einem Aspekt verwendet wird, der Liste der verfügbaren Filterauswahlen für den Aspekt. Wenn dies geschieht, zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden.Weitere Informationen zur Sicherheit bei verspäteter Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Aspekte können einen der folgenden Typen haben. Jeder Aspekttyp hat eine eigene Filterlogik.

Einfachauswahl

In einem Aspekt der Einzelauswahl können Sie nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.

Wenn Sie einen Feldwert aus einer Einzelauswahl auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten.

Mit dem Aspekt „Einzelauswahl“ können Sie nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz gefunden werden.

Mehrfachauswahl und

In einer Mehrfachauswahl und einem Aspekt können Sie mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.

Wenn Sie einen Feldwert aus einem Aspekt der Mehrfachauswahl und auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.

Mit dem Aspekt Mehrfachauswahl und können Sie nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz gefunden werden.

Mehrfachauswahl oder

In einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt können Sie mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.

Wenn Sie einen Feldwert aus einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt 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.

Mit einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt können Sie anfänglich nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz enthalten sind. Alle Feldwerte, die verfügbar sind, wenn Sie Ihre erste Auswahl treffen, bleiben für die Auswahl verfügbar.

Angenommen, Sie haben eine Mehrfachauswahl oder einen Aspekt für eine anwenderdefinierte Person **Farbe** Feld mit blauen, grünen und roten Feldwerten. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt, wird der **Farbe** Nur Aspekt wird angezeigt **Grün** Und **Rot** Feldwerte. Wenn Sie auswählen **Rot** Feldwert, KI-Suche Behält bei **Grün** Feldwert zur Auswahl verfügbar, da er vor der Erstellung verfügbar war **Farbe** Auswahl.

⚠ **Warnung:** Durch das Anwenden mehrerer Filter aus einer Mehrfachauswahl und oder Mehrfachauswahl oder einem Aspekt wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Mehrfachauswahl-Facettenkonfigurationen, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbeschränkung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)

Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden:

- Auswahl
- Referenz
- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Wahr/falsch

Beim Sortieren von Aspektverfeinerungsfiltern nach Namen KI-Suche Verwendet eine sortierungsbasierte Sortierung gemäß den Regeln für ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache.

Für andere Tabellen als „Wissen“ [kb_Knowledge] zeigen Aspekte die entsprechenden Feldübersetzungen für die aktuelle Anwendersitzung an. Aspekte zeigen keine übersetzten Versionen von übersetzten kb_Knowledge-Feldern an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie einen Aspekt konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aspekte die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Aspektformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aspektformular.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der neue Aspekt wird in der zugehörigen Liste „Aspekte“ angezeigt.

Löschen Sie Aspektfilter, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen

Geben Sie an, ob KI-Suche Anwendungen sollten vorhandene Aspektfilter beibehalten, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen.

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

Standardmäßig KI-Suche Behält Ihre Aspektfilter bei, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen. Angenommen, Sie können Ihre Suchergebnisse eingrenzen, indem Sie den Wert im Feld E-Mail aus auswählen **KB-Kategorie** Aspekt, der auf angezeigt wird **Alle** Navigationsregisterkarte. Wenn Sie dann auswählen **Wissen** Navigationsregisterkarte, **KB-Kategorie** Aspekt behält Ihre E-Mail-Auswahl bei und filtert Ihre Suchergebnisse trotzdem entsprechend.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie den Wert von festlegen *`glide.ais.facets.cross_tab_persistence`*Systemeigenschaft. Wenn dieser Systemeigenschaftswert auf „falsch“ festgelegt ist, werden durch Auswahl einer neuen Navigationsregisterkarte alle Aspektfilter entfernt. Wählen Sie im vorherigen Beispiel aus **Wissen** Die Navigationsregisterkarte würde Ihren entfernen **KB-Kategorie** Aspektfilter.

Diese Option ist global und gilt für alle KI-Suche Anwendungen in Ihrer Instanz.

Hinweis: Wenn ein vorhandener Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse von einer ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, KI-Suche Ignoriert den Aspektfilter. Dieses Verhalten tritt nur in Suchanwendungen auf, in denen Sie die Anzahl der Suchergebnisse deaktiviert haben. Weitere Informationen zur Anzahl der Suchergebnisse finden Sie unter Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für *`glide.ais.facets.cross_tab_persistence`*Systemeigenschaft.
3. Geben Sie den Systemeigenschaftswert entsprechend dem gewünschten Verhalten ein:
   - Um vorhandene Aspektfilter beizubehalten, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, legen Sie den Systemeigenschaftswert auf „wahr“ fest.
   - Um alle Aspektfilter zu entfernen, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, legen Sie den Systemeigenschaftswert auf „falsch“ fest.

   Der Standardeigenschaftswert ist „wahr“.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Alle KI-Suche Anwendungen behalten vorhandene Aspektfilter bei oder verwerfen sie, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird.

Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Definieren Sie Einstellungen für Navigationsregisterkarten in einer Suchanwendungskonfiguration. Anwender der Anwendung können Navigationsregisterkarten auswählen, um ihre Suchanfrageergebnisse nach Suchquelle zu verfeinern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_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

KI-Suche Definiert automatisch Navigationsregisterkarten für Suchanwendungskonfigurationen. Jede Registerkarte ist an eine Suchquelle gebunden, die mit dem Suchprofil der Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Sie können diese Navigationsregisterkarten nicht erstellen oder löschen.

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten in Ihrer Suchanwendungskonfiguration zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Konfiguration der Suchanwendung, für die Sie Navigationsregisterkarten konfigurieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Navigationsregisterkarten die Navigationsregisterkarte, die Sie konfigurieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Navigationsregisterkarte“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Navigationsregisterkarte“.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Registerkarte „Navigation“ wird mit aktualisierten Einstellungen in der zugehörigen Liste „Navigationsregisterkarten“ angezeigt.

Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen

Zeigen Sie intelligente Vorschläge automatisch im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung an, damit Anwender ihre Suchen formulieren oder direkt zu relevanten Ergebnissen wechseln können. Vorschläge können relevante Suchergebnisse, beliebte Abfragen, aktuelle Abfragen aus dem persönlichen Verlauf des Anwenders und beliebte Suchergebnisse enthalten.

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, KI-Suche Füllt sie automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus. Die Einstellungen für diese Vorschlagstypen steuern die Darstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung, wenn Anwender mit dem Eingabefeld interagieren.

Jeder Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung enthält Standardeinstellungen, die Sie entsprechend den Anforderungen Ihrer Anwendung konfigurieren können. Es enthält auch einen oder mehrere Suchvorschlagsleser, die Suchabfragen und Suchergebnisvorschläge generieren.

Sie können einen unerwünschten Vorschlagstyp aus Ihrer Suchanwendungskonfiguration entfernen. Wenn Sie einen entfernten Vorschlagstyp wiederherstellen möchten, können Sie ihn erneut mit Ihrer Suchanwendungskonfiguration verknüpfen. Sie können nur eine Vorschlagsquelle für die automatische Vervollständigung jedes Typs mit einer bestimmten Suchanwendungskonfiguration verknüpfen.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden von der Anwendung „Suchvorschläge“ generiert. Vollständige Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter Suchvorschläge.

KI-Suche Verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu klassifizieren. Dieses Relevanzmodell punktet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und auf Übereinstimmungen von Suchabfragebegriffen in **Titel** Felder. Das System trainiert dieses Relevanzmodell für die automatische Vervollständigung des Vorschlags nicht.Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu Relevanzmodellen finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Liste der Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung KI-Suche Anwendungen

KI-Suche Stellt mehrere Arten von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung bereit, die Sie für die Anzeige für Anwender im Suchfeld konfigurieren können.

Die folgenden Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung sind für die Verknüpfung mit Suchanwendungskonfigurationen verfügbar, die angeben KI-Suche Als Suchmaschine.

Hinweis: Nicht alle Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung sind für die im Basissystem enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen verfügbar.

Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung	Beschreibung
Beliebte Suchlesergruppe für <application name>	Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf Suchvorschlägen an, die von allen Anwendern der Suchanwendung übermittelt wurden. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, ist diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht damit verknüpft. Standard-Abschnittsheader: Beliebte Suchen Leser: Beliebter Abfrageleser
Lesergruppe der letzten Suche für <application name>	Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf den vorherigen Suchvorgängen des Anwenders an. Standard-Abschnittsheader: Letzte Suchvorgänge Enthaltene Leser: Anwender-Verlaufsleser
Suchbasierte Lesergruppe für vorgeschlagene Ergebnisse für <application name>	Zeigt Titel und Tabellen für Suchergebnisvorschläge basierend auf einer Suche nach den im Suchfeld eingegebenen Begriffen an. Diese Suche wendet Suchquellenfilter, Stoppwort- und Synonymwörterbücher und an Ergebnisverbesserungsregeln aus dem verknüpften Suchprofil der Suchanwendung. KI-Suche Behandelt den letzten Begriff im Suchfeld speziell wie folgt: • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld ein Leerzeichen folgt, KI-Suche Behandelt es als wörtlichen Suchbegriff. 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.

Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung	Beschreibung
	Handeln Gefolgt von einem Leerzeichen entspricht den Ergebnissen, die den Begriff enthalten Handeln . • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld kein Leerzeichen folgt, KI-Suche Behandelt es als Platzhaltersuchpräfix. Beispiel: Handeln Ohne folgenden Platz stimmt mit Ergebnissen mit den Begriffen überein Handeln , Aktion , Aktiviert , Aktiviert , Und so weiter. Wenn Sie ein vorgeschlagenes Suchergebnis auswählen, wird es wie folgt geöffnet: • Katalogelementergebnisse werden in geöffnet Servicekatalog. • wissensartikelergebnisse werden in geöffnet Wissen. • Andere Ergebnisse werden in der Formularansicht geöffnet. **Hinweis:** Wenn das vorgeschlagene Suchergebnis ein Anhang ist, wird der übergeordnete Datensatz in der Formularansicht geöffnet. Standard-Abschnittsheader: Vorgeschlagen Enthaltene Leser: Suchbasierter Vorschlagsleser
Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für <application name>	Zeigt eine Mischung aus Suchanfragevorschlägen (basierend auf den vorherigen Suchen des Anwenders) und Suchergebnisvorschlägen (basierend auf Ergebnissen, die der Anwender für vorherige Suchen ausgewählt hat) an. Standard-Abschnittsheader: Keine Enthaltene Leser: Beliebter Abfrageleser, Leser für Anwenderverläufe, Leser für Anwendersuchbegriffe
Vorgeschlagene Ergebnislesergruppe für <application name>	Zeigt Suchergebnisvorschläge basierend auf den Ergebnissen an, die der Anwender für vorherige Suchen ausgewählt hat. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, 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.

Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung	Beschreibung
	diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht damit verknüpft. Standard-Abschnittsheader: Vorgeschlagene Ergebnisse Enthaltene Leser: Persönlicher Klickleser
Lesergruppe für Anwenderverlauf für <application name>	Zeigt die aktuelle Suchabfrage des Anwenders sowie die Suchabfrage und Ergebnisvorschläge aus der vorherigen Suchaktivität des Anwenders an, die der aktuellen Eingabe entsprechen. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, ist diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht damit verknüpft. Standard-Abschnittsheader: Zuletzt angezeigt Enthaltene Leser: Anwenderverlauf und Klickleser, Anwendersuchbegriff-Leser

Hinweis: Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchanwendungstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus haben. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Ändern Sie die Standardeinstellungen für die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration definieren, KI-Suche Füllt sie automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus. Sie können die Standardeinstellungen für diese Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, die den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung enthält, den Sie ändern möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Vorschläge für automatische Vervollständigung den Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung, für den Sie Einstellungen ändern möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Vorschlagslesergruppe“ 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.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die aktualisierten Einstellungen für den Vorschlagstyp „automatisch vervollständigen“ werden in der zugehörigen Liste „Vorschläge automatisch vervollständigen“ der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Entfernen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Deaktivieren Sie die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, KI-Suche Füllt sie automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus. Sie können unerwünschte Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernen.

Hinweis: Wenn Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus Ihrer Suchanwendungskonfiguration entfernen, wird er nicht gelöscht. Informationen zum erneuten Verknüpfen des entfernten Vorschlagstyps mit Ihrer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, die den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung enthält, den Sie entfernen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Vorschläge für automatische Vervollständigung den Vorschlagstyp, den Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe“ die Option aus **Aus Suchanwendung entfernen** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.

Ergebnis

Der ausgewählte Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung wird nicht mehr in der zugehörigen Liste der Vorschläge für die automatische Vervollständigung der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Aktivieren Sie die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, KI-Suche Füllt sie automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus. Wenn Sie einen 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.

Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Konfiguration der Suchanwendung entfernt haben, können Sie ihn erneut verknüpfen.

Hinweis: Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchanwendungstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus haben. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, mit der Sie den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Vorschläge für automatische Vervollständigung die Option aus **Fügen Sie Vorhandene Hinzu** .
4. Öffnen Sie in der Liste „Vorschlagslesergruppen“ den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung, den Sie erneut mit Ihrer Suchanwendungskonfiguration verknüpfen möchten.
5. Geben Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe“ die Konfiguration der Suchanwendung nach Name in ein, oder suchen Sie sie nach dem Namen **Anwendung Durchsuchen** Feld.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der ausgewählte Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung wird in der zugehörigen Liste der Vorschläge für die automatische Vervollständigung der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Mithilfe der Suche geskriptete Postprozessoren in KI-Suche Anwendungskonfigurationen

Verwenden Sie geskriptete Postprozessoren, um Suchergebnisdatensätze für die Anzeige in einer Suchanwendung zu ändern.

Zum Beispiel kann ein geskripteter Postprozessor für die Suche die Datums- oder Währungsfeldwerte des Suchergebnisses so ändern, dass sie in den regionalen Formaten des Anwenders angezeigt werden.

Erstellen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche

Definieren Sie ein Skript, das nachverarbeitet werden soll KI-Suche Suchergebnisse, bevor sie dem Anwender angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Kopieren Sie Code aus einem vorhandenen Postprozessorskript, um ihn als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript zu verwenden.
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. Geben Sie im Feld Filter ein `sys_search_scripted_processor.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
   d. Öffnen Sie ein Postprozessorskript Ihrer Wahl.
   e. Kopieren Sie den Code aus dem **Nachverarbeitungsskript** 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.

2. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
3. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie einen geskripteten Postprozessor konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geskriptete Postprozessoren durchsuchen die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.
   Wenn Sie in Schritt Code aus einem vorhandenen Postprozessorskript kopiert haben 1.e, Fügen Sie es in das neue Skript ein **Nachverarbeitungsskript** Feld und ändern Sie es nach Bedarf.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der neue geskriptete Postprozessor für die Suche wird in der zugehörigen Liste geskriptete Postprozessoren durchsuchen der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit Ihr neuer geskripteter Postprozessor für die Suche wirksam wird, verknüpfen Sie ihn mit der Suchanwendungskonfiguration für die Anwendung, deren Ergebnisse Sie nachverarbeiten möchten.

Verknüpfen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche mit einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Verknüpfen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche mit einem KI-Suche Anwendungskonfiguration durchsuchen. Die Suchanwendung führt das verknüpfte Skript für jedes Suchergebnis aus, bevor es dem Anwender angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Sie müssen bereits den Suchskript-Postprozessor erstellt haben, den Sie mit der Suchanwendungskonfiguration verknüpfen möchten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, mit der Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geskriptete Postprozessoren durchsuchen die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie im Formular geskriptete Postprozessoren durchsuchen das Referenzsuchsymbol aus Für **Geskripteten Prozessor durchsuchen** Feld und wählen Sie den geskripteten Postprozessor für die Suche aus, den Sie mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der neue geskriptete Postprozessor für die Suche wird in der zugehörigen Liste geskriptete Postprozessoren durchsuchen angezeigt.

Sortieroptionen für Suchergebnisse in Anwendungskonfigurationen der KI-Suche

Mit der Sortieroption für Suchergebnisse können Anwender Suchergebnisse in einer Reihenfolge anzeigen, die durch ihre Feldwerte bestimmt wird. Wenn Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse anwenden, wird der Standard überschrieben KI-Suche Relevanzbasierte

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.

Ergebnisreihenfolge. Sie können anwenderdefinierte Sortieroptionen für Suchergebnisse für definieren KI-Suche Anwendungen.

Beim Sortieren von Suchergebnissen nach einem Zeichenfolgenfeld KI-Suche Verwendet eine sortierungsbasierte Sortierung gemäß den Regeln für ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache.

Details dazu, wie Anwender Sortieroptionen für Suchergebnisse anwenden, finden Sie unter Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse.

Erstellen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Definieren Sie eine Sortieroption, um Anwender von zu aktivieren KI-Suche Anwendung zum Sortieren der Suchergebnisse anhand von Feldwerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Sortieroption für Suchergebnisse können Anwender ihre Suchergebnisse in einem Feld sortieren und den Standard überschreiben KI-Suche Relevanzbasierte Ergebnisreihenfolge. Jede Sortieroption für Suchergebnisse gibt ein Feld an, nach dem Ergebnisse sortiert werden sollen, und eine Sortierreihenfolge (aufsteigend oder absteigend) für die Sortierung.

Das Sortiermenü in einem KI-Suche Anwendung zeigt alle aktiven Sortieroptionen für Suchergebnisse an, die für diese Anwendung definiert sind, plus die Standardoption **Am relevantesten** Option.

Hinweis: Wenn keine Sortieroptionen für Suchergebnisse für aktiv sind KI-Suche Anwendung wird das Sortiermenü für Anwender dieser Anwendung nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse erstellen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Sortieroptionen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Sortieroption“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sortieroption“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die neue Sortieroption für Suchergebnisse wird in der zugehörigen Liste Sortieroptionen der Suchanwendung angezeigt, und ihr Titel wird im Sortiermenü für Anwender der Suchanwendung angezeigt. Anwender können die neue Option im Sortiermenü auswählen, um die definierte Sortierung auf ihre Suchergebnisse anzuwenden.

Entfernen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse aus einem KI-Suche Anwendungskonfiguration

Entfernen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse aus dem Sortiermenü in einem KI-Suche Anwendung. Durch das Entfernen der Sortieroption für Suchergebnisse wird verhindert,

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

dass Anwender der Anwendung diese Option auswählen, um ihre Suchergebnisse mit neu anzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Search_Application_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse deaktivieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Sortieroptionen die Sortieroption für Suchergebnisse, die Sie deaktivieren möchten.
4. Löschen Sie im Formular „Sortieroption“ **Aktiv** Option und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sortieroption“.

Ergebnis
Die ausgewählte Sortieroption für Suchergebnisse wird nicht mehr im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt.

Hinweis: Wenn keine Sortieroptionen für Suchergebnisse für aktiv sind KI-Suche Anwendung wird das Sortiermenü für Anwender dieser Anwendung nicht mehr angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.

Aktivieren Sie die unscharfe numerische Suche in KI-Suche

Aktivieren Sie die unscharfe numerische Suche, damit Anwender indizierte Datensätze anhand ihrer Zahlenfeldwerte finden können, ohne alphabetische Präfixe oder führende Nullen eingeben zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Sie müssen dies nur ausführen, wenn Sie die Funktion für die Suche nach unscharfem numerischen Wert in aktivieren möchten KI-Suche.

Durch die unscharfe numerische Suche können numerische Suchbegriffe mit indizierten Suchbegriffen übereinstimmen ServiceNow AI Platform® Datensätze nach ihren Nummernfeldwerten. Bei der Fuzzy-Übereinstimmung wird der numerische Suchbegriff mit der Nummer jedes indizierten Datensatzes verglichen, wobei das alphabetische Präfix und alle führenden Nullen ignoriert werden. Wenn Sie beispielsweise wissensartikel und Problemdatensätze indizieren, eine Suche nach 23583 Gibt möglicherweise wissensartikel KB00023583 und Problem PRB00023583 als Suchergebnisse zurück.

Wenn die numerische Fuzzy-Suche aktiviert ist, KI-SucheÜberprüft alle numerischen Suchbegriffe auf Fuzzy-numerische Übereinstimmungen, wenn Sie suchen und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für Ihre Suchbegriffe berechnen. Details zur Implementierung und Verwendung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche 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.

Wichtig:

Bei der unscharfen numerischen Suche werden nur Datensätze aus durchsucht *Nummeriert* Tabellen. Dies sind Tabellen mit Nummernfeldern, für die Präfixe in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] definiert sind. Informationen zur Datensatznummerierung und zur Nummerntabelle finden Sie unter Datensatznummerierung.

Weitere Informationen zur Suche mit der unscharfen numerischen Suche finden Sie unter Unscharfe numerische Suche in KI-Suche.

Die numerische Fuzzy-Suche enthält eine Indexierungskomponente, die standardmäßig aktiviert ist, und eine Abfragezeitkomponente, die standardmäßig deaktiviert ist. Administratoren können die Abfragezeitkomponente aktivieren, indem sie den Wert von ändern `glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match`Systemeigenschaft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben sys_properties.list .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen `glide.ais.query.enable_fuzzy_number_match`.
   - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie aus **Neu** , Und geben Sie dann ein Glide.ais.query.enable_Fuzzy_number_match Als neue Systemeigenschaft **Name** Und wählen Sie aus Wahr | falsch Wie es ist **Typ** .
3. In den Formularen „Systemeigenschaft“ **Wert** Feld eingeben *true*.
4. Speichern Sie den geänderten Systemeigenschaftsdatensatz, indem Sie auswählen **Übermitteln** Oder **Aktualisieren** .

Ergebnis

Die unscharfe numerische Suche ist für Anwender in allen Ihren Instanzen aktiviert KI-Suche Anwendungen.

Konfigurieren EVAM Einstellungen für Suchergebnisse in anzeigen KI-Suche Anwendungen

Passen Sie die Anzeigeeinstellungen für das Suchergebnis an EVAM(Entity View Action Mapping) Karten im Portal und nicht-Portal KI-Suche Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

EVAM Administratoren können Einstellungen für Suchergebnisse ändern EVAM Karten zum Anpassen der Darstellung und des Layouts von Suchergebnissen in KI-Suche Anwendungen.

Zeichenfolgenfelder im Suchergebnis EVAM Karten können mit literalem Text oder mit Werten von ausgefüllt werden KI-Suche Indizierte Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 EVAM Definitionsdatensatz, der dem ausgewählten zugeordnet ist KI-Suche Anwendung.
   - Navigieren Sie für Portalanwendungen zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, Wählen Sie den Portaldatensatz der Suchanwendung aus der Liste aus, und verwenden Sie dann das Symbol „Vorschau dieses Datensatzes anzeigen“ Dient zum Anzeigen der Vorschau und Öffnen des verknüpften Suchergebniskonfigurationsdatensatzes des Portaldatensatzes.
   - Navigieren Sie für nicht-Portal-Anwendungen zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**, Wählen Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung aus der Liste aus, und verwenden Sie dann das Symbol „Vorschau dieses Datensatzes anzeigen“ Zum Anzeigen der Vorschau und Öffnen des verknüpften EVAM-Definitionsdatensatzes des Suchanwendungskonfigurationsdatensatzes.
2. In EVAM Zeigen Sie die zugehörige Liste „Konfigurationspaket M2Ms“ an, und wählen Sie den Datensatz für aus EVAM Konfigurationspaket der Definition.
3. In EVAM Zeigen Sie die Konfigurationsliste an, und wählen Sie den Datensatz für die spezifische Suchergebniskategorie aus, die Sie anpassen möchten.
   Der Datensatzname muss enthalten Suchergebnis . Wählen Sie keinen Datensatz mit aus Genius-Ergebnis In seinem Namen haben da Genius-Ergebnisse andere Anzeigeeinstellungen als Standardsuchergebnisse.
4. Verwenden Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen Um eine Vorschau anzuzeigen und zu öffnen EVAM Verknüpften Ansichtsvorlagendatensatz des Konfigurationsdatensatzes anzeigen.
5. Bearbeiten Sie im Feld Vorlage die JSON für die Eigenschaften der Suchergebniskarte, die Sie anpassen möchten.
   Weitere Informationen zu verfügbaren Eigenschaften und ihren unterstützten Werten finden Sie unter Liste der Suchergebnisse EVAM Karteneigenschaften.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Änderungen am Suchergebnis EVAM Karteneinstellungen werden sofort in wirksam KI-Suche Anwendungen.

Liste der Suchergebnisse EVAM Karteneigenschaften

Sie können die Darstellung von Standardsuchergebnissen in anpassen KI-Suche Anwendung durch Ändern dieser Eigenschaften im Suchergebnis der Anwendung EVAM(Entity View Action Mapping) Karten.

Um mehr über die Konfiguration von Eigenschaften für Suchergebnisse zu erfahren EVAM Karten, siehe Konfigurieren EVAM Einstellungen für Suchergebnisse in anzeigen KI-Suche Anwendungen.

Hinweis: Die folgenden Eigenschaften werden nur für unterstützt EVAM Karten mit `Komponente` Eigenschaftswert `sn-search-result-evam-Card` . Legen Sie diese Eigenschaften nicht für fest EVAM Karten mit anderen `Komponente` Wert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
AvatarURL	Definiert die URL für das Bild, das auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll, wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Avatar** . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.
CustomIcon	Gibt den Namen eines Bildes aus der Tabelle „Images“ [DB_image] an, das Sie als anwenderdefiniertes Symbol für die Suchergebniskarte anzeigen möchten. Wenn angegeben, überschreibt diese Eigenschaft die Symboleinstellung aus dem **Symbol** Eigenschaft. **Hinweis:** Diese Eigenschaft hat nur Auswirkungen, wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt *`icon`*. Wenn **Imagetyp** Ist auf einen anderen Wert festgelegt, die **CustomIcon** Einstellung wird ignoriert. Anwenderdefinierte Symbolbilder müssen entweder 24 x 24 Pixel oder 32 x 32 Pixel groß sein. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert)
CustomIconSize	Gibt die Größe des als angegebenen Bilds an **CustomIcon** Eigenschaft. Die angegebene Größe muss der Größe des anwenderdefinierten Symbolbilds in der Tabelle „Images“ [DB_image] entsprechen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 24 px • Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ *24px*: Rendern Sie das anwenderdefinierte Symbolbild als 24 x 24 Pixel. ○ *32px*: Rendern Sie das anwenderdefinierte Symbolbild als 32 x 32 Pixel.
DetailLabelOne, detailLabelTwo, detailLabelThree, detailLabelFour, detailLabelFive, detailLabelSix, detailLabelSeven, detailLabelEight, detailLabelNine und detailLabelTen	Definiert den Bezeichnungsinhalt für die Detailbezeichnungs-Wert-Paare der Suchergebniskarte. Sie können bis zu 10 Bezeichnungs-Wert-Paare auf der Suchergebniskarte anzeigen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für eine dieser Eigenschaften anzugeben, fügen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen einer dieser Eigenschaften mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder. Informationen zum Definieren des Wertinhalts für diese Bezeichnungs-Wert-Paare finden Sie unter **DetailValueOne** Bis **DetailwertTen** . **DetailValueOne** Legt den Wert für fest **DetailLabelOne** , **DetailwertZwo** Legt den Wert für fest **DetailLabelTwo** , Und so weiter bis **DetailwertTen** Und **DetailLabelTen** Weitere Informationen zur Konfiguration, wie die Details eines Suchergebnisses auf der Karte „Suchergebnisse“ angezeigt werden, finden Sie unter **DetailLabelType** , **DetailLabelSeparator** , Und **Detailposition** .
DetailLabelSeparator	Definiert das Zeichen, das zum Trennen von Inline-Bezeichnungs-Wert-Paaren verwendet wird. Gilt nur, wenn **DetailLabelType** Ist auf festgelegt **Inline** . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.
DetailLabelType	Definiert, wie Bezeichnungs-Wert-Paare auf der Suchergebniskarte gerendert werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Inline • Unterstützte Werte: ○ *`inline`*: Bezeichnungs-Wert-Paare mit rendern Bezeichnungswert Komponente, wobei jede Bezeichnung in derselben Zeile wie ihre Wertzeichenfolge angezeigt wird. ○ *`stacked`*: Bezeichnungs-Wert-Paare mit rendern Bezeichnungswert gestapelt Komponente, wobei jede Bezeichnung in einer separaten Zeile von ihrer Wertzeichenfolge angezeigt wird.
Detailposition	Definiert, wo Bezeichnungs-Wert-Paare für Suchergebnisdetails relativ zum Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte angezeigt werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Unten • Unterstützte Werte: ○ *`above`*: Suchergebnisdetails werden über dem Zusammenfassungsfeld angezeigt. ○ *`below`*: Suchergebnisdetails werden unter dem Zusammenfassungsfeld angezeigt.
DetailValueOne, detailValueTwo, detailValueThree, detailValueFour, detailValueFive, detailValueSix, detailValueSeven, detailValueEight, detailValueNine und detailValueTen	Definiert Wertinhalt für die Detailbezeichnung/Wert-Paare der Suchergebniskarte. Sie können bis zu 10 Bezeichnungs-Wert-Paare auf der Suchergebniskarte 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für eine dieser Eigenschaften anzugeben, fügen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen einer dieser Eigenschaften mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder. Informationen zum Definieren des Bezeichnungsinhalts für diese Bezeichnungs-Wert-Paare finden Sie unter **DetailLabelOne** Bis **DetailLabelTen** . **DetailLabelOne** Legt die Bezeichnung für fest **DetailValueOne** , **DetailLabelTwo** Legt die Bezeichnung für fest **DetailwertZwo** , Und so weiter bis **DetailLabelTen** Und **DetailwertTen** Weitere Informationen zur Konfiguration, wie die Details eines Suchergebnisses auf der Karte „Suchergebnisse“ angezeigt werden, finden Sie unter **DetailLabelType** , **DetailLabelSeparator** , Und **Detailposition** .

ForceNewTab	Definiert, ob das Suchergebnis in einer neuen Browserregisterkarte oder in der aktuellen Browserregisterkarte geöffnet werden soll, wenn Sie den Link auf der Suchergebniskarte auswählen.
	
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Standardwert: wahr
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *`false`*: Öffnen Sie das Suchergebnis auf der aktuellen Browserregisterkarte, wenn Sie den Link auf der Suchergebniskarte auswählen.
	  ○ *`true`*: Öffnen Sie das Suchergebnis in einer neuen Browserregisterkarte, wenn Sie den Link auf der Suchergebniskarte 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.

Eigenschaft	Beschreibung
AusgeblendetIcon	Definiert, ob Sie das Symbol auf der Suchergebniskarte anzeigen oder ausblenden möchten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Unterstützte Werte: ○ `false`: Zeigt das konfigurierte Symbol auf der Suchergebniskarte an. ○ `true`: Auf der Suchergebniskarte kein Symbol anzeigen.
icon	Definiert das Symbol, das auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll, wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Symbol** . Dieses Symbol wird auch als Fallback angezeigt, wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Bild** Aber nein **ImageURL** Wert ist angegeben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein StaticValues Objekt und geben Sie den Text als sein an Schlüssel Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein Zuordnungen Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder. Informationen zum Satz der verfügbaren Symbolnamen finden Sie unter Symbolgalerie In Next Experience Referenzabschnitt auf der ServiceNow® Developer Site.
Symbolgröße	Definiert die Größe des Symbol- oder Avatarbilds, das auf der Suchergebniskarte angezeigt wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: xl (wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Symbol**) Oder md (wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Avatar**)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• Unterstützte Werte: ◦ *sm*: Zeigt ein kleines Symbol oder Avatar-Bild auf der Suchergebniskarte an. ◦ *md*: Zeigt ein mittelgroßes Symbol oder Avatar-Bild auf der Suchergebniskarte an. ◦ *lg*: Zeigt ein großes Symbol oder Avatar-Bild auf der Suchergebniskarte an. ◦ *xl*: Zeigt ein besonders großes Symbol oder Avatar-Bild auf der Suchergebniskarte an.
imageType	Definiert den Typ der Markierung, die auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll. Unterstützte Werte: • Avatar • icon • Bild
ImageURL	Definiert die URL für das Bild, das auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll, wenn **Imagetyp** Ist auf festgelegt **Bild** . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein StaticValues Objekt und geben Sie den Text als sein an Schlüssel Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein Zuordnungen Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.
Zusammenfassung	Definiert den Inhalt des Zusammenfassungsfelds der Suchergebniskarte. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.
SummaryFontSize	Definiert die Schriftgröße für das Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: sm • Unterstützte Werte: ◦ *sm*: Zeigt das Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte in kleiner Schriftgröße an. ◦ *md*: Zeigt das Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte in mittlerer Schriftgröße an. ◦ *lg*: Zeigt das Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte in großer Schriftgröße an. ◦ *xl*: Zeigen Sie die Titelzusammenfassung der Suchergebniskarte in besonders großer Schriftgröße an.
TextHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo und textHeaderLabelThree	Definiert den Inhalt der Text-Header-Bezeichnungen der Suchergebniskarte. Wenn Sie mehrere Text-Header-Bezeichnungen angeben, werden sie durch eine Pipe getrennt angezeigt | Zeichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Um literalen Text für eine dieser Eigenschaften anzugeben, fügen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen einer dieser Eigenschaften mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.
TitleSchriftgröße	Definiert die Schriftgröße für das Titelfeld der Suchergebniskarte. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: lg • Unterstützte Werte: ◦ *sm*: Zeigen Sie das Titelfeld der Suchergebniskarte in kleiner Schriftgröße an. ◦ *md*: Zeigen Sie das Titelfeld der Suchergebniskarte in mittlerer Schriftgröße an. ◦ *lg*: Zeigen Sie das Titelfeld der Suchergebniskarte in großer Schriftgröße an. ◦ *xl*: Zeigen Sie das Titelfeld der Suchergebniskarte in besonders großer Schriftgröße an.
titleLabel	Definiert den Inhalt des Titelfelds der Suchergebniskarte. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Kein Wert) **Hinweis:** Um literalen Text für diese Eigenschaft anzugeben, schließen Sie die Eigenschaft in ein `StaticValues` Objekt und geben Sie den Text als sein an `Schlüssel` Wert. Dient zum Ausfüllen dieser Eigenschaft mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem KI-Suche Indiziertes Feld, fügen Sie die Eigenschaft in ein `Zuordnungen` Objekt mit dem Feldnamen als Wert. Für eine Liste von KI-Suche Indizierte Feldnamen, siehe KI-Suche Indexfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
UseAttachmentViewer	Zu verwendende Option Dokument-Viewer Zum Anzeigen gruppierter Anhänge, die auf der Suchergebniskarte angezeigt werden, im reduzierten Format. Weitere Informationen zu Dokument-Viewer finden Sie unter Dokument-Viewer aktivieren . Weitere Informationen zu gruppierten Anhängen und deren Anzeige auf der Suchergebniskarte finden Sie unter Gruppieren Sie die Suchergebnisse von Anhängen mit ihren übergeordneten Ergebnissen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Unterstützte Werte: ○ *true*: Verwenden Dokument-Viewer Zum Anzeigen von Anhängen, die auf der Suchergebniskarte ausgewählt sind. **Hinweis:** Wenn Dokument-Viewer Ist in Ihrer Instanz nicht aktiv oder für die Quelltabelle des Suchergebnisses nicht aktiviert. Wenn Sie einen Anhang auf der Suchergebniskarte auswählen, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass der Anhang nicht angezeigt werden kann. ○ *false*: Anhänge herunterladen, die auf der Suchergebniskarte ausgewählt sind.

Aktivieren und Konfigurieren KI-Suche In ServiceNow AI Platform® Anwendungen

Konfigurieren und verwenden Sie KI-Suche-Engine in Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportal, Und Virtual Agent Anwendungen.

Für jede unterstützte ServiceNow AI Platform Anwendung, die Sie verwenden möchten KI-Suche Definieren Sie in eine Suchanwendungskonfiguration, und geben Sie an KI-Suche Als Suchmaschine. Weitere Informationen zu Konfigurationen von Suchanwendungen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

Einige Anwendungen unterstützen eine zusätzliche Konfiguration für KI-Suche, Wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Kundenservice-Management (CSM)

Kundenservice-Management Ermöglicht Ihnen die Bereitstellung von Service und Support für externe Kunden über Kommunikationskanäle wie Web, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media. Die CSM Die Anwendung enthält Kunden- und Verbraucherserviceportale, die unterstützen KI-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.

Enthält Details zum Konfigurieren der zu verwendenden Kunden- und Verbraucherserviceportale KI-Suche, Siehe Konfigurieren KI-Suche Für die Kunden- und Verbraucherserviceportale an. Zum Aktivieren KI-Suche Widgets, die Gastanwender in diesen Portalen verwenden können KI-Suche, Siehe Wird Aktiviert KI-Suche In den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Anwender an.

Now Mobile

Ermöglichen Sie Ihren Anwendern, Incidents und Anforderungen zu übermitteln, Aufgaben zu verwalten und auf Unternehmensressourcen von überall mit zuzugreifen Now Mobile App.

Für Details zum Konfigurieren und Verwenden von KI-Suche Als Now Mobile Suchmaschine, siehe KI-Suche Auf Mobilgeräten an.

Serviceportal

Serviceportal Ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine mobile Selfservice-Experience für Anwender erstellen können. Es interagiert mit Teilen von ServiceNow AI Platform, Damit Anwender mit auf bestimmte Plattformfunktionen zugreifen können Serviceportal.

Für Details zum Aktivieren und Verwenden von KI-Suche Als Serviceportal Suchmaschine, siehe Aktivieren und konfigurieren KI-Suche in Serviceportal an.

Virtual Agent

Virtual Agent Ist eine Plattform für die Bereitstellung von Anwenderunterstützung durch Konversationen innerhalb einer Messaging-Schnittstelle. Verwenden Sie Virtual Agent zum Entwurf und zur Erstellung von automatisierten Konversationen, mit denen Ihre Benutzer schnell Informationen abrufen, Entscheidungen treffen und gängige Arbeitsaufgaben erledigen können.

Für Informationen zur Vorgehensweise Virtual Agent Verwendet KI-Suche, Siehe Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche an.

KI-Suche für Next Experience

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Mit der Anwendung können Administratoren konfigurieren KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Sucht in Next Experience, Einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Arbeitsbereichssuche.

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung von finden Sie KI-Suche Für Next ExperienceInformationen zur globalen Suche und der konfigurierbaren Arbeitsbereichssuche finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche

Passen Sie die globale Such-Experience so an, dass Suchergebnisse mit exakten Übereinstimmungen aus einer angegebenen Tabelle und Spalte (Feld) zurückgegeben werden. Sie können anwenderdefinierte Suchergebnisse für Suchbegriffe mit Präfixen gefolgt von Zahlen konfigurieren, z. B. INT470271 , Oder für numerische Suchbegriffe mit Trennzeichen, z. B. 525-326-3827 Oder 2016/01/08 .

Vorbereitungen
Sie müssen haben Next Experience 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.

KI-Suche Muss als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert werden. Für Details zur Konfiguration KI-Suche Als Suchmaschine für die globale Suche finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Hinweis: Wenn Ihre Instanz ursprünglich erstellt wurde, wird ausgeführt Utah Oder eine spätere Familienfreigabe, KI-Suche Ist automatisch als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um das exakte Abgleichverhalten in der globalen Suche anzupassen, können Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher definieren. Der Matcher gibt ein reguläres Java-Ausdrucksmuster an, das KI-Suche Vergleicht Suchabfragen mit sowie eine Tabelle und eine Spalte (Feld) aus dieser Tabelle. Wenn eine Suchabfrage genau mit dem regulären Ausdrucksmuster übereinstimmt, wird der anwenderdefinierte Abgleich ausgelöst, und die globale Suche gibt nur genaue Übereinstimmungsergebnisse aus der angegebenen Tabelle und Spalte zurück.

Anwenderdefinierte Such-Matcher haben Vorrang vor dem Standard KI-Suche Funktionalität für genaue Übereinstimmung für Tabellen mit Präfixen, die in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] definiert sind. Wenn eine globale Suchabfrage nicht mit dem regulären Ausdrucksmuster eines anwenderdefinierten Such-Matchers übereinstimmt, KI-Suche Greift auf die Auswertung der Abfrage auf genaue Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen zurück.

Hinweis: Benutzer mit der Administratorrolle können dieses Fallback-Verhalten deaktivieren, indem sie den Wert von festlegen `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled`Systemeigenschaft zu `false`. Wenn dieser Wert festgelegt ist, wenn eine Suchabfrage nicht mit den regulären Ausdrucksmustern eines anwenderdefinierten Such-Matchers übereinstimmt, KI-Suche Behandelt es als normale Volltextsuche, wobei genaue Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen ignoriert werden.

Um zu erfahren, wie es geht KI-Suche Wertet globale Suchabfragen auf genaue Übereinstimmungen aus, siehe Globale Suche mit wird verwendet KI-Suche Für Next Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwenderdefinierte Matcher für globale Suche**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Anwenderdefinierter Abgleich“ aus **Name** , **Tabelle** , Und **Spalte** Felder. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „anwenderdefinierter Abgleich“.
4. Füllen Sie die Formulare aus **Regulärer Ausdruck** Feld.
   a. Wählen Sie Aus **Regulären Ausdruck Generieren** .
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster die Option aus, die den Werten entspricht, die Sie voraussichtlich im angegebenen anzeigen **Spalte** .
   c. Geben Sie bei Aufforderung das Wertpräfix ein, oder wählen Sie das numerische Werttrennzeichen aus.
   d. Schließen Sie das Popup-Fenster, indem Sie auswählen **Übermitteln** .
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln.**
6. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Alle** .

b. In **Filter** Feld eingeben `m2m_search_context_config_custom_Matcher.list` .

c. Drücken Sie die Eingabetaste.
Die Tabelle Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendung [m2m_search_context_config_custom_Matcher] wird in der Listenansicht geöffnet.

7. Verknüpfen Sie für jede Suchanwendung, mit der Sie Ihren anwenderdefinierten Matcher verwenden möchten, einschließlich der globalen Suche, den Matcher mit der Anwendung.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendung aus.

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierter Matcher	Der Name Ihres anwenderdefinierten Such-Matchers.
Reihenfolge	Auswertungsreihenfolge für Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher im Kontext des angegebenen KI-Suche Anwendung. Übereinstimmungen mit niedrigem Wert **Reihenfolge** Werte werden zuerst ausgewertet.
Suchkontextkonfiguration	Der Name des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung für den KI-Suche Anwendung, mit der Sie Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher verknüpfen möchten. Wählen Sie für die globale Suche die aus **[AIS] Next Experience-Suchkonfiguration** Datensatz.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Ein Verknüpfungsdatensatz für Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher und den ausgewählten KI-Suche Anwendung wird in der Tabelle Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendung [m2m_search_context_config_custom_Matcher] angezeigt.

Domain Separation und KI-Suche

Domänentrennung wird für nicht unterstützt KI-Suche Anwendungstabellen, aber Anwendersuchabfragen beachten Domänenbeschränkungen von indiziert ServiceNow AI Platform® Tabellendatensätze. 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.

Hinweis: Weitere Informationen dazu finden Sie in der Übersicht und den folgenden Abschnitten KI-Suche Suchabfragen berücksichtigen Domäneneinstellungen aus indizierten Datensätzen.

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

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 .

KI-Suche Domänentrennung – Übersicht

KI-Suche Ermöglicht Anwendern das Indizieren und Suchen von Inhalten aus Datensätzen in ServiceNow AI Platform Tabellen. Die KI-Suche Anwendungstabellen und -Eigenschaften unterstützen keine Domänentrennung, aber Anwendersuchabfragen berücksichtigen Domäneneinstellungen aus indizierten Inhalten, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Domänentrennung in indizierten Inhalten und Suchabfragen

Beim Indizieren durchsuchbarer Inhalte aus einem ServiceNow AI Platform Tabelle, KI-Suche Speichert die Feldwerte „sys_Domain“ für Datensätze in der Quelltabelle und referenzierten Tabellen.

Wenn Domänentrennung aktiviert ist, KI-Suche Wendet auf jede Suchabfrage einen Filter für die aktuelle Sitzungsdomäne an. Dieser Filter schließt Datensätze aus, die in der Sitzungsdomäne nicht sichtbar sind. Nur Datensätze, die in der Sitzungsdomäne sichtbar sind, werden als Suchanfrageergebnisse angezeigt.

Für untergeordnete Tabellen mit `domain_master`Attributsatz, sowohl Indexierung als auch Suche verwenden das entsprechende Referenzfeld, um die untergeordnete Datensatzdomäne von einem referenzierten übergeordneten Datensatz abzuleiten.

Einschränkungen gelten für referenzierte Datensätze in Suchabfragen, wie in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

Bedingung	Verhalten
Referenzierter Datensatz ist in der aktuellen Sitzungsdomäne nicht sichtbar	• Suchabfragen stimmen nicht mit dem Inhalt des referenzierten Datensatzes überein • Das Filtern des Referenzfelds hat keine Auswirkungen auf die Suchergebnisse • Aspekte im Referenzfeld haben keine Auswirkungen
Referenzierte Datensatzdomäne unterscheidet sich von der übergeordneten Datensatzdomäne	Suchergebnisdatensätze zeigen das Referenzfeld nicht an

Änderungen an Datensatzdomänen werden indiziert

KI-Suche Aktualisiert indizierte Domänen automatisch für Datensätze in Tabellen, die als indizierte Quellen 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.

KI-Suche Aktualisiert indizierte Domänen für referenzierte Tabellen nicht automatisch. Sie können die indizierte Domäne für eine referenzierte Tabelle auf eine der folgenden Arten aktualisieren.

Anwendungsfall	Aktion
Führen Sie eine einmalige Aktualisierung der Domänenfeldwerte für eine referenzierte Tabelle durch	Führen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für die indizierte Quelle durch, die die betroffene Tabelle enthält. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung von Domänenfeldwerten für eine referenzierte Tabelle	Erstellen Sie einen *dot_walk_fields*Feldeinstellung für das Referenzfeld, die angibt sys_Domain,sys_Domain_path Domänenfelder als Attributwert. Vollständige Schritte für diese Aufgabe finden Sie unter Aktivieren Sie automatische Domänenaktualisierungen für eine referenzierte Tabelle.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Aktivieren Sie automatische Domänenaktualisierungen für eine referenzierte Tabelle

Konfigurieren Sie eine Feldeinstellung, um Domänenfeldwertaktualisierungen für Datensätze aus einer referenzierten Tabelle automatisch zu indizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema enthält Schritte zum Konfigurieren von *dot_walk_fields*Feldeinstellung zum Aktivieren der automatischen Indizierung von Domänenfeldwerten für Datensätze in referenzierten Tabellen. Allgemeine Anweisungen zum Definieren von Feldeinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldeinstellung für einen KI-Suche Indizierte Quelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung die Option aus **Neu** .
4. Geben Sie im Formular „Feldeinstellung“ die folgenden Feldwerte 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	Wert
Attribut	DOT_Walk_fields
Feld	<reference field>
Wert	sys_Domain,sys_Domain_path

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feldeinstellung“.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das neue *dot_walk_fields*Die Feldeinstellung wird in der zugehörigen Liste Feldeinstellungen und Zuordnung angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um das neue zu erstellen *dot_walk_fields*Attribut wird wirksam. Führen Sie eine vollständige Tabellenneuindizierung für die indizierte Quelle durch. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche

Mit einem Abonnement für Externer Inhalt für KI-SuchePlugin können Sie aktivieren KI-Suche Anwender, um Inhalte und Metadaten aus Dokumenten in externen Repositorys und Remote-Tabellen zu durchsuchen.

Die Externer Inhalt für KI-SucheMit dem Plugin können Sie Dokumente indizieren, die sich außerhalb von befinden ServiceNow AI Platform® Instanz, z. B. in SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und gespeichert Remotetabellen . Durch die Indizierung dieser Dokumente können ihre Inhalte und Metadaten in durchsucht werden KI-Suche.

KI-Suche Zeigt Suchergebnisse für indizierte externe Dokumente genau wie für indizierte Dokumente an ServiceNow AI Platform Datensätze. Anwender müssen keine speziellen Suchen durchführen, um Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten abzugleichen.

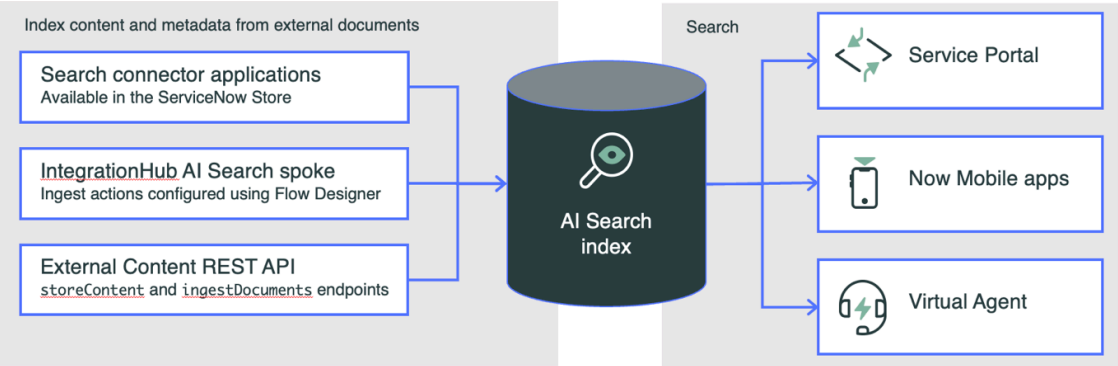
Durch die Indexierung werden externe Dokumente nicht als Datensätze in Ihrem dupliziert ServiceNow AI Platform Instanz. Wenn ein Anwender ein Suchergebnis für ein externes Dokument auswählt, wird er zum Quelldokument an seinem ursprünglichen Speicherort weitergeleitet.

Indizierungstools für externe Inhalte

Das folgende Diagramm veranschaulicht, wie KI-Suche Bietet Indexierung und Suche nach externen Dokumentinhalten und Metadaten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Architekturdiagramm für externe Inhalte



Wie im Architekturdiagramm gezeigt, können Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten mit einem oder allen der folgenden Tools indizieren:

Indizierungstool für externe Inhalte	Beschreibung
Connector-Anwendungen durchsuchen	Durchsuchen Sie Connector-Anwendungen, die in verfügbar sind ServiceNow Store Stellen Sie einfache Tools zum Indizieren von Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in unterstützten externen Quellen bereit. Sie übernehmen einige der Konfigurationsarbeiten, z. B. die Erstellung von Schematabellen für externe Inhalte. Jede Such-Connector-Anwendung unterstützt eine bestimmte externe Dokumentquelle (oder einen Satz von Quellen). Zum Beispiel die SharePoint Online Search Connector Unterstützt nur Dokumente in SharePoint-Sammlungen, während Raytion Connector-Hub für KI-Suche Unterstützt mehrere Dokumentquellen. Wenn für Ihre externe Dokumentquelle keine Such-Connector-Anwendung verfügbar ist, müssen Sie verwenden IntegrationHub KI-Suche Spoke oder die REST-API für externe Inhalte, um Inhalte und Metadaten für Dokumente aus dieser Quelle zu indizieren. Such-Connector-Anwendungen bieten die einfachste Möglichkeit, Dokumentinhalte und Metadaten aus unterstützten externen Quellen zu indizieren.
IntegrationHub KI-Suche Spoke	Die IntegrationHub KI-Suche Spoke stellt bereit Flow Designer Aktionen, die Sie zum Erfassen externer Dokumente für die Indizierung 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.

Indizierungstool für externe Inhalte	Beschreibung
	• *`Ingest Document`*: Definieren Sie Name-Wert-Paare der Eigenschaft für ein externes Dokument, und übermitteln Sie das Dokument an KI-Suche Für die Indizierung. • *`Ingest Document Using Download URL`*: Geben Sie die URL eines externen Dokuments an, und haben Sie KI-Suche Laden Sie sie zur Indizierung herunter. Sie können Zugriffsberechtigungen für Sicherheitsprinzipien für Dokumente angeben, die mit diesen Aktionen erfasst werden. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche. Für die vollständige Liste von Flow Designer Von bereitgestellte Aktionen KI-Suche Spoke, siehe KI-Suche Spoke an. Die IntegrationHub KI-Suche Spoke kombiniert flexible Konfiguration und Handhabung mit dem einfachen Drag-and-Drop Flow Designer Schnittstelle.
REST-API für externe Inhalte	Die REST-API für externe Inhalte bietet Endpunkte, mit denen Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten indizieren können: • Textinhalte und Metadaten des externen Dokuments an senden KI-Suche Für die Indizierung mit `IngestDokumente` API-Endpunkt. • Laden Sie binären Inhalt des externen Dokuments in hoch KI-Suche Mit `StoreContent` API-Endpunkt. Sie können den gespeicherten Binärinhalt einem Dokument zuordnen, das über die bereitgestellt wird `IngestDokumente` Endpunkt. **Hinweis:** Um auf die REST-API-Endpunkte für externe Inhalte zuzugreifen, benötigen Sie entweder die ais_external_content Rolle oder die Administratorrolle. Sie können Zugriffsberechtigungen für Sicherheitsprinzipien für Dokumente angeben, die mit erfasst 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.

Indizierungstool für externe Inhalte	Beschreibung
	`IngestDokumente` Endpunkt. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche. Vollständige Beschreibungen der REST-API-Endpunkte für externe Inhalte finden Sie unter REST-API zur Erfassung externer Inhalte . Die REST-API für externe Inhalte ist das komplexeste Tool zum Indizieren von Inhalten und Metadaten aus Ihren externen Dokumenten, bietet jedoch die größte Flexibilität.

Voraussetzungen für die Suche nach externen Inhalten

Bevor können Sie externe Dokumentinhalte und Metadaten für die Suche in indizieren KI-Suche, Sie müssen die folgenden Anforderungen erfüllen. Außer wie in der Tabelle angegeben, gelten diese Anforderungen unabhängig davon, welche externen Inhaltsindizierungstools Sie verwenden.

Anforderung	Beschreibung
Haben ein aktives Abonnement für Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content)	Die Externer Inhalt für KI-SucheDas Plugin bietet Funktionen zum Indizieren von Inhalten aus externen Datenquellen. Anweisungen zum Kauf eines Abonnements für das Plugin und zum Aktivieren finden Sie unter Fordern Sie den externen Inhalt für an KI-Suche Plugin.
Definieren Sie eine Schema-Tabelle für externe Inhalte für die externe Dokumentquelle	In einer Schematabelle für externe Inhalte werden keine externen Dokumentinhalte in der Datenbank gespeichert. Stattdessen dienen seine Spalten als Zuordnung von KI-Suche Indexfelder, die beim Indizieren von Inhalten aus externen Datenquellen ausgefüllt werden sollen. Anweisungen zum Erstellen einer neuen Schematabelle für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie eine Schematabelle für externe Inhalte. Wenn Dokumente aus mehreren externen Datenquellen denselben Satz von Feldern verwenden und eindeutige Dokumentbezeichner haben, können Sie für alle eine einzelne externe Inhaltsschematabelle verwenden. 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.

Anforderung	Beschreibung
	Datenverlust zu vermeiden, müssen die externen Datenquellen die folgenden Bedingungen erfüllen: • Alle Dokumente in den externen Datenquellen müssen dieselben Felder enthalten, die den in der Inhaltsschematabelle definierten Spalten entsprechen. • Jedes Dokument in den externen Datenquellen muss einen eindeutigen Bezeichner haben, damit Dokumente in nicht überschrieben werden KI-Suche Index. Wenn die externen Datenquellen diese Bedingungen nicht erfüllen können, erstellen Sie für jede Datenquelle eine separate Schema-Tabelle für externe Inhalte. **Hinweis:** Suchen Sie Connector-Anwendungen aus dem ServiceNow Store Erstellen Sie nach Bedarf automatisch Schematabellen für externe Inhalte. Sie müssen nur eigene Schematabellen für externe Inhalte erstellen, wenn Sie externe Dokumente mit indizieren IntegrationHub KI-Suche Spoke oder die REST-API für externe Inhalte.
Erstellen Sie eine indizierte Quelle mit Ihrer Schematabelle für externe Inhalte, die als zu indizierende Tabelle angegeben ist	Die indizierte Quelle sendet den Inhalt und die Metadaten externer Dokumente an die KI-Suche Index. Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.
Erstellen Sie eine oder mehrere Suchquellen für die indizierte Quelle	Jede Suchquelle gibt eine Teilmenge externer Dokumente aus der indizierten Quelle an, deren Inhalt Sie durchsuchbar machen möchten KI-Suche. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

Fordern Sie den externen Inhalt für an KI-Suche Plugin

Fordern Sie die Aktivierung von an Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) Dient zum Aktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten und Metadaten aus Datensätzen in externen Datenquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Sie müssen ein kostenpflichtiges Abonnement erwerben, bevor Sie die Aktivierung des Plugins anfordern. Weitere Informationen zum Kauf eines kostenpflichtigen Abonnements für ein Plugin finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

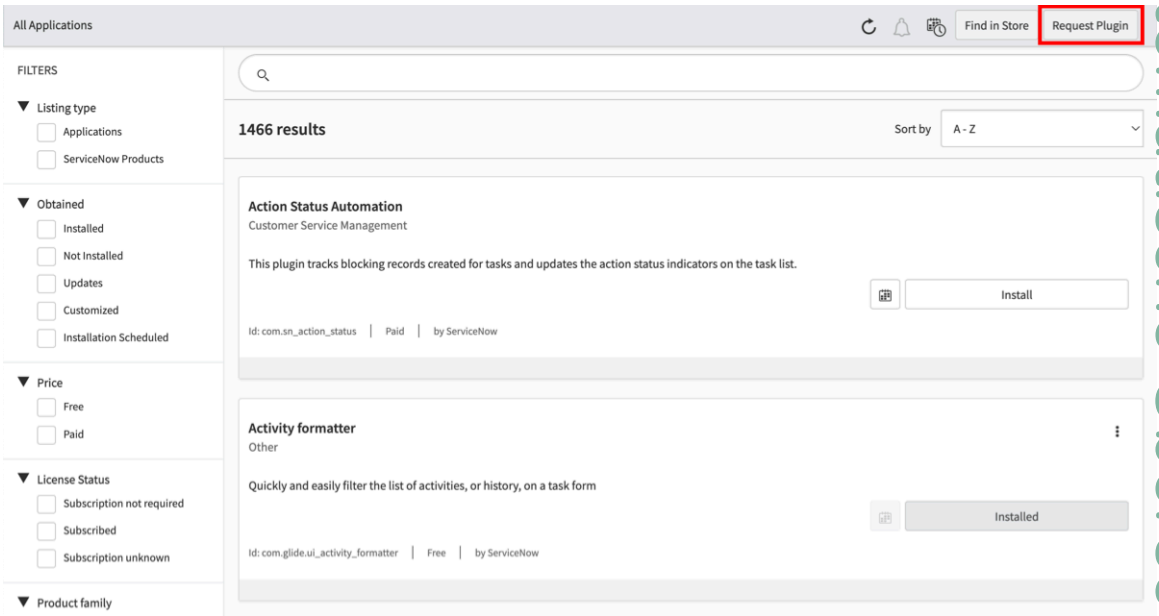
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

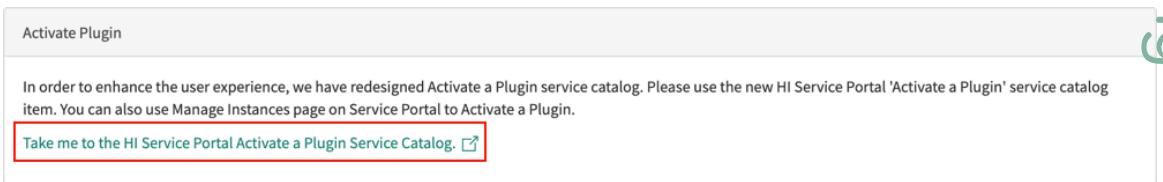
Sie können nicht aktivieren Externer Inhalt für KI-Suche Plugin aus Ihrer Instanz oder dem ServiceNow Store. Verwenden Sie dieses Verfahren, um einen zu übermitteln Now Support Anforderung zur Aktivierung des Plugins für Ihre Instanz.

Prozedur

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



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



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

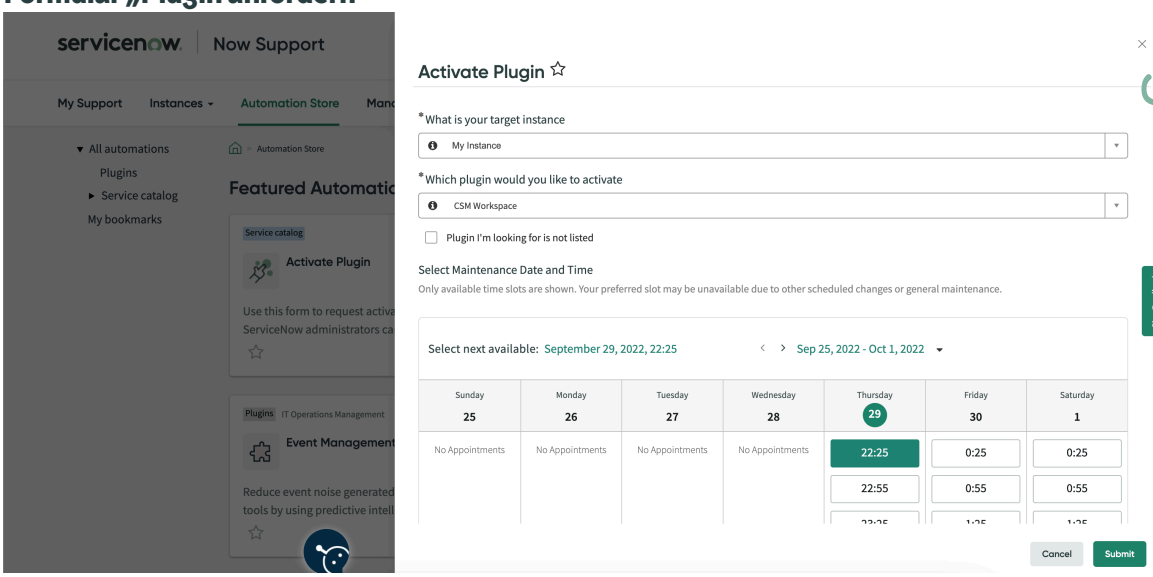
Formular „Plugin anfordern“

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

Example

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

Formular „Plugin anfordern“



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

Erstellen Sie eine Schematabelle für externe Inhalte

Definieren Sie eine Schematabelle mit Spalten, die Feldern in Datensätzen aus einer externen Datenquelle entsprechen. KI-Suche Verwendet das Schema beim Indizieren von Inhalten aus der externen Datenquelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In einer externen Inhaltsschematabelle werden keine Daten in der Datenbank gespeichert. Stattdessen dienen seine Spalten als Zuordnung von KI-Suche Indexfelder, die beim Indizieren von Inhalten aus externen Datenquellen ausgefüllt werden sollen.

Wenn Sie Datensätze indizieren oder löschen, die diesem Inhaltsschema zugeordnet sind, mithilfe von Endpunkten aus dem REST-API zur Erfassung externer Inhalte , Sie müssen den Namen der Schematabelle als Pfadparameter angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Inhalt** > **Schema erstellen**an.
2. Geben Sie einen Namen für die neue externe Quellschematabelle ein.
3. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Schematabelle für externe Inhalte wird in der Listenansicht geöffnet.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie zusätzliche Feldzuordnungen für Datensätze aus der externen Datenquelle definieren müssen, fügen Sie für jedes Feld eine neue Spalte hinzu.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spalten die Option aus **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.
   Beschreibungen dieser Formularfelder finden Sie unter Wörterbucheintragsformular .

   > **Hinweis:** Beim Ausfüllen von **Typ** Feld auswählen **Zeichenfolge** , **Datum** , **Datum/Uhrzeit** , Oder **Ganzzahl** . KI-Suche Unterstützt keine anderen Spaltentypen in Schematabellen für externe Inhalte.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wenn Sie den Standardspaltensatz geändert haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** Um Ihre Änderungen zu speichern.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine neue indizierte Quelle mit Ihrer Schematabelle für externe Inhalte, die als Quelle definiert ist. Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle

Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche

KI-Suche Behält Anwender- und Gruppensicherheitszugriffsberechtigungen bei, die für Dokumente angegeben sind, die aus externen Quellen indiziert wurden. Sie können den

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

Zugriff auf Suchergebnisse externer Inhalte steuern, indem Sie diese extern definierten Anwender und Gruppen zuordnen ServiceNow AI Platform® Anwender.

Für eine Übersicht über KI-Suche Inhaltssicherheit, siehe Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Anforderungen

Um die Sicherheit externer Inhalte zu verwenden, führen Sie die folgenden zwei Schritte in Ihren Erfassungs- und Indizierungsprozess für externe Dokumente ein:

Schritt	Beschreibung
Geben Sie An *Zugriffsberechtigungen* In jedem externen Dokument, das zur Erfassung bereitgestellt wird	Zugriffsberechtigungen für ein externes Dokument können den Zugriff auf das Dokument global (für alle Anwender) zulassen oder verweigern oder Listen bestimmter extern definierter Anwender und Gruppen enthalten, denen der Zugriff auf das Dokument gewährt oder verweigert wird. KI-Suche Behält die Sicherheitszugriffsberechtigungen des externen Dokuments während der Indizierung bei. Zusätzliche Informationen: • Eine Übersicht über die Angabe von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente finden Sie unter Definieren von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente. • Informationen zum Satz der Zugriffsberechtigungen, die für die Sicherheit externer Inhalte unterstützt werden, finden Sie unter Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte. • Details zu speziellen Zugriffsberechtigungen, die von bestimmten Anwenderrollen gewährt werden, finden Sie unter Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle. • Um zu erfahren, wie Sie die Standardpriorität von umkehren `users.read`Und `groups.deny`Zugriffsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte, siehe Ändern Sie den Vorrang der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte.
Definieren *Anwenderzuordnungen* In Tabellen, die mit indizierten Quellen für externe Inhalte verknüpft sind	Eine Anwenderzuordnung gibt extern definierte Anwender- und Gruppenaliasse für einen an ServiceNow AI Platform

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.

Schritt	Beschreibung
	Anwender. Verknüpfen Sie diese Anwenderzuordnungen mit indizierten Quellen für externe Inhalte. KI-Suche Verwendet die Anwenderzuordnungen einer indizierten Quelle in Verbindung mit den Zugriffsberechtigungen indizierter Datensätze zur Bestimmung ServiceNow AI Platform Anwenderzugriff für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle. Zusätzliche Informationen: • Eine Übersicht über Anwenderzuordnungen finden Sie unter Externe Anwender und Gruppen werden zugeordnet ServiceNow AI Platform Anwender. • Informationen zum Satz der extern definierten Sicherheitsprinzipaltypen, die in Anwenderzuordnungen unterstützt werden, finden Sie unter Sicherheitsprinzipaltypen der externen Anwenderzuordnung. • Anweisungen zum Erstellen einer Tabelle zum Speichern Ihrer Anwenderzuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle. • Anweisungen zum Verknüpfen Ihrer Anwenderzuordnungstabellen mit indizierten Quellen für externe Inhalte finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte. • Um mehr über das Importieren von Anwenderzuordnungen über zu erfahren KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung , Siehe Anwenderzuordnungen werden importiert. • Anweisungen zum Anzeigen von Importverlaufsdatensätzen für Anwenderzuordnungen, um zu bestätigen, dass Anwenderzuordnungen korrekt importiert wurden, finden Sie unter Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge der Anwenderzuordnung an.

Sicherheitsimplementierung für Suchabfragen

Wenn die Suchabfrage eines Anwenders mit einem indizierten Datensatz übereinstimmt, der aus einem externen Dokument erstellt wurde, KI-Suche Führt 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. Untersucht die Anwenderzuordnungen, die mit der indizierten Quelle des Datensatzes verknüpft sind, und ruft den Satz aller extern definierten Anwender und Gruppen ab, die dem aktuellen Alias zugeordnet sind ServiceNow AI Platform Account des Anwenders.
2. Vergleicht den zugeordneten Satz extern definierter Anwender- und Gruppenaliasse mit den Zugriffsberechtigungen für den indizierten Suchergebnisdatensatz, um zu sehen, ob ServiceNow AI Platform Anwender muss das Suchergebnis anzeigen dürfen.

Definieren von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente

Sie können Zugriffsberechtigungen für extern definierte Anwender und Gruppen beim Erfassen externer Dokumente angeben. KI-Suche Behält diese Berechtigungen während der Indexierung bei, damit Anwender-Inhaltssicherheitsfilter zur Suchzeit darauf zugreifen können.

Details zum Einbeziehen von Zugriffsberechtigungen für extern definierte Anwender und Gruppen in erfasste externe Dokumente finden Sie unter `VERÖFFENTLICHEN SIE /ais/external_content/ingestDocument/{Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte .

Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte

Die Sicherheit externer Inhalte umfasst Berechtigungen, die den Anwender- und Gruppenzugriff für ein externes Dokument beschreiben. Beim Indizieren eines externen Dokuments KI-Suche Speichert diese Berechtigungen, damit Inhaltssicherheitsfilter den Anwenderzugriff auf das indizierte Suchergebnis beschränken können.

Zugriffsberechtigungen

KI-Suche Unterstützt die folgenden Zugriffsberechtigungen für erfasste externe Dokumente.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
jeder	Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Anwender zulässig ist. KI-Suche Wendet diese globale Zugriffsberechtigung auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].Prinzipale.jeder` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE /ais/external_content/ingestDocument/{Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte . Wenn auf festgelegt **Wahr** , Diese Berechtigung überschreibt alle **Gruppen** Und **Anwender** Berechtigungen. Diese Berechtigung schließt sich gegenseitig mit aus **Keine** . Nur eine 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.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	beiden Berechtigungen kann auf festgelegt werden **Wahr** Für jedes externe Dokument.
groups.deny	Liste der extern definierten Gruppen, denen der Zugriff auf das externe Dokument verweigert wird. ServiceNow AI Platform® Anwender, die einer dieser externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz, der aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].principals.groups.deny` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE / ais/external_content/ingestDocument/ {Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte . Diese Berechtigung hat Vorrang vor **Gruppen.Lesen** . Wenn dieselbe Gruppe sowohl über Lese- als auch über Deniy-Zugriffsberechtigungen für ein Dokument verfügt, KI-Suche Verweigert Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz. Standardmäßig **Anwender.Lesen** Hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Informationen zum Umkehren dieser Prioritätsreihenfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie den Vorrang der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte.
Gruppen.Lesen	Liste der extern definierten Gruppen, die Zugriff auf das externe Dokument haben. ServiceNow AI Platform Anwender, die einer dieser externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].principals.groups.read` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE / ais/external_content/ingestDocument/`

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

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	`{Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte . **groups.deny** Die Berechtigung hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn dieselbe Gruppe sowohl über Lese- als auch über Deniy-Zugriffsberechtigungen für ein Dokument verfügt, KI-Suche Verweigert Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz.
Keine	Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Anwender verweigert wird. KI-Suche Wendet diese globale Ablehnungsberechtigung auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].principals.none` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE / ais/external_content/ingestDocument/ {Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte . Wenn auf festgelegt **Wahr** , Diese Berechtigung überschreibt alle **Gruppen** Und **Anwender** Berechtigungen. Diese Berechtigung schließt sich gegenseitig mit aus **Keine** . Nur eine dieser beiden Berechtigungen kann auf festgelegt werden **Wahr** Für jedes externe Dokument.
users.deny	Liste der extern definierten Anwender, denen der Zugriff auf das externe Dokument verweigert wird. ServiceNow AI Platform Anwender, die einem dieser externen Anwender zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz, der aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].principals.users.deny` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE / ais/external_content/ingestDocument/ {Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte .

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

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	Diese Berechtigung hat Vorrang vor **Anwender.Lesen** . Wenn derselbe Anwender über Lese- und Denig-Zugriffsberechtigungen für ein Dokument verfügt, KI-Suche Verweigert diesem Anwender den Zugriff auf den indizierten Datensatz.
Anwender.Lesen	Liste der extern definierten Anwender, die Zugriff auf das externe Dokument haben. ServiceNow AI Platform Anwender, die einem dieser externen Anwender zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über fest `[Array].principals.users.read` Anforderungstext-Parameter in einer Anforderung an `VERÖFFENTLICHEN SIE /ais/external_content/ingestDocument/{Schema_table_Name}` Endpunkt von API zur Erfassung externer Inhalte . **users.deny** Hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn derselbe Anwender über Lese- und Denig-Zugriffsberechtigungen für ein Dokument verfügt, KI-Suche Verweigert diesem Anwender den Zugriff auf den indizierten Datensatz. Standardmäßig hat diese Berechtigung Vorrang vor **groups.deny** . Informationen zum Umkehren dieser Prioritätsreihenfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie den Vorrang der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte.

Rangfolge für Prinzipalberechtigungen

Die Prioritätsreihenfolge für `[array].principals`Berechtigungen für ein erfasstes externes Dokument hängen vom Wert von ab `user_read_takes_precedence_over_group_deny`Attribut für die indizierte Quelle des Dokuments.

Attributwert	Rangfolge für Prinzipalberechtigungen
wahr	Von höchster Priorität zu niedrigster Priorität:

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.

Attributwert	Rangfolge für Prinzipalberechtigungen
	1. *everyone* Und *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* **Hinweis:** Dies ist der Standardattributwert für indizierte Quellen für externe Inhalte.
falsch	Von höchster Priorität zu niedrigster Priorität: **1.** *everyone* Und *none* **2.** *users.deny* Und *groups.deny* **3.** *users.read* Und *groups.read* **Hinweis:** Anweisungen zum Festlegen dieses Attributwerts finden Sie unter Ändern Sie den Vorrang der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte.

Weitere Informationen zur Interaktion von Inhaltssicherheitsberechtigungen bestimmter Anwenderrollen mit diesen Sicherheitsprinzipien für externe Inhalte finden Sie unter Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle.

Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle

Bestimmte Anwenderrollen bieten spezielle Zugriffsberechtigungen für Datensätze mit indizierten externen Inhalten.

Rolle	Berechtigungen
KI-Suche Administrator [ais_admin]	Ein KI-Suche Administrator Kann auf alle Datensätze mit indizierten externen Inhalten in einer Suchanwendung zugreifen. **Hinweis:** Um alle Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilterung in der Suchvorschau-UI zu umgehen, benötigen Sie auch den Identitätswechsel und KI-Suche Administrator für hohe Sicherheit [ais_High_Security_admin] Rollen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Diagnostizieren Sie Zugriffsprobleme mit Suchergebnissen mithilfe der Suchvorschau-UI.
Gastanwender [öffentlich]	Nicht authentifizierte Gastanwender können nur auf indizierte Datensätze für externe Inhalte zugreifen, 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.

Rolle	Berechtigungen
	über verfügen *everyone*Berechtigung auf festgelegt *true*.
Selbst registrierter externer Anwender [snc_external]	Selbst registrierte externe Anwender, die zu Gruppen gehören, können basierend auf ihren Gruppenmitgliedschaften auf indizierte Datensätze für externe Inhalte zugreifen. Externe Anwender, die keiner Gruppe angehören, können nur auf indizierte Datensätze für externe Inhalte zugreifen, die über verfügen *everyone*Berechtigung auf festgelegt *true*. Weitere Informationen zu selbst registrierten externen Anwendern finden Sie unter Selbstregistrierung bei ServiceNow Instanz an.

Ändern Sie den Vorrang der Benutzer-Lese- und Gruppenverweigerungsberechtigungen für eine indizierte Quelle für externe Inhalte

Legen Sie fest, dass die Zugriffsverweigerungsberechtigungen für externe Gruppen Vorrang vor den Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender für alle externen Dokumente haben, die über eine indizierte Quelle erfasst werden.

Vorbereitungen

Die Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Die Quelltabelle für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematabelle sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender (*users.read*) In einem externen Dokument Vorrang vor externen Gruppenverweigerungsberechtigungen haben (*groups.deny*) Im selben Dokument.

Angenommen, Sie erfassen externe Inhalte über eine indizierte Quelle mit einer Anwenderzuordnung, die zugeordnet wird ServiceNow AI Platform® Anwender *beth.anglin@example.com*An externen Anwender *ad\beth-anglin*Und externe Gruppe *report-users*. Wenn ein externes Dokument Lesezugriff auf gewährt *ad \beth-anglin*Und verweigert den Zugriff auf *report-users*, KI-Suche Erlaubt *beth.anglin@example.com*Dient zum Anzeigen des indizierten Suchergebnisdatensatzes für das externe Dokument.

Um dieses Standardverhalten für eine indizierte Quelle umzukehren, damit externe Gruppenverweigerungsberechtigungen für alle ihre indizierten Datensätze Vorrang vor externen Anwenderleseberechtigungen haben, ändern Sie den Wert der indizierten Quelle *user_read_takes_precedence_over_group_deny*Attribut. Im vorherigen Beispiel würde dies verhindern *beth.anglin@example.com*Aus der Anzeige des indizierten Suchergebnisdatensatzes für das externe Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Wenn die zugehörige Liste „Erweiterte Konfiguration“ nicht im Formular angezeigt wird, führen Sie die Schritte unter aus Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu, Auswahl von **KI-Suche – Attribut der indizierten Quelle:>indizierte Quelle** Liste im Slushbucket.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration die Option aus **Neu** .
4. Geben Sie im Formular „indiziertes Quellattribut“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	User_read_takes_Rangence_over_Group_deny
Wert	falsch

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „indiziertes Quellattribut“.

5. Wählen Sie **Absenden**.
Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Ergebnis

Die Änderung der Berechtigungseinstellung wird für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle des externen Inhalts wirksam.

Externe Anwender und Gruppen werden zugeordnet ServiceNow AI Platform® Anwender

KI-Suche Mit Zuordnungen externer Anwender können Sie extern definierte Anwender- und Gruppenaliasse für konfigurieren ServiceNow AI Platform Anwender. KI-Suche Verwendet diese aliasierten Sicherheitsprinzipien, um Inhaltssicherheitsfilter anzuwenden, die den Anwenderzugriff auf Suchergebnisse steuern, die aus externen Dokumenten indiziert wurden.

Sie können zugeordnete externe Anwender- und Gruppennamen verwenden, wenn Sie Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente definieren, die Sie zur Indizierung über erfassen API zur Erfassung externer Inhalte .

Übersicht der Sicherheitsanwenderzuordnung für externe Inhalte

Um Anwenderzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie eine oder mehrere Anwenderzuordnungstabellen. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle.
2. Verknüpfen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit jeder Ihrer indizierten Quellen für externe Inhalte. Weitere Informationen zu dieser Aufgabe finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 keine Zuordnung für die aktuelle gefunden wird ServiceNow AI Platform Anwender, KI-Suche Ermöglicht dem Anwender nur, Suchergebnisse für externe Dokumente anzuzeigen, die über verfügen `everyone`Berechtigung auf „wahr“ festgelegt. Dies kann auftreten, wenn keine Anwenderzuordnungstabelle mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft ist oder wenn keine Zuordnung für die aktuelle ist ServiceNow AI Platform Anwender ist in der verknüpften Anwenderzuordnungstabelle der indizierten Quelle vorhanden.

3. Importieren Sie Anwenderzuordnungen mit in Ihre Anwenderzuordnungstabellen KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung an.

Anwender mit ais_High_Security_admin Die Rolle kann Verlaufsdatensätze für Importvorgänge überprüfen, um sicherzustellen, dass Anwenderzuordnungen korrekt importiert wurden. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge der Anwenderzuordnung an.

Sicherheitsprinzipaltypen der externen Anwenderzuordnung

KI-Suche Anwenderzuordnungsaliasse können extern definierte Gruppen- und Anwendersicherheitsprinzipien enthalten.

Zugeordneter Sicherheitsprinzipaltyp	Beschreibung
Extern definierte Gruppe	Die ServiceNow AI Platform® Der in der Anwenderzuordnung angegebene Anwender erbt Zugriffsberechtigungen auf Gruppenebene für alle externen Gruppen mit Alias. Beispiel: Wenn Sie eine externe Gruppe definieren `report-users`Als Alias für ServiceNow AI Platform Anwender `beth.anglin@example.com`, KI-Suche Erlaubt `beth.anglin@example.com`Dient zum Anzeigen indizierter Suchergebnisse für externe Dokumente, die Lesezugriffsberechtigungen für enthalten `report-users`.
Extern definierter Anwender	Die ServiceNow AI Platform Der in der Anwenderzuordnung angegebene Anwender erbt Zugriffsberechtigungen auf Anwenderebene für alle externen Anwender mit Alias. Beispiel: Wenn Sie einen externen Anwender definieren `ad\abel-tuter`Als Alias für ServiceNow AI Platform Anwender `abel.tuter@example.com`, KI-Suche Erlaubt `abel.tuter@example.com`Dient zum Anzeigen indizierter Suchergebnisse für externe Dokumente, die Lesezugriffsberechtigungen für enthalten `ad\abel-tuter`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwenderzuordnungstabelle

Definieren Sie eine Tabelle, für die extern definierte Anwender- und Gruppenaliasse gespeichert werden sollen ServiceNow AI Platform® Anwender.

Vorbereitungen

Die Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderzuordnungstabellen speichern Anwenderzuordnungen zur Verwendung mit externen Dokumenten mit Zugriffsberechtigungen. Jede Zuordnung gibt extern definierte Anwender- und Gruppenaliasse für eine Person an ServiceNow AI Platform Anwender. KI-Suche Verwendet die Zuordnungen, die mit der indizierten Quelle eines externen Dokuments verknüpft sind, um zu bestimmen, ob ein ServiceNow AI Platform Der Anwender kann den indizierten Datensatz für das Dokument anzeigen.

Alle Anwenderzuordnungstabellen erweitern KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externe Suche [ais_external_search_user_Mapping]-Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Inhalt** > **Anwenderzuordnung erstellen**an.
2. Geben Sie einen Namen für Ihre Anwenderzuordnungstabelle ein.
3. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Wörterbuchformular für Ihre neue Anwenderzuordnungstabelle wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Anwenderzuordnungen in Ihre neue Anwenderzuordnungstabelle. Eine Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter Anwenderzuordnungen werden importiert. Details zum relevanten API-Endpunkt finden Sie unter KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung an.

Verknüpfen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte

Geben Sie die gewünschte Anwenderzuordnungstabelle an KI-Suche Zur Verwendung für externe Dokumente, die über eine indizierte Quelle erfasst werden.

Vorbereitungen

Die Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Die Quelltabelle für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematabelle sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anwenderzuordnungstabelle, die mit einer indizierten Quelle verknüpft ist, definiert externe Anwender- und Gruppenaliasse für ServiceNow AI Platform® Anwender. KI-Suche Verwendet diese Aliasse, um die effektiven Zugriffsberechtigungen eines Anwenders zu bestimmen, wenn seine Suche mit einem Datensatz aus der indizierten Quelle übereinstimmt.

Eine Anwenderzuordnungstabelle kann mit einer beliebigen Anzahl indizierter Quellen verknüpft 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.

Hinweis: Wenn keine Zuordnung für die aktuelle gefunden wird ServiceNow AI Platform Anwender, KI-Suche Ermöglicht dem Anwender nur, Suchergebnisse für externe Dokumente anzuzeigen, die über verfügen `everyone`Berechtigung auf „wahr“ festgelegt. Dies kann auftreten, wenn keine Anwenderzuordnungstabelle mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft ist oder wenn keine Zuordnung für die aktuelle ist ServiceNow AI Platform Anwender ist in der verknüpften Anwenderzuordnungstabelle der indizierten Quelle vorhanden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie den indizierten Quelldatensatz, mit dem Sie eine Anwenderzuordnung verknüpfen möchten.
3. In KI-Suche Externe Suche – zugehörige Liste „Anwenderzuordnungstabelle – Datenquellenbeziehungen“ erstellen Sie einen neuen Beziehungsdatensatz für die Anwenderzuordnungstabelle, die Sie mit der indizierten Quelle verknüpfen möchten:

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Auf der KI-Suche Externe Suche – Anwenderzuordnungstabelle – Datenquellenbeziehung – Formular, füllen Sie die Felder aus.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Name der Anwenderzuordnungstabelle wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Anwenderzuordnungen werden importiert

Sie können verwenden KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung, zwischen der Zuordnungen importiert werden sollen ServiceNow AI Platform® Anwender und extern definierte Anwender und Gruppen.

Um eine Anwenderzuordnung für den Import zu definieren, benötigen Sie die folgenden Informationen:

- Die E-Mail-Adresse, die eine eindeutig identifiziert ServiceNow AI Platform Anwender in der Anwendertabelle [sys_user].
- Die Liste der extern definierten Gruppen, die Sie für Alias verwenden möchten ServiceNow AI Platform Anwender. Diese Liste kann leer sein.
- Die Liste der extern definierten Anwender, die Sie für Alias verwenden möchten ServiceNow AI Platform Anwender. Diese Liste kann leer sein.

Weitere Informationen zum Importieren von Anwenderzuordnungen finden Sie unter KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung an.

Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge der Anwenderzuordnung an

Überprüfen Sie die Ergebnisse für die Importvorgänge Ihrer Anwenderzuordnung, einschließlich Daten, Protokollnachrichten und Fehler. Verwenden Sie dieses Verfahren, um sicherzustellen, dass Ihre Anwenderzuordnungen korrekt importiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin , ais_High_Security_admin , Und Import_Transformer.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche Erstellt einen Importsatz für jeden Batch von Anwenderzuordnungen, die Sie über importieren KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung an. Die Transformationsverläufe

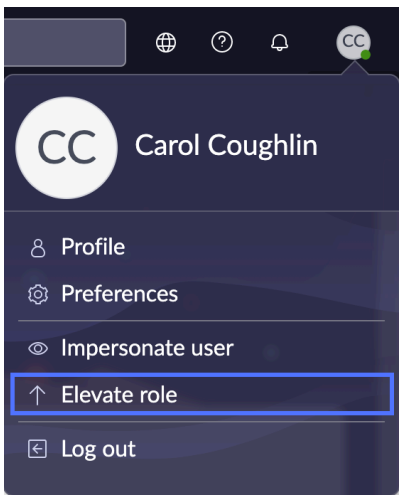
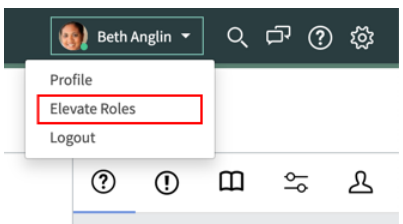
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

für diese Importsätze bieten Einblicke in die Ergebnisse Ihrer Importvorgänge für Anwenderzuordnungen.

Prozedur

1. Erhöhen Sie die Höhe auf ais_High_Security_admin Rolle:

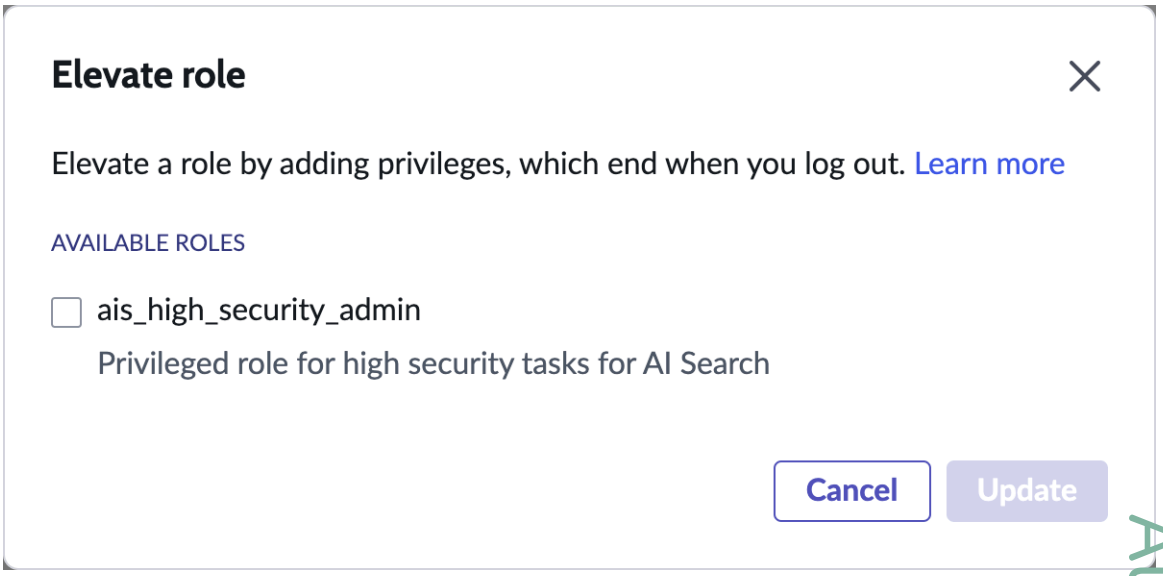
   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerrahmen das Symbol für Ihren Account aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Erhöhen Sie die Rolle** . 
Core-UI	Wählen Sie im Bannerrahmen Ihren Namen aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Rollen Erhöhen** . 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste Ihrer verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

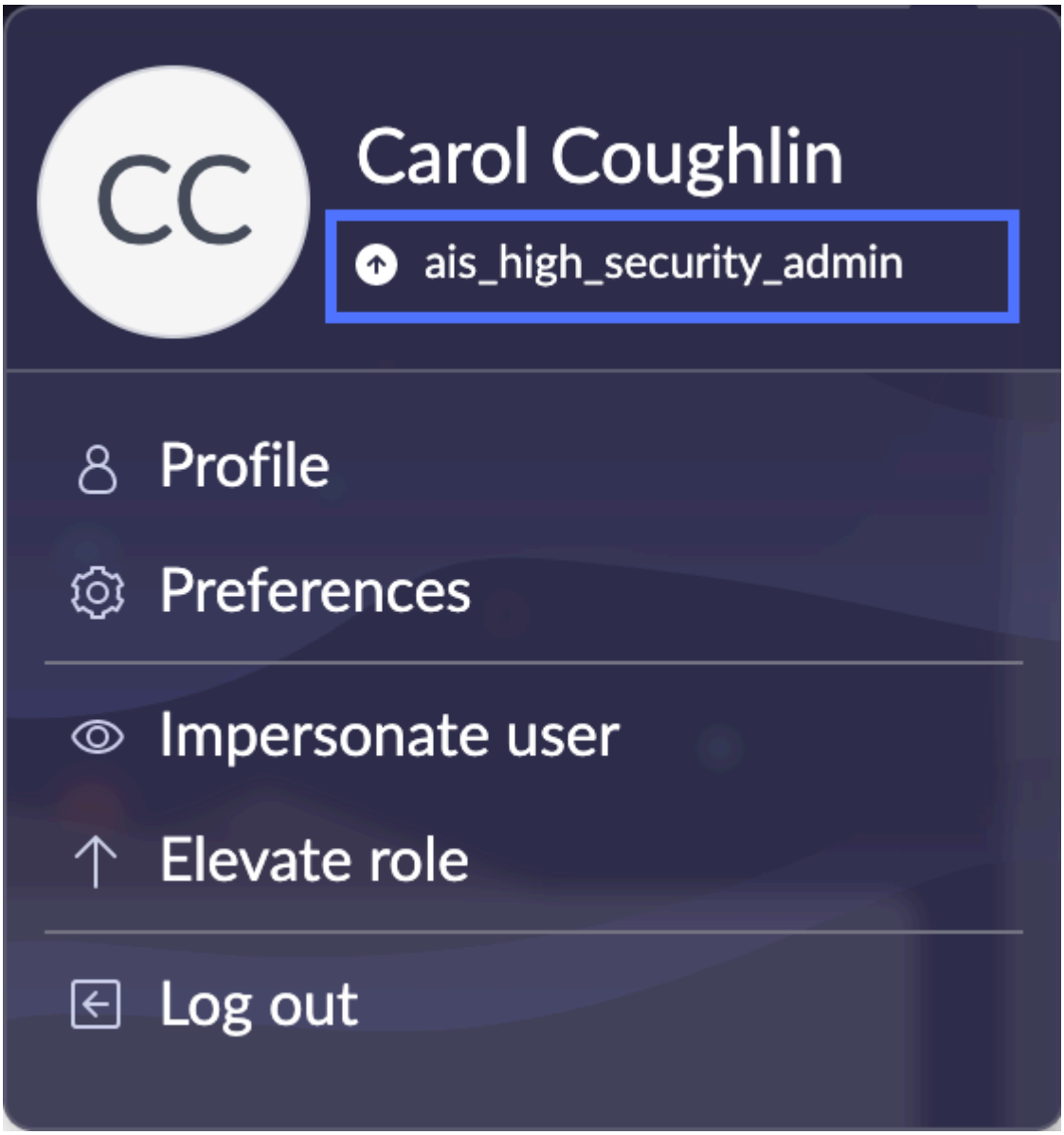
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



b. Wählen Sie im Dialogfeld die aus **ais_High_Security_admin** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** (In Next Experience UI) oder **OK** .
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Anwendermenü ein Indikator für erhöhte Rollen angezeigt. In Next Experience UI, dieser Indikator zeigt die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UI, Der Indikator zeigt das Symbol „erhöhte Rolle“ 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.



Hinweis: Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Bearbeitungen verloren.

2. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Inhalt** > **Importverlauf von Anwenderzuordnungen**an.
3. Überprüfen Sie jeden Importverlaufsdatensatz der Anwenderzuordnung, an dem Sie interessiert sind.
   a. Öffnen Sie den Importverlaufsdatensatz der Anwenderzuordnung.
   b. Auf der KI-Suche Zuordnungsverlauf für externen Inhalt – Formular „Anwenderzuordnung – Datensatz“ wählen Sie aus **Transformationsverlauf Anzeigen** Zugehöriger Link.
   Die Tabelle „Transformationsverlauf“ [sys_Import_Set_Run] wird geöffnet, wobei ein Filter aus dem ausgewählten Importverlaufsdatensatz der Anwenderzuordnung angewendet 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.

c. Öffnen Sie den Transformationsverlaufsdatensatz.

d. Überprüfen Sie die Importsatzergebnisse im Formular, Fehler in der zugehörigen Liste „Importsatzzeilenfehler“ und Protokollnachrichten in der zugehörigen Liste „Importsatzzeilenfehler“.

Mit installierte Komponenten Externer Inhalt für KI-Suche

Wenn Sie aktivieren Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) Erstellt das System eine neue virtuelle Tabelle.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche – Inhalt der externen Suche [V_ais_external_search_content]	Speichert den Basissatz von Feldzuordnungsspalten für die Aufnahme in Schematabellen für externe Inhalte. **Hinweis:** Alle vom Anwender erstellten Schematabellen für externe Inhalte erweitern diese Tabelle.
KI-Suche – externe Suche – Anwenderzuordnungstabelle – Datenquellenbeziehung [ais_external_search_user_Mapping_Data_Source_m2m]	Speichert Links zwischen Anwenderzuordnungstabellen und indizierten Quellen.

Integration KI-Suche In Sonstiges ServiceNow AI Platform® Anwendungen

KI-Suche Ist in andere integriert ServiceNow AI Platform Anwendungen. Füllen Sie Ihr aus UI Builder Seiten mit Suchkomponenten und passen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen mit an EVAM Definitionen. Verbessern Sie die Incident-Abwendung in Serviceportal Durch Konfigurieren KI-Suche Unterstützung für Datensatzersteller.

UI Builder Komponenten durchsuchen

KI-Suche Stellt Komponenten für Sucheingaben, Suchergebnisse, Suchaspekte und Navigationsregisterkartenfilter bereit. Sie können diese Komponenten Ihren Seiten in hinzufügen UI Builder.

Die KI-Suche Komponenten werden im detailliert beschrieben *ServiceNow® Developer Site* :

- Aspekte suchen
- Sucheingabe
- Suchergebnisse
- Tab-Filter

Um Details zum Hinzufügen von Komponenten zu Ihren Seiten in zu erhalten UI Builder, Siehe Fügen Sie Komponenten hinzu, und konfigurieren 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.

Entity View Action Mapping(EVAM) Definitionen

Entity View Action Mapping(EVAM) Ist ein ServiceNow AI Platform Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen Datensätze in Karten und Listen anzeigen.

KI-Suche Stellt bereit EVAM Konfigurationen, mit denen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen in anpassen können Serviceportal Und Ihr UI Builder Seiten.

Sie können anpassen EVAM Anzuzeigende Einstellungen KI-Suche Ergebnisse als Kartenrasteransicht oder Listenansicht. Benutzer können große Datensätze von Suchergebnissen durchblättern und basierend auf der Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

Für Details zu EVAM Definitionen, Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete, siehe Entity View Action Mapping (EVAM) an.

Serviceportal Integration des Datensatzerstellers

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal Widget, das verwendet KI-Suche Zur Verbesserung der Incident-Abwendung, indem der relevanteste Satz zugehöriger Suchergebnisse in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können verwenden KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche.

Für weitere Details zu KI-Suche Assist-Widget, siehe KI-Suche Unterstützen Sie die Integration des Datensatzerstellers für Serviceportal.

KI-Suche Unterstützen Sie die Integration des Datensatzerstellers für Serviceportal

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal Widget, das verwendet KI-Suche Verbessert die Abwendung von Incidents, indem der relevanteste Satz von Suchergebnissen für zugehörige Katalogelemente und wissensartikel in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können verwenden KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche.

KI-Suche Assist-Übersicht

KI-Suche Assist kann einem Anwender helfen, die relevantesten Katalogelemente und Wissensartikel in einer Suche in Ihrem Portal zu finden. Zum Beispiel ein Anwender, der einen Incident über erstellt Serviceportal, Kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die der Anwender bestellen kann. Der Anwender kann auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um ihn dabei zu unterstützen, das Problem selbst zu lösen, ohne den Service Desk einzubeziehen.

KI-Suche Assist hilft bei der Incident-Abwendung für Incident-Datensatzersteller, indem es Endanwendern hilft, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.

KI-Suche Assist-Supports ServiceNow Mobile.

Hinweis: KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Anwender versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Aktivierungsinformationen

Die KI-Suche Unterstützen Plugin (com.snc.ai_search_Assist) ist ein ServiceNow AI Platform® Anwendung, die standardmäßig aktiviert ist, wenn KI-Suche Ist 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.

Konfigurieren KI-Suche Assist für einen Datensatzersteller

Konfigurieren KI-Suche Assist-Einstellungen für einen Datensatzersteller, um Anwendern zu helfen, Suchergebnisse für zugehörige Katalogelemente und wissensartikel anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: aisa_admin oder admin

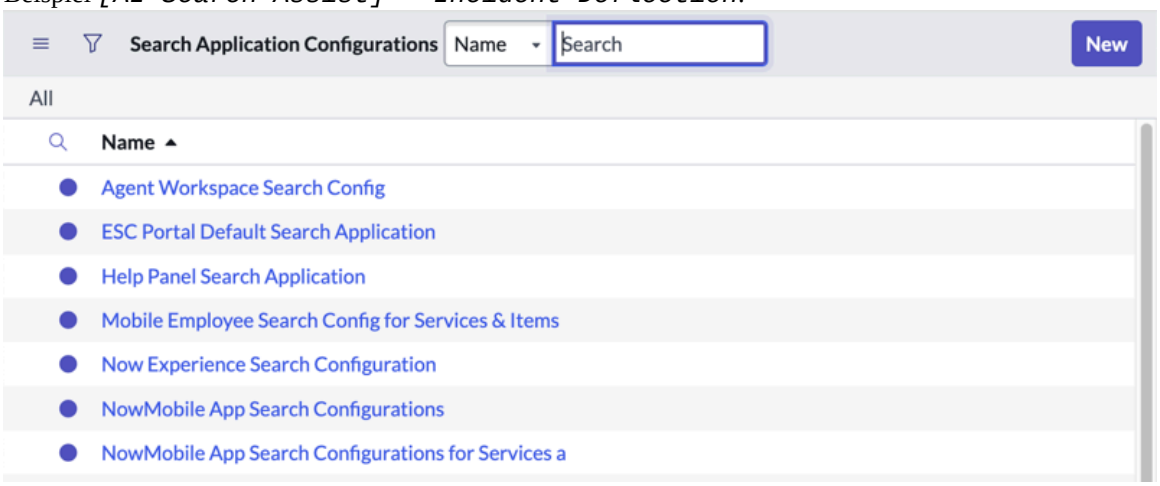
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal Widget, das relevante Suchergebnisse für Katalogelemente und wissensartikel innerhalb einer Datensatzersteller-Konfiguration anzeigt.

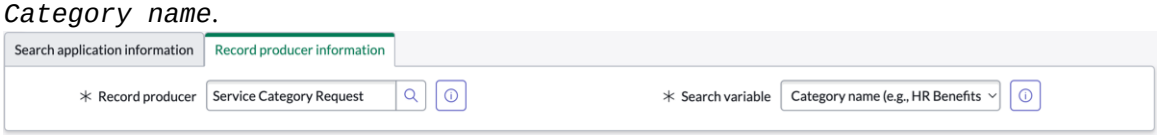
Hinweis: Wenn beides KI-Suche Assist und Kontextsuche Sind für denselben Datensatzersteller konfiguriert, siehe *Results*Am Ende dieser Aufgabe, um zu steuern, welche angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Unterstützen** > **Datensatzersteller-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie das Formular aus, um eine Konfiguration für die Suchergebnisse von Katalogelementen und wissensartikeln zu erstellen.
3. Auf der **Anwendungsinformationen durchsuchen** Wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus.
   Sie können aus einer Liste vordefinierter Konfigurationen für bestimmte Funktionen auswählen. Zum Beispiel *[AI Search Assist] - Incident Deflection*.



4. Auf der **Informationen zum Datensatzersteller** Wählen Sie auf der Registerkarte Datensatzersteller und Suchvariable aus.
   Beispiel: *Service Category Request*Als Datensatzersteller kann eine Suchvariable von haben *Category name*.



5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um die Sichtbarkeit Ihrer Karte oder Detailansicht anzupassen **UI-Aktionen anzeigen** Unter den zugehörigen Links des neuen Datensatzersteller-Konfigurationsdatensatzes.
   KI-Suche Unterstützen *UI actions*Kann mithilfe einer einfachen Bedingung oder einer erweiterten Bedingung über ein Skript aus der Ansicht ausblenden.
6. 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.

Ergebnis

KI-Suche Assist ist aktiv.

Hinweis: KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Anwender versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Wenn Kontextsuche Wurde für denselben Datensatzersteller konfiguriert und zeigt Ergebnisse anstelle von an KI-Suche Assist, überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die *Enable AI Search*Kennzeichnung im Portal (sp_Portal) ist aktiv
- Die KI-Suche Assist-Datensatzkonfiguration ist aktiv
- Die KI-Suche Profil ist aktiv und veröffentlicht
- Die Datensatzersteller-Variable für KI-Suche Assist wird für den zugehörigen Datensatzersteller erstellt, und die Variable ist aktiv

Wenn diese Bedingungen nicht alle erfüllt sind, dann Kontextsuche Ist der Fallback für denselben Datensatzersteller, um sicherzustellen, dass zugehörige Suchergebnisse angezeigt werden.

KI-Suche Assistentenrollen

KI-Suche Assist umfasst die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

KI-Suche Assist-Administrator [aisa_admin]

Konfigurieren und verwalten KI-Suche Assist-Einstellungen.

- Verwaltet KI-Suche Unterstützung bei Datensatzerstellern, einschließlich der zugehörigen UI-Aktionen
- Fügt einem Datensatzersteller Variablen hinzu
- Administratoren KI-Suche Assist-Fähigkeit

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen 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.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Die KI-Suche Assist-Eigenschaften bestimmen, wann die Suche beginnt, basierend auf eingegebenen Zeichen und der verstrichenen Zeit. Diese Eigenschaften reduzieren die Auswirkungen von Suchen nach Systemen mit vielen Katalogelementen oder Wissen artikel.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Com.snc.ai_search_Assist.min_length	Die Mindestanzahl von Zeichen, die eingegeben werden, bevor eine Suche initiiert wird. Der Standardwert ist 3.
Com.snc.ai_search_Assist.wait_time	Die Zeit, die verstrichen ist, nachdem der Anwender die Eingabe von Zeichen in das Suchfeld abgeschlossen hat, bevor die Suche beginnt. **Hinweis:** Wenn Sie die Zeit auf „-1“ festlegen, beginnt die Suche, wenn der Anwender das Suchfeld verlässt. Dieses Verhalten wird als „auf Registerkarte suchen“ bezeichnet.

Domänentrennung und KI-Suche Unterstützen

Domänentrennung wird für unterstützt KI-Suche Unterstützen . 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.

KI-Suche Assist-Übersicht

Das Ziel von KI-Suche Assist besteht darin, einen zu geben Serviceportal Datensatzersteller KI-Suche Fähigkeiten, die die Suchergebnisse im Laufe der Zeit verbessern. Domänentrennung ist in aktiviert KI-Suche Unterstützen.

Funktionsweise der Domänentrennung in KI-Suche Unterstützen

Domänentrennung für KI-Suche Assist wird in der Datensatzerstellerkonfiguration festgelegt. Ein zugehöriger Link für jede Datensatzerstellerkonfiguration ermöglicht Ihnen das erweitern oder Reduzieren des Domänenbereichs. Wenn Sie den Domänenbereich erweitern, können alle untergeordneten Domänendatensatzerkonfigurationen eine globale oder übergeordnete Domänendatensatzkonfiguration überschreiben.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

In wird gesucht KI-Suche

Erfahren Sie, wie KI-Suche Zeigt Suchergebnisse, Verfeinerungsfilteroptionen und Genius-Ergebnisantworten an. Erfahren Sie, wie Sie mit suchen KI-Suche Abfragesprache. Verstehen, wann und wie KI-SucheÜbermittelt Abfragen automatisch 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.

Hinweis: Weitere Informationen zur Verwendung von finden Sie KI-Suche Funktionen in der globalen Suche und der Arbeitsbereichssuche, siehe Globale Suche mit wird verwendet KI-Suche Für Next Experience.

KI-Suche Abfragesprache

Erfahren Sie, wie Sie Suchabfragen mithilfe von Begriffen, Ausdrücken und erstellen KI-Suche Abfrageoperatoren.

Suchbegriffe und Ausdrücke von Abfragen

Geben Sie Begriffe und Ausdrücke in Anführungszeichen in der Suchabfrage an, um Datensätze zu finden, die dieselben Begriffe oder Ausdrücke enthalten.

Suchabfragebegriffe	Beschreibung
Konferenz	Einzeitige Suche. Sucht Datensätze, die die Bedingung enthalten Konferenz . **Hinweis:** Suchbegriffe stimmen nicht mit Unterzeichenfolgen indizierter Begriffe überein. Beispiel: Suche nach Prüfung Sucht Datensätze, die die Bedingung enthalten Prüfung , Aber keine Datensätze, die den Begriff enthalten Beispiel . Um nach Übereinstimmungen mit Teilzeichenfolgen zu suchen, können Sie verwenden % Oder * Platzhalter-Übereinstimmungsoperatoren.
Konferenzraum	Konjunktive Mehrwortsuche. Sucht Datensätze, die beide Begriffe enthalten Konferenz Und Raum (Eine Schnittmenge von Sätzen). Die Suchbegriffe können in beliebiger Reihenfolge oder Nähe im Datensatz und in verschiedenen Feldern angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn Sie festlegen **Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält** (`glide.ais.query.search_operator`) Systemeigenschaft zu `OR query`, Diese Suche findet Datensätze, die einen der Begriffe enthalten Konferenz Oder Raum (Eine vereinigung von Sätzen).
„Konferenzraum“	Suche nach Zitaten. Sucht Datensätze, die die Bedingung enthalten Konferenz Unmittelbar gefolgt von der Laufzeit Raum . Die Suchbegriffe müssen in dieser Reihenfolge und im selben Feld 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.

Suchabfragebegriffe	Beschreibung
	Hinweis: Durch das Anführen eines Ausdrucks werden keine linguistischen Funktionen (z. B. Normalisierung, Synonym-Erweiterung und Stoppwortentfernung) oder Platzhalteroperatoren deaktiviert. Zum Beispiel eine Suche nach dem in Anführungszeichen gesetzten Ausdruck „E-Mail gemäß*“ Erweitert den Platzhalteroperator normalerweise, um Datensätze zu finden, die enthalten E-Mail-Account Und E-Mail-Zugriff .

KI-Suche Ignoriert die Groß-/Kleinschreibung für Suchabfragebegriffe und Ausdrücke. Beispiel: Suchen nach ANHEFTEN Sucht Datensätze mit ANHEFTEN Und Anheften .

Hinweis: Bei der Verarbeitung von Suchabfragebegriffen KI-Suche Entfernt HTML- und XML-Inhalte automatisch, indem Zeichenfolgen entfernt werden, die mit beginnen < Und enden mit > . Beispiel: Wenn Sie eingeben Anwender <beth.anglin@example.com> Als Ihre Suchbegriffe, KI-Suche Sucht nur nach Anwender . Wenn Sie nach suchen <abel.tuter@example.com> , KI-Suche Behandelt die Suche als leer und gibt keine Ergebnisse zurück. Dieses Verhalten kann nicht konfiguriert werden.

Boolesche Suchoperatoren

Trennen Sie Abfragebegriffe und Ausdrücke mit booleschen Operatoren, um die standardmäßige Übereinstimmungslogik für die Suchabfrage zu überschreiben.

Operator	Beschreibung
ODER	Boolescher Disconnect-Operator. Sucht Datensätze, die einen der Begriffe oder Ausdrücke enthalten, getrennt durch ODER . Beispiel: Suchen nach „Konferenzraum“ ODER Suite Sucht Datensätze, die den Ausdruck enthalten Konferenzraum Und Datensätze, die die Bedingung enthalten Suite . **Hinweis:** Wenn Sie festlegen **Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält** (*glide.ais.query.search_operator*) Systemeigenschaft zu *OR query*, Dieser Operator hat keine Auswirkung, da die Suche bereits alle Abfragebegriffe und -Ausdrücke so behandelt, als wären sie durch getrennt ODER Operator.
Bindestrich (-)	Boolescher Negationsoperator. Schließt Datensätze aus, die den Begriff oder

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

Operator	Beschreibung
	Ausdruck enthalten, der unmittelbar auf den Bindestrich folgt. Beispiel: Suchen nach E-Mail:„E-Mail-Signatur“ Sucht Datensätze, die die Bedingung enthalten E-Mail Aber enthalten Sie den Ausdruck nicht E-Mail-Signatur .

Platzhalter-Übereinstimmungsoperatoren

Verwenden Sie Platzhalteroperatoren, um Datensätze zu finden, die indizierte Begriffe enthalten, die einem Platzhaltermuster entsprechen.

Operator	Beschreibung
%	Einzeiliger Platzhalteroperator. Einbeziehen % In einem Suchabfragebegriff, um einem beliebigen Zeichen in einem indizierten Begriff zu entsprechen. Beispiel: Suche nach Die %e Sucht Ergebnisse mit Platzhalterübereinstimmungen wie Design , Dort , Oder Diese . KI-Suche Wertet auch die Suche aus, wobei der Platzhalteroperator ignoriert wird, um nach Literalübereinstimmungen zu suchen. Die nicht-Platzhalteroperator-Teile des Suchbegriffs werden als Ausdruck behandelt, d. h. sie müssen im Ergebnis in derselben Reihenfolge wie bei der Suche angezeigt werden. Beispiel: Eine Suche nach 5000%000 Gibt Ergebnisse zurück, die enthalten 5000 Gefolgt von 000 Sowie Ergebnisse, die Platzhalterübereinstimmungen wie enthalten 50007000 . **Hinweis:** Die % Operator muss einer Zeichenfolge aus drei oder mehr Zeichen ohne Platzhalter folgen. Für Suchabfragebegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen, KI-Suche Gibt nur literale Übereinstimmungen zurück. Beispiel: Wenn Sie nach suchen 99 % , Mit nur zwei Zeichen ohne Platzhalter vor % Operator, KI-Suche Gibt nur Ergebnisse mit literalen Übereinstimmungen für zurück 99 .
*	Platzhalteroperator für Zeichenfolge. Einbeziehen * In einem Suchabfragebegriff, um eine beliebige Zeichenfolge mit null oder

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

Operator	Beschreibung
	mehr Zeichen in einem indizierten Begriff abzugleichen. Beispiel: Suche nach `acc*` Sucht Ergebnisse mit Platzhalterübereinstimmungen wie Zugriff , Account , Anhäufung , Akkumulieren , Und Genauigkeit . KI-Suche Wertet auch die Suche aus, wobei der Platzhalteroperator ignoriert wird, um nach Literalübereinstimmungen zu suchen. Die nicht-Platzhalteroperator-Teile des Suchbegriffs werden als Ausdruck behandelt, d. h. sie müssen im Ergebnis in derselben Reihenfolge wie bei der Suche angezeigt werden. Beispiel: Eine Suche nach `753*268` Gibt Ergebnisse zurück, die enthalten `753` Gefolgt von `268` Sowie Ergebnisse, die Platzhalterübereinstimmungen wie enthalten `7539268` . **Hinweis:** Die `*` Operator muss einer Zeichenfolge aus drei oder mehr Zeichen ohne Platzhalter folgen. Für Suchabfragebegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen, KI-Suche Gibt nur literale Übereinstimmungen zurück. Beispiel: Wenn Sie nach suchen `Ad*` , Mit nur zwei Zeichen ohne Platzhalter vor `*` Platzhalter-Operator, KI-Suche Gibt nur Ergebnisse mit literalen Übereinstimmungen für zurück `Ad` .
`***`	Universeller Platzhalteroperator. Geben Sie An `***` Als Suchabfrage, um alle indizierten Begriffe und somit alle Datensätze zu finden. **Hinweis:** KI-Suche Wendet die Relevanzrangliste nicht auf an `***` Abfragen. Ergebnisse von `***` Abfragen werden in einer nicht angegebenen Reihenfolge angezeigt.

Hinweis: Beim erweitern von Suchbegriffen, die enthalten `%` Oder `*` Platzhalteroperatoren, KI-Suche Ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind. Angenommen, Sie definieren Die Und Ihre Als Stoppwörter. Eine Suche nach `Die*` Wird nicht zur Übereinstimmung erweitert Die Oder Ihre , Stimmt aber trotzdem mit endlosen Wortbegriffen wie überein Dort Und Diese .

Suchergebnisse in werden angezeigt KI-Suche

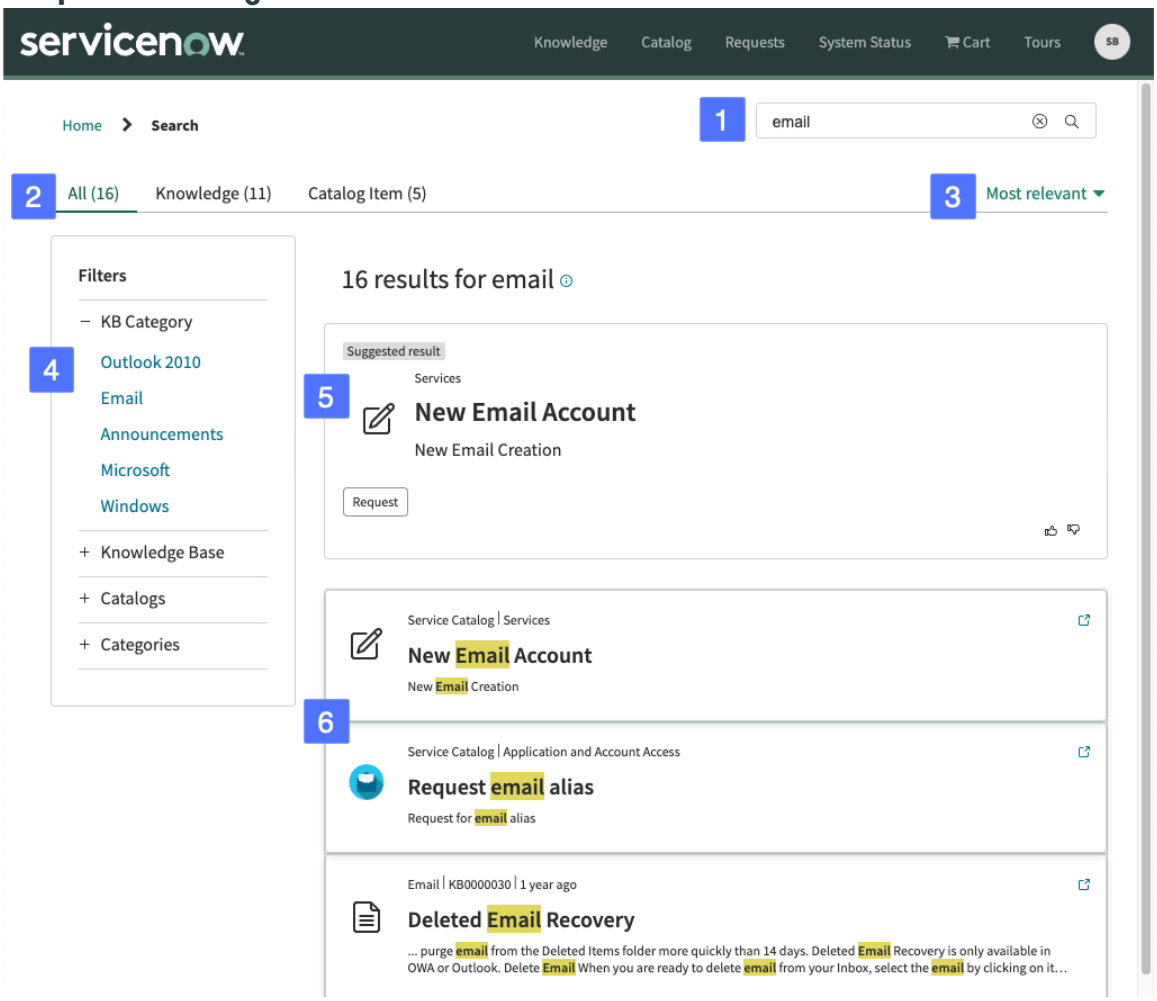
Erfahren Sie mehr über die Komponenten, die KI-Suche Dient zum Anzeigen von Ergebnissen für Suchabfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Suchergebnisseite

Das Layout und die Darstellung von KI-Suche UI-Elemente variieren von Anwendung zu Anwendung. Dieses Beispiel zeigt die Elemente, wie sie auf einem angezeigt werden können Serviceportal Suchergebnisseite.

Beispiel für Suchergebnisseite



Elemente der Suchergebnisseite

Element	Beschreibung
1. Sucheingabefeld	Zeigt die Suchabfrage an, die die aufgelisteten Suchergebnisse erzeugt hat. Sie können diese Suchabfrage ändern und erneut suchen, um verschiedene Ergebnisse anzuzeigen.
2. Filter der Navigationsregisterkarte	Zeigt statische Filteroptionen zum Verfeinern von Suchergebnissen nach Suchquelle an. Wenn Sie nur Ergebnisse aus einer einzelnen Suchquelle anzeigen möchten, wählen Sie den Namen dieser Suchquelle aus. Um den Filter 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.

Elemente der Suchergebnisseite (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Navigationsregisterkarte zu entfernen, wählen Sie aus **Alle** .
3. Sortierreihenfolge der Suchergebnisse	Zeigt die derzeit ausgewählte Sortierreihenfolge für Suchergebnisse an. Standardmäßig KI-Suche Zeigt zuerst die relevantesten Ergebnisse an. Um eine alternative Sortierreihenfolge anzuwenden, öffnen Sie diese Liste, und wählen Sie eine der verfügbaren Sortieroptionen für Suchergebnisse aus. **Hinweis:** Wenn keine Sortieroptionen für Suchergebnisse verfügbar sind, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.
4. Aspektfilter	Zeigt dynamische Filteroptionen zum Verfeinern von Suchergebnissen nach Feldwert an. Um einen Aspekt zu erweitern oder einzuklappen, wählen Sie aus **+** (Plus) oder **–** (Minus)-Symbol mit seinem Namen. Um nur Suchergebnisse anzuzeigen, die einen bestimmten Feldwert enthalten, wählen Sie die Option Feldwert im Aspekt aus. Löschen Sie die Feldwertoption, um den Aspektfilter zu entfernen. **Hinweis:** Wenn ein Aspekt für ein Datumsfeld erstellt wird, sind die Aspektoptionen vorberechnete Datumsbereiche, z. B. Vergangene 3 Monate , Anstatt exakte Datumsfeldwerte. Wenn Sie eine Option auswählen, werden nur Ergebnisse angezeigt, die Datumsfeldwerte im angegebenen Bereich aufweisen. Sie können diese Datumsbereichsoptionen auf die gleiche Weise auswählen und löschen, wie Sie Feldwertoptionen für nicht-Datumsaspekte auswählen und löschen. Einige Aspekte ermöglichen es Ihnen, mehrere Feldwerte auszuwählen. Feldwerte in Mehrfachauswahlaspekten werden als Optionen anstelle von Links angezeigt. Sie enthalten eine Bezeichnung, die angibt, wie mehrere Auswahlmöglichkeiten beim Filtern

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.

Elemente der Suchergebnisseite (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Ihrer Suchergebnisse angewendet werden. Zu den Bezeichnungen gehören: • *`Contains all selected`*: Zeigt nur Suchergebnisse an, die alle ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt die Mehrfachauswahl und den Aspekttyp an. • *`Contains any selected`*: Zeigt Suchergebnisse an, die einen der ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt die Mehrfachauswahl oder den Aspekttyp an. Wenn Ihr Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse auf der von Ihnen ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, KI-Suche Ignoriert den Aspektfilter.
5. Genius-Ergebnisantwortkarten	Zeigen Sie die besten Antworten für Ihre Suchabfrage zusammen mit Aktionen an, die Sie direkt von jeder Karte aus ausführen können. **Hinweis:** Genius-Ergebnisantwortkarten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt. Möglicherweise werden Ihre regulären Suchergebnisse vor angezeigt KI-Suche Beendet die Berechnung der Genius-Ergebnisantworten für Ihre Suche. Eine animierte Nachricht informiert Sie darüber, ob die Berechnung der Genius-Ergebnisantwort noch läuft, wenn Ihre regulären Suchergebnisse angezeigt werden. Wenn eine Suche mehrere Genius-Ergebnisantworten zurückgibt, werden die Antwortkarten in einem Karussell angezeigt. Sie können durch das Karussell scrollen und die Antwortkarte auswählen, von der aus Sie Aktionen ausführen möchten. Um Feedback zu einer Genius-Ergebnisantwort zu geben, wählen Sie eine davon aus **War dieser Vorschlag hilfreich?** Links. Wenn die Antwort für Ihre Suche

Automatische Übersetzung

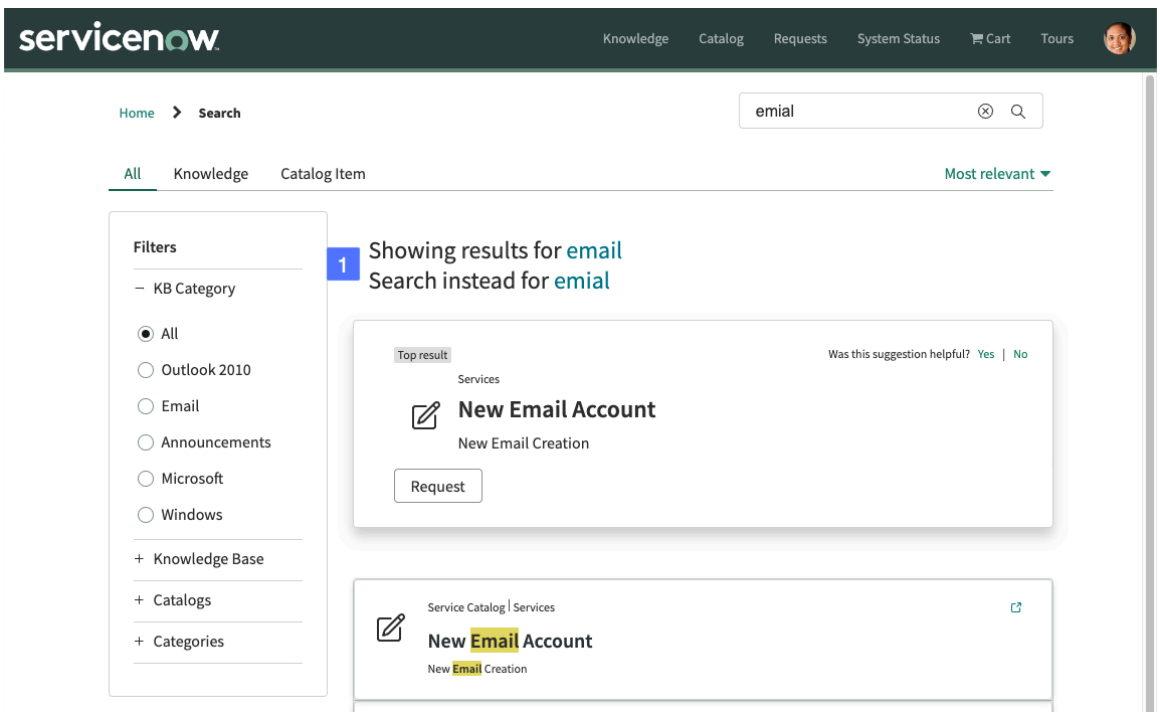
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Elemente der Suchergebnisseite (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	relevant ist, wählen Sie aus **Ja**; Andernfalls wählen Sie aus **Nein**.
6. Suchergebnisse	Zeigt das Symbol, die Zusammenfassungsfeldwerte, den Titel und den Textausschnitt für jedes Suchergebnis an, wobei Suchabfragebegriffe in Titel- und Textausschnitten hervorgehoben werden. Wählen Sie ein Ergebnis aus, um den Quelldatensatz vollständig anzuzeigen. Wenn ein Suchergebnis das Symbol in neuer Registerkarte öffnen anzeigt, Sie können ihn auswählen, um den Quelldatensatz auf einer neuen Browserregisterkarte anzuzeigen und den Status Ihrer Suche auf der aktuellen Registerkarte beizubehalten. **Hinweis:** Wenn Sie ein Suchergebnis für Anhänge auswählen, zeigt das System den Anhang möglicherweise an oder fordert Sie auf, den Anhang herunterzuladen.

Automatische Korrekturnachricht

Wenn KI-Suche Korrigiert einen falsch geschriebenen Suchabfragebegriff automatisch, A Ergebnisse für <corrected_term> werden angezeigt Meldung wird über der Suchergebnisliste 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.

Nachrichtenelemente der automatischen Korrektur

Element	Beschreibung
1. Tippfehlerbehandlung für Nachricht zur automatischen Korrektur und Link zum ursprünglichen Suchbegriff	Zeigt den automatisch korrigierten Abfragebegriff an, der für die Suche verwendet wird. Um die Suche mit Ihrem ursprünglichen Suchabfragebegriff zu wiederholen, wählen Sie den Link im aus **Suchen Sie stattdessen nach <original_term>** Zeile der Nachricht.

Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse

Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der Sie möchten KI-Suche Zeigt Ergebnisse für Ihre Suche an. Standardmäßig werden zuerst die relevantesten Suchergebnisse angezeigt. Sie können dieses Verhalten überschreiben und Suchergebnisse nach ihren Feldwerten sortiert anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Sortierung können Sie Ihre Suchergebnisse in einer Reihenfolge basierend auf ihren Feldwerten anzeigen. Sie können eine der Sortieroptionen auswählen, die in der Suchanwendung verfügbar sind.

Hinweis: Wenn Ihr Suchadministrator die Sortieroptionen global oder für die Suchanwendung deaktiviert hat, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und Sie können Ihre Suchergebnisse nur in der standardmäßigen Relevanzreihenfolge anzeigen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf der Ergebnisseite für Ihre Suche auf das Sortiermenü zu.
   - In Now Mobile, Wählen Sie aus **Filter** Und wählen Sie aus **Sortieren nach** .
   - Wählen Sie in anderen Anwendungen aus **Am relevantesten** .

   Das Sortiermenü zeigt die Liste der verfügbaren Sortieroptionen an.
2. Wählen Sie die Sortieroption aus, die Sie auf Ihren aktuellen Suchergebnissatz anwenden möchten.

Example
Um beispielsweise zuerst die zuletzt aktualisierten Suchergebnisse anzuzeigen, wählen Sie aus **Neueste** . Die Seite mit den Suchergebnissen wird aktualisiert, um Ihre Ergebnisse in der gewünschten Reihenfolge anzuzeigen.

Hinweis: Die neue Sortierreihenfolge wird beibehalten, wenn Sie Aspekte oder Navigationsfilter auswählen. Wird auf die standardmäßige Relevanzreihenfolge zurückgesetzt, wenn Sie eine neue Suche durch Ändern der Suchabfragebegriffe starten.

Automatische erneute Übermittlung der Suchabfrage

Wenn eine Suchabfrage zu wenige Ergebnisse zurückgibt, KI-SucheÄndert die Datei automatisch und übermittelt sie erneut mit dem Ziel, mindestens die gewünschte Anzahl von Ergebnissen 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.

Suchadministratoren konfigurieren mit die Mindestanzahl der gewünschten Ergebnisse pro Suchabfrage **Grenzwert Für Suchergebnisse** Feld in Konfigurationen der Suchanwendung. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

UND-zu-ODER-Suchabfrage erneut übermittelt

Wenn eine Suchabfrage mit Konjunktivbegriffen oder Ausdrücken unzureichende Ergebnisse zurückgibt, KI-Suche Sendet sie erneut mit dem standardmäßigen booleschen Operator, der von UND in ODER geändert wurde, und zeigt Ergebnisse für die geänderte Abfrage an.

Beispiel: Wenn eine Abfrage für erfolgt Suite „Konferenzraum“ des Hotels Stimmt mit keinen Ergebnissen überein, KI-SucheÜbermittelt es erneut als Hotel ODER „Konferenzraum“ ODER Suite . Diese weniger restriktive Abfrage kann mit mehr Ergebnissen übereinstimmen als die ursprüngliche Abfrage.

Hinweis: Wenn Sie festlegen **Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält** (`glide.ais.query.search_operator`) Systemeigenschaft zu `OR query`, KI-SucheÜbermittelt Suchabfragen auf diese Weise nicht erneut, da bei der ersten Suche bereits alle Abfragebegriffe und -Ausdrücke so behandelt werden, als wären sie durch getrennt ODER Operator.

Wenn eine Suchabfrage auf diese Weise automatisch erneut übermittelt wird, KI-Suche Fügt dem ODER-Ausdruck eine Einschränkung der Mindestanzahl von Übereinstimmungen hinzu. Die geänderte Abfrage gibt nur Ergebnisse zurück, die mindestens der Hälfte (aufgerundet) der Begriffe entsprechen, getrennt durch ODER-Operatoren. Diese Einschränkung verbessert die Abfrageleistung und liefert relevantere Ergebnisse.

Nehmen Sie beispielsweise eine Suchabfrage für an Laptop kann nicht auf das wlan-Netzwerk zugreifen Gibt keine Ergebnisse zurück. KI-Suche Sendet die Abfrage automatisch als erneut Laptop ODER kann nicht ODER auf ODER wlan ODER Netzwerk zugreifen . Nur Datensätze, die mindestens drei der fünf Abfragebegriffe entsprechen, werden als Ergebnisse für die erneut übermittelte Suche angezeigt.

Bedingungen für die automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen

Die automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen ignoriert Suchabfragen, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die ursprüngliche Suchabfrage enthält nur einen einzelnen Begriff.
- Die ursprüngliche Suchabfrage enthält 8 oder mehr Begriffe und gibt mindestens ein Suchergebnis zurück.

Unscharfe numerische Suche in KI-Suche

Mit der unscharfen numerischen Suche können Sie indizierte Datensätze anhand ihrer Zahlenfeldwerte finden, ohne alphabetische Präfixe oder führende Nullen eingeben zu müssen.

Übersicht der unscharfen numerischen Suche

Unscharfe numerische Suche in KI-Suche Ermöglicht die Übereinstimmung Ihrer numerischen Suchbegriffe mit indizierten Begriffen ServiceNow AI Platform® Datensätze nach ihren Nummernfeldwerten. Bei der Fuzzy-Übereinstimmung wird der numerische Suchbegriff mit der Nummer jedes indizierten Datensatzes verglichen, wobei das alphabetische Präfix und alle führenden Nullen ignoriert werden. Wenn Sie beispielsweise wissensartikel 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.

Problemdatensätze indizieren, eine Suche nach `23583` Gibt möglicherweise wissensartikel KB00023583 und Problem PRB00023583 als Suchergebnisse zurück.

Wenn die numerische Fuzzy-Suche aktiviert ist, KI-SucheÜberprüft alle numerischen Suchbegriffe auf Fuzzy-numerische Übereinstimmungen, wenn Sie suchen und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für Ihre Suchbegriffe berechnen.

Wichtig:

Bei der unscharfen numerischen Suche werden nur Datensätze aus durchsucht *Nummeriert* Tabellen. Dies sind Tabellen mit Nummernfeldern, für die Präfixe in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] definiert sind. Informationen zur Datensatznummerierung und zur Nummerntabelle finden Sie unter Datensatznummerierung.

Fuzzy-numerisches Übereinstimmungsverhalten

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Details zur Funktionsweise des Fuzzy-numerischen Abgleichs.

Fuzzy-numerisches Übereinstimmungsverhalten	Beschreibung
KI-Suche Überprüft nur alle numerischen Suchbegriffe auf Fuzzy-Übereinstimmungen	Eine Suche nach `KB52578` Stimmt nicht mit wissensartikel KB00052578 überein, da der Suchbegriff nicht numerische Zeichen enthält. Wenn Sie nach suchen `16867-Test` , Ihr gesamtnumerischer Wert `16867` Der Suchbegriff wird auf Fuzzy-numerische Übereinstimmungen überprüft, aber nicht numerische Übereinstimmungen `Testen` Suchbegriff ist nicht .
Bei der Fuzzy-numerischen Übereinstimmung werden führende Nullen in allen numerischen Suchbegriffen ignoriert	Eine Suche nach `07295` Gibt die gleichen Fuzzy-numerischen Übereinstimmungen wie eine Suche nach zurück `7295` (Ohne führende Null) tut.
Die unscharfe numerische Suche stimmt nur mit Zahlenfeldwerten aus indizierten Datensätzen überein	Eine Suche nach `28761` Stimmt mit dem wissensartikel mit dem Nummernfeldwert KB00028761 überein, stimmt jedoch nicht mit dem Begriff überein `KB00028761` Wenn es im Text anderer Wissensartikel auftritt.
Bei der Fuzzy-numerischen Übereinstimmung werden nur alphabetische Präfixe und führende Nullen in den Feldwerten der Datensatznummer ignoriert	Eine Suche nach `729` Stimmt mit dem wissensartikel KB00000729 überein, stimmt jedoch nicht mit dem artikel KB00003729 überein, da der Wert im Feld „Nummer“ eine nicht-Null-Stelle vor der übereinstimmenden Teilzeichenfolge hat.
Um eine Fuzzy-Übereinstimmung zu sein, muss eine numerische Teilzeichenfolge mit den letzten Ziffern des Zahlenfeldwerts eines Datensatzes übereinstimmen	Eine Suche nach `1164` Entspricht dem wissensartikel KB00001164, stimmt jedoch nicht mit artikel KB00116497 überein, da der Wert im Feld „Nummer“ Ziffern nach der übereinstimmenden Teilzeichenfolge enthält.

Beispiele für die numerische Fuzzy-Suche

Die folgende Tabelle enthält Beispiele, um zu veranschaulichen, wie Fuzzy-numerische Suchen mit Suchergebnissen übereinstimmen. Diese Beispiele gehen davon aus, dass

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

Datensätze aus den Tabellen „Wissen“ [kb_Knowledge] und „Problem“ [Problem] indiziert werden.

Suchen	Suchergebnisse
73492	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein: • wissensartikel mit der Nummer KB00073492 • Problem mit der Nummer PRB00073492 • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 73492 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge)
05638	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein: • wissensartikel mit der Nummer KB0005638 • Problem mit der Nummer PRB0005638 • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 05638 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge)
2541 828	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der Operator UND (Konjunktiv) verwendet wird: • wissensartikel mit der Nummer KB0002541 und Text einschließlich 828 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • wissensartikel mit der Nummer KB0000828 und Text einschließlich 2541 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit Nummer PRB0002541 und Text einschließlich 828 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit Nummer PRB0000828 und Text einschließlich 2541 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 2541 Und 828 Als ganze Begriffe (keine Teilbegriffe) Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der Operator ODER (disjunktiv) verwendet wird: • wissensartikel mit der Nummer KB0002541 • wissensartikel mit der Nummer KB0000828

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

Suchen	Suchergebnisse
	• Problem mit der Nummer PRB0002541 • Problem mit der Nummer PRB0000828 • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 2541 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 828 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Operatoren UND und ODER finden Sie in der Beschreibung von `glide.ais.query.search_operator`Systemeigenschaft in KI-Suche-Systemeigenschaften.
Modell 9433	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der Operator UND (Konjunktiv) verwendet wird: • wissensartikel mit der Nummer KB0009433 und Text einschließlich Modell Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit Nummer PRB0009433 und Text einschließlich Modell Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten Modell Und 9433 Als ganze Begriffe (keine Teilbegriffe) Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der Operator ODER (disjunktiv) verwendet wird: • wissensartikel mit der Nummer KB0009433 • Problem mit der Nummer PRB0009433 • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten Modell Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die enthalten 9433 Als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Operatoren UND und ODER finden Sie in der Beschreibung von `glide.ais.query.search_operator`Systemeigenschaft in KI-Suche-Systemeigenschaften.

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.

Unscharfe numerische Suchverfügbarkeit

Die unscharfe numerische Suche ist standardmäßig deaktiviert. Sie ist nur zur Suchzeit verfügbar, wenn Ihr ServiceNow AI Platform® administrator hat es aktiviert. Informationen zum Anzeigen der Aktivierungsschritte für diese Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie die unscharfe numerische Suche in KI-Suche.

Geben Sie Feedback zu Genius-Ergebnissen

Anwender können Feedback für jede Genius-Ergebnisantwortkarte übermitteln und angeben, ob es für ihre Suche hilfreich war oder nicht. Für Karten aus standardmäßigen Genius-Ergebniskonfigurationen können Anwender auch den Grund auswählen, aus dem eine Antwort nicht hilfreich war. KI-Suche Zeichnet Feedback-Antworten als Suchsignale auf, mit denen Sie die Relevanz Ihrer Genius-Ergebniskonfigurationen bewerten können.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Suche durchgeführt haben, die mindestens eine Genius-Ergebnisantwortkarte zurückgegeben hat.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feedback für jede Genius-Ergebnisantwortkarte in Ihrem Suchergebnissatz geben und sie als hilfreich oder nicht hilfreich für Ihre Suche markieren. Wenn Sie eine Antwortkarte, die von einer standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration erstellt wurde, als nicht hilfreich markieren, können Sie auch den Grund auswählen, aus dem sie nicht hilfreich war.

KI-Suche Speichert Anwenderfeedback für Genius-Ergebnisantworten als Signale in der Tabelle „Genius-Ergebnisereignisaktion“ [sys_search_Genius_result_event_action]. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.

Prozedur

1. Suchen Sie auf der Genius-Ergebnisantwortkarte, für die Sie Feedback geben möchten, nach **Hilfreich?** Abschnitt.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn Sie die Genius-Ergebnisantwort für Ihre Suche hilfreich gefunden haben, wählen Sie aus **Ja** .
   - Wenn Sie die Genius-Ergebnisantwort für Ihre Suche nicht hilfreich gefunden haben, wählen Sie aus **Nein** .
3. Wenn Sie ausgewählt haben **Nein** Wählen Sie auf einer Antwortkarte, die von einer standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration erstellt wurde, eine der folgenden Optionen aus:
   - Um anzugeben, warum Sie die Genius-Ergebnisantwort nicht hilfreich gefunden haben, wählen Sie einen Grund aus der Liste im Dialogfeld aus, und wählen Sie dann aus **Feedback senden** .
   - Um Ihr Feedback ohne Grund zu übermitteln, wählen Sie eine beliebige Stelle außerhalb des Dialogfelds aus.

Ergebnis

KI-Suche Übermittelt Ihr Feedback als Suchsignal.

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.

KI-Suche verwalten

Erfahren Sie, wie KI-Suche Funktionen und Verhalten wirken sich auf Indizierung und Suche aus. Erhalten Sie Einblicke in KI-Suche Verhalten durch Überprüfung von Protokollnachrichten, Erfassungsverlauf für indizierte Quellen und Sitzungs-Debugging-Nachrichten.

KI-Suche Und Leistungstests

Verstehen Sie, wie KI-Suche Die Topologie wirkt sich auf Leistungstests für Instanzen aus, die mit erstellt wurden Systemklon.

⚠ Warnung:

Seien Sie beim Testen vorsichtig KI-Suche Leistung in geklonten Instanzen außerhalb der Produktion. Dasselbe dediziert KI-Suche Knoten verarbeiten Suchabfrageverkehr aus allen Ihren Instanzen. Daher können Suchabfragen in Instanzen außerhalb der Produktion die Leistung von Suchabfragen in Ihrer Produktionsinstanz beeinträchtigen.

Lemma- und Unicode-Normalisierung

KI-Suche Normalisiert eingewickelte Wörter und Unicode-Glyphen während der Indizierung und zur Suchabfragezeit. Die Normalisierung verbessert den Rückruf der Suche und ermöglicht es Anwendern, Inhalte mit Variantenformen ihrer Suchabfragebegriffe zu finden.

Normalisierungsfunktionen sind automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar.

Lemma-Normalisierung

Viele Sprachen enthalten flektierte Formen von Begriffen, z. B. Pluralnomen oder Verb-Anstriche. KI-Suche Normalisiert eingewickelte Begriffe, die in indizierten Inhalten und Suchabfragen gefunden wurden. Die Normalisierung ermöglicht den Abgleich basierend auf einem Stammformular, z. B. dem Singular für ein Pluralnomen oder dem Basisformular für ein konjugiertes Verb. Dieses Stammformular wird als bezeichnet *Lemma* , Und dieser Prozess wird als bezeichnet *Lemma-Normalisierung* .

Beispiel: Wenn ein Quelldatensatz das konjugierte Verb enthält `Verkauf` , KI-Suche Erweitert den indizierten Begriff um das Lemmaformular `Verkaufen` Zusätzlich zu `Verkauf` . Wenn ein Anwender nach dem konjugierten Formular in der Vergangenheit sucht `Verkauft` , KI-Suche Erweitert den Suchabfragebegriff, um das Lemmataformular einzubeziehen `Verkaufen` Sowie `Verkauft` . Da der indizierte Begriff und der Suchabfragebegriff übereinstimmende Formulare enthalten, gibt die Suche des Anwenders zurück `Verkauf` Datensatz als Ergebnis.

KI-Suche Unterstützt die sprachspezifische Lemmanormalisierung für Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch .

Hinweis: Beim Analysieren FinnischQuelldatensatz-Text und Suchbegriffe, KI-Suche Verwendet algorithmisches Stemmming, um Lemmas zu identifizieren.

Entlastung

Zusätzlich zur Normalisierung von Lemmata für Deutsch, Koreanisch und Schwedisch , KI-Suche Indiziert zusammengesetzte Wörter und ihre einzelnen Komponentenwörter. Zum Beispiel beim Indizieren eines deutschen Datensatzes, der das zusammengesetzte Wort enthält `Humanressourcen` , KI-Suche Indiziert die Komponentenbegriffe `Menschlich` Und `Ressourcen` Zusätzlich zur zusammengesetzten 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.

Unicode-Normalisierung

KI-Suche Führt eine Unicode-Normalisierung für indizierte Begriffe und Suchabfragebegriffe durch. Diese Normalisierung macht alphabetische Unicode-Glyphen mit ihren nächsten entsprechenden Zeichen durchsuchbar.

Zum Beispiel beim Indizieren eines Datensatzes, der den Begriff enthält `Fortsetzen` , KI-Suche Erweitert den Begriff um das Formular ohne Akzent Fortsetzen . Dieser Datensatz wird als Suchergebnis angezeigt, wenn Anwender nach einer der beiden suchen Fortsetzen Oder Fortsetzen .

Die Unicode-Normalisierung umfasst die Phasen NFKD (Kompatibilitätsaufgliederung) und NFKC (Kompatibilitätszusammensetzung). Weitere Informationen zu diesen Normalisierungsformularen finden Sie im Unicode-Standard-Anhang Nr. 15, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Normalisierung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Lemma und Unicode-Normalisierung
Genius-Ergebnisse	Suchabfragebegriffe, die von der Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügt wurden, können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslöserbedingungen auslösen.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Ein Suchabfragebegriff, der durch eine Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügt wird, kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er dem Abfrageauslöser der Regel entspricht.
Stoppwörter	Wenn ein Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, KI-Suche Entfernt diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.
Synonyme	Wenn ein Suchabfragebegriff als Synonym definiert ist, KI-Suche Normalisiert es nicht.
Tippfehlerbehandlung	KI-Suche Führt eine Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchabfragebegriffe durch.

Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche

KI-Suche Unterstützt Indexierung und Suche in allen von angebotenen Sprachen ServiceNow AI Platform®. Sprachliche Suchfunktionen werden in unterstützt Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Unterstützung der Internationalisierung ist automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar.

Um die vollständige Liste der als angebotenen Sprachen anzuzeigen ServiceNow AI Platform Plugins und werden in unterstützt KI-Suche, Siehe Aktivieren Sie eine Sprache.

Hinweis: Nachdem Sie ein neues Sprach-Plugin aktiviert haben, müssen Sie alle indizierten Quellinhalte, die Sie in der neuen Sprache durchsuchbar machen möchten, neu indizieren. Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Spracheinstellungen bestimmen, wie KI-Suche Trennt den Text von indizierten Inhalten und Suchabfragen in einzelne Begriffe. Dieser Prozess wurde aufgerufen *Tokenisierung* , Wird für jede unterstützte Sprache unterschiedlich behandelt, wobei sprachspezifische Einstellungen verwendet werden. Zum Beispiel verwenden die meisten Sprachen Leerzeichen und Satzzeichen, um Wörter und Sätze zu trennen, aber beim Tokenisieren von chinesischem oder japanischem Text KI-Suche Stattdessen verwendet kontextbezogene Interpretation, um Wort- und Satzumbrüche richtig zu identifizieren. Beim Tokenisieren von japanischem Text KI-Suche Erkennt zusätzlich den Nakaguro (Mittelpunkt) als Worttrennzeichen.

Hinweis: Wenn Sie Inhalte in indiziert haben Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch oder SchwedischVor August 2024 sollten Sie es erneut indizieren, um von neuen Tokenisierungsverbesserungen für diese Sprachen zu profitieren.

Indexierungsverhalten in unterstützten Sprachen

Beim Indizieren von Inhalten und Metadaten aus einem ServiceNow AI Platform Quelldatensatz oder ein externes Dokument, KI-Suche Verwendet Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes oder Dokuments, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
Quelldatensatz aus der Aufgabentabelle [Task] oder einer ihrer untergeordneten Tabellen	KI-Suche Führt die Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Datensatzes zu indizieren. **Hinweis:** Die Sprachidentifizierung identifiziert nur Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch . Inhalte in anderen Sprachen werden als Englisch identifiziert und behandelt.
Quelldatensatz aus einer nicht-Aufgabentabelle	KI-Suche Verwendet Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes, um dessen Inhalt und Metadaten zu indizieren. Wenn für den Datensatz keine Sprache angegeben ist, wird ServiceNow AI Platform Behandelt es als in der Standardsprache

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

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
	der Instanz. In einer englischen Instanz z. B. KI-Suche Indiziert Datensätze ohne angegebene Sprachen mithilfe von Tokenisierungseinstellungen für Englisch.
Externes Dokument	KI-Suche Führt die Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Dokuments zu indizieren. **Hinweis:** Die Sprachidentifizierung identifiziert nur Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch . Inhalte in anderen Sprachen werden als Englisch identifiziert und behandelt.

Hinweis: Beim Indizieren von Inhalten und Metadaten KI-Suche Erkennt Regionen von Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles ChinesischText, der in Text in anderen Sprachen eingebettet ist. Diese Textregionen werden unabhängig von der Sprache des umgebenden Texts mit den entsprechenden Tokenisierungseinstellungen indiziert. Angenommen, Sie indizieren einen wissensartikel in englischer Sprache, der einen Absatz von vereinfachtem Chinesisch enthält. KI-Suche Indiziert den Inhalt dieses Absatzes als vereinfachtes Chinesisch und den Rest des Datensatzes als Englisch.

Suchabfrageverhalten in unterstützten Sprachen

Beim Verarbeiten des Suchabfragetexts KI-Suche Verwendet Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des aktuellen Anwenders ServiceNow AI Platform Sitzung.

Hinweis: KI-Suche Erkennt an Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles ChinesischBegriffe in Suchabfragen. Diese Begriffe werden unabhängig von der Sprache der Anwendersitzung mit den entsprechenden Einstellungen für die Tokenisierung der Sprache verarbeitet. Beispiel: Wenn ein Anwender in einer französischen Anwendersitzung nach sucht Ersatz-Ordinateur 笔#本## , KI-Suche Wendet die Einstellungen für vereinfachtes Chinesisch für an 笔#本## Einstellungen für Begriff und Französisch für die anderen Suchbegriffe.

KI-Suche Vergleicht Ihre Suchabfragebegriffe mit Begriffen aus indizierten Inhalten und Metadaten und gibt Suchergebnisse für indizierte Datensätze oder Dokumente zurück, die Übereinstimmungen enthalten. Wenn Ihre Suchbegriffe in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe sind, KI-Suche Verarbeitet beide Begriffssätze mit denselben Tokenisierungseinstellungen, wodurch vorhersehbare Übereinstimmungen und Suchergebnisse entstehen. Wenn Ihre Suchbegriffe nicht in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe enthalten, KI-Suche Verarbeitet die beiden Begriffssätze mit verschiedenen Tokenisierungseinstellungen, und der Abgleich kann unvorhersehbar sein.

Sprachabhängigkeit für Suchfunktionen

Die folgenden Suchfunktionen sind sprachabhängig und werden nur für die aufgeführten Sprachen 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.

Sprachabhängigkeit der Suchfunktion

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
Genius-Ergebnisse	KI-Suche Wertet nur Genius-Ergebniskonfigurationen mit aus NLU Wird ausgelöst, wenn verknüpft NLU Das Modell hat dieselbe Sprache wie die Suchabfrage. Unterstützte Sprachen: Englisch.
Sprachidentifizierung und Tokenisierung	Während der Indexierung KI-Suche Identifiziert unterstützte Sprachen in Aufgabentabellen-Datensätzen und externen Dokumenten. Die Textverarbeitung für den indizierten Inhalt verwendet Tokenisierungseinstellungen für die identifizierte Sprache. Unterstützte Sprachen: Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch .
Lemma- und Unicode-Normalisierung	KI-Suche Führt eine sprachspezifische Lemmaxnormalisierung für Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch. Unterstützte Sprachen: Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Französisch: Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch und traditionelles Chinesisch . **Hinweis:** Für Deutsch, Koreanisch und Schwedisch , KI-Suche Führt zusätzlich zur Lemma-Normalisierung eine Bedingungsdekompodierung durch. Für Finnisch, KI-Suche Verwendet algorithmisches Stemmming, um Lemmas zu identifizieren. KI-Suche Führt eine Unicode-Normalisierung für alle Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch. Weitere Informationen zur Normalisierung von Lemmas und Unicode-Formularen in indizierten Inhalten und Suchabfragen

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

Sprachabhängigkeit der Suchfunktion (Fortsetzung)

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
	finden Sie unter Lemma- und Unicode-Normalisierung.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	KI-Suche Wertet die Aktivierung nur für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben oder haben **Alle Sprachen** Angegeben. Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen in Ihrer Instanz aktiviert. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Stoppwörter	KI-Suche Berücksichtigt nur Stoppwörter aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben. Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen in Ihrer Instanz aktiviert. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Synonyme	KI-Suche Berücksichtigt nur Synonyme aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben. Unterstützte Sprachen: Alle Sprachen in Ihrer Instanz aktiviert. Eine Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Tippfehlerbehandlung	KI-Suche Leitet eine separate Liste von Begriffen für automatische Korrektur für jede unterstützte Sprache ab, die im indizierten Inhalt der Suchquelle gefunden wird. Durch die automatische Korrektur werden nur Suchabfragebegriffe durch Begriffe aus der Liste ersetzt, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben. Unterstützte Sprachen: Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch, Finnisch, Französisch - Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, und Schwedisch . Tippfehlerbehandlung wird für nicht unterstützt Japanisch, Koreanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch .

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

Übersetzter Inhalt wird gesucht

Verstehen Sie, wie KI-Suche Durchsucht übersetzte Felder und Dokumente.

Die ServiceNow AI Platform® Enthält zwei Kategorien übersetzter Inhalte:

1. Übersetzte Felder, z. B. Übersetzungen von Katalogelement-Datensatzfeldern.
2. Übersetzte Dokumente (langer Text und HTML-Werte), z. B. Übersetzungen von wissensartikeldatensätzen.

Der Standard KI-Suche Das übereinstimmende Verhalten unterscheidet sich für diese beiden Inhaltstypen.

Übersetzte Felder

Wenn Sie Inhalte suchen, die übersetzte Felder enthalten, KI-Suche Stimmt mit Feldübersetzungen in überein und zeigt sie an ServiceNow AI Platform Sitzungssprache. Wenn für ein Feld keine Übersetzung in der Sitzungssprache vorhanden ist, KI-Suche Greift stattdessen auf den Abgleich mit dem Feldwert in englischer Sprache zurück. Wenn Ihre Sitzungssprache beispielsweise Japanisch ist, KI-Suche Gibt japanische Feldübersetzungen zurück, wenn sie in einem Katalogelementdatensatz vorhanden sind, aber gibt englische Werte für Katalogelementfelder zurück, die keine japanische Übersetzung haben.

Um mehr darüber zu erfahren, wie ServiceNow AI Platform Verarbeitet übersetzte Felder, siehe Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

Wenn Sie Feldübersetzungsdatensätze in die Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate_Text] einfügen oder aktualisieren, indizieren Sie Inhalte aus der relevanten indizierten Quelle neu, um sie zu erstellen KI-Suche Verwenden Sie die neuen Übersetzungen. Weitere Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle Und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen.

Hinweis: KI-Suche Unterstützt keine übersetzten Felder in der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge]. Dieses Verhalten hat die folgenden Auswirkungen.

- Suchabfragen stimmen nicht mit übersetzten Versionen der übersetzten Felder „kb_Knowledge“ überein.
- In Suchergebnissen werden keine übersetzten Versionen der übersetzten Felder „kb_Knowledge“ angezeigt.
- Anwendungsaspekte durchsuchen Keine übersetzten Versionen von übersetzten kb_Knowledge-Feldern anzeigen.

Übersetzte Dokumente

Bei der Suche nach Inhalten mit übersetzten Dokumenten standardmäßig KI-Suche Stimmt nur mit Dokumenten in der des Anwenders überein ServiceNow AI Platform Sitzungssprache. Beispielsweise entspricht eine japanische Anwendersuche nur Wissensartikeln auf Japanisch, ausgenommen alle Wissensartikel in anderen Sprachen.

Startet in Utah Release können Sie eine Filterbedingung für global durchsuchbare Wissensartikel konfigurieren. Artikel, die diese Bedingung erfüllen, können durch Suchen in einer beliebigen Sprache abgeglichen werden. Informationen zu dieser Einstellung finden Sie unter Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel.

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

Beginnt in Tokyo Release können Sie für jede in aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen ServiceNow AI Platform Instanz. Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Anwenders konfiguriert ist, KI-Suche Gibt Suchergebnisse in beiden Sprachen zurück. Weitere Einzelheiten finden Sie unter KI-Suche Interaktion mit Fallback-Sprachen.

Sie können ein globales Fallback-Gebietsschema für die Erstellung konfigurieren KI-Suche Ordnen Sie Dokumente in der Sprache des Gebietsschemas der Instanz sowie in der Sitzungssprache des Anwenders zu. Diese Konfiguration funktioniert am besten, wenn Sie alle Dokumente in englischer Sprache global durchsuchbar machen möchten. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte.

Zuweisen Wissen artikelsuchsprachen nach Land

Verbessern Sie den Rückruf der mehrsprachigen Suche, indem Sie einen Satz von definieren Wissen artikelsuchsprachen für jedes Land des Anwenders. Anwendersuchen können übereinstimmen Wissen artikel in einer der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der mit ihr verknüpften Sprache ServiceNow AI Platform® Sitzung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stimmen nur Anwendersuchen überein Wissen artikel in der Sprache, die dem Anwender zugeordnet ist ServiceNow AI Platform Sitzung. Ein Anwender, der aus einer japanischen Sitzung sucht, sieht beispielsweise nur Suchergebnisse für Japanisch Wissen artikel.

Suchadministratoren können den Rückruf von erweitern Wissen artikel sucht nach Anwendern eines Landes, indem zusätzliche angegeben werden Wissen artikelsuchsprachen für dieses Land. Angenommen, Sie geben an Wissen artikelsuchsprachen Englisch und Französisch für das Land Japan. Wenn diese Zuordnungen von Land zu Sprache vorhanden sind, kann ein Anwender, der in einer japanischen Sitzung sucht, Suchergebnisse für anzeigen Wissen artikel auf Englisch und Französisch sowie für Artikel auf Japanisch.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu KI-Suche Listenansicht der Tabelle „Land für Suchsprache“ [ais_Country_to_search_language].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `ais_Country_to_search_language.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Für jeden Wissen artikelsuchsprache, die Sie einem Land zuordnen möchten, erstellen Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Auf der KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“ füllen Sie die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie **Absenden**.

> **Hinweis:** Sie können mehrere definieren KI-Suche Land, in dem Sprachdatensätze für dasselbe Land gesucht werden sollen, solange jeder einen anderen hat Wissen Sprache der artikelsuche. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und demselben zu erstellen Wissen Sprache der artikelsuche, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

Ergebnis

Wenn Anwender in einem Land mit einem oder mehreren Benutzern Wissen Definierte artikelsuchsprachen führen eine Suche durch, sie können übereinstimmen Wissen artikel in diesen Suchsprachen sowie in der mit verknüpften Sprache ServiceNow AI Platform Sitzung.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage für Wissensartikel, die Sie in einer beliebigen Sprache durchsuchbar machen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

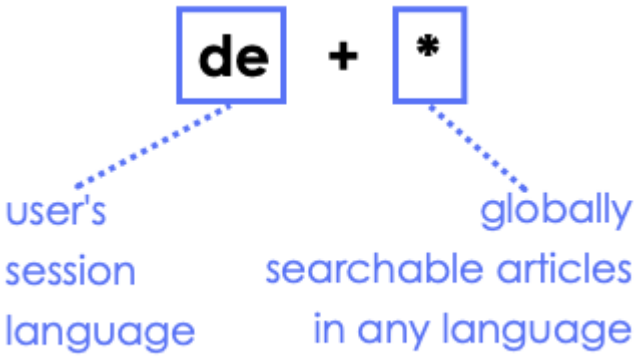
Standardmäßig KI-Suche Stimmt nur mit übersetzten Inhaltsdatensätzen wie Wissensartikeln überein, die sich im befinden ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache. Beispielsweise entspricht ein Anwender, der aus einer spanischen Anwendersitzung sucht, nur spanischen Wissensartikeln. Vollständige Details zu dieser Einschränkung finden Sie unter Übersetzter Inhalt wird gesucht.

> **Hinweis:** Wenn Sie ein globales Fallback-Gebietsschema konfiguriert haben, kann die Suche übersetzte Inhaltsdatensätze in der Sprache dieses Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Anwenders abgleichen. Weitere Informationen zu diesem Ansatz finden Sie unter Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte.

Damit Anwender in einer beliebigen Sprache nach Wissensartikeln suchen können, können Sie eine codierte Abfrage als Wert von definieren *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`*Systemeigenschaft. Datensätze, die dieser Abfrage entsprechen, sind *Global durchsuchbar* , Bedeutet, dass sie die Filter für normale Sprache umgehen und unabhängig von der Sprache der Suche abgeglichen werden können. Beispielsweise kann ein Anwender, der aus einer deutschen Anwendersitzung sucht, englische oder japanische Wissensartikel abgleichen, solange sie mit der codierten Abfrage 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.

Suchergebnissprachen mit global durchsuchbaren Artikeln



Hinweis: Um Abfragezeichenfolgen für wissensartikel für Ihre codierte Abfrage zu generieren, können Sie zu navigieren **Alle** > *Wissen* > **Artikel** > **Alle** Und befolgen Sie die Schritte in Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge über einen Filter . Beschreibungen der codierten Abfragesyntax und Operatoren finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen Und Operatoren, die für Filter und Abfragen verfügbar sind .

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`*Systemeigenschaftsdatensatz.
3. In **Wert** Geben Sie einen Filterausdruck ein, der die Wissensartikel angibt, die Sie global durchsuchbar machen möchten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

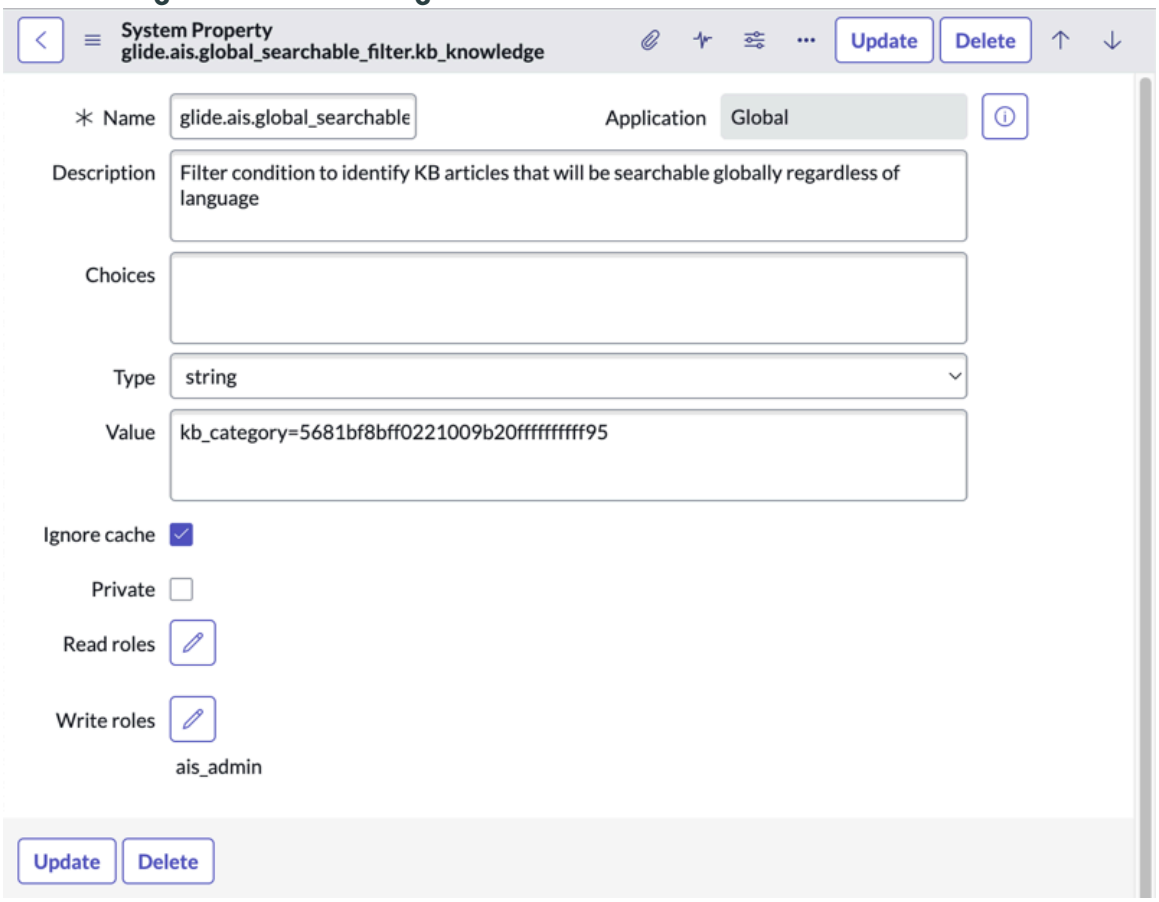
Wissensartikel, die Ihrer codierten Abfrage entsprechen, können als Ergebnisse für Anwendersuchen in einer beliebigen Sprache zurückgegeben werden.

Example: Machen Sie Wissensartikel in der E-Mail-Kategorie global durchsuchbar

Hier ist ein Beispiel, das die codierte Abfrage definiert `kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffffff95` Um Wissensartikel in der E-Mail-Kategorie global durchsuchbar 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.

E-Mail-Kategorie-codierte Abfrage für Wissensartikel



Konfigurieren Sie die Übersetzung für Referenzfeldwerte des wissensartikels in Aspekten

Geben Sie an, ob Aspekte wissensartikel-Referenzfeldwerte in der Sitzungssprache des Suchanwenders anzeigen sollen. Wenn Sie die Übersetzung deaktivieren, zeigen Aspekte wissensartikel-Referenzfeldwerte in der Standardsprache Ihrer Instanz an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden auf der Suchergebnisseite Aspekte für wissensartikel-Referenzfelder mit übersetzten Feldwerten in der Sitzungssprache des Suchanwenders angezeigt. Wenn für die Sitzungssprache des Suchanwenders kein übersetzter Feldwert verfügbar ist, zeigt der wissensartikelaspekt stattdessen den Feldwert in der Standardsprache Ihrer Instanz an.

Wenn Sie beispielsweise aus einer japanischen Sitzung in einer englischsprachigen Instanz suchen, zeigt der Aspekt „KB-Kategorie“ Feldwerte in Japanisch mithilfe von Japanisch übersetzten Feldwerten an. Wenn für einen Feldwert keine japanische Übersetzung vorhanden ist, wird dieser Feldwert für den KB-Kategorieaspekt auf Englisch angezeigt.

Suchadministratoren können dieses Übersetzungsverhalten für wissensartikel-Referenzfelder deaktivieren. Wenn die Übersetzung deaktiviert ist, sehen Suchanwender die Feldwerte des wissensartikelaspekts in der Standardsprache der Instanz anstatt in ihrer Sitzungssprache.

Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration. Details zu übersetzten Feldwerten finden Sie unter Systemlokalisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie den indizierten Quelldatensatz der Wissenstabelle in der Formularansicht, indem Sie seinen Namen auswählen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfiguration die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „indiziertes Quellattribut“ aus.

Feld	Wert
Name	Index_translated_reference_fields
Wert	falsch

Hinweis: Um die Übersetzung für Aspekte erneut zu aktivieren, damit die Referenzfeldwerte des wissensartikels in der Sitzungssprache des Anwenders angezeigt werden, wenn übersetzte Feldwerte verfügbar sind, legen Sie den Wert des Attributs index_translated_reference_fields auf zurück *true*, Der Standardwert. Weitere Informationen zum Attribut index_translated_reference_fields finden Sie unter Indizierte Quellattribute für KI-Suche.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der aktualisierte Attributwert wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ der indizierten Quelle angezeigt. Wenn Sie den Wert des Attributs index_translated_reference_fields geändert haben, A Eine erneute Indizierung ist erforderlich, damit die Konfigurationsänderung wirksam wird Informationsnachricht wird angezeigt.
6. Wenn Sie den Wert des Attributs index_translated_reference_fields geändert haben, wählen Sie aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** Dient zum erneuten Indizieren von Inhalten für die indizierte Quelle der Knowledge-Tabelle.
   Weitere Informationen zur Neuindizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Ergebnis

Aspekte für wissensartikel-Referenzfelder zeigen Feldwertübersetzungen in der Sitzungssprache des Anwenders an.

Hinweis: Wenn Sie den Wert des Attributs „index_translated_reference_fields“ auf zurücksetzen Wahr Überprüfen Sie, ob Übersetzungen dieser Feldwerte für die Sitzungssprache des Anwenders vorhanden sind, und sehen Sie sich die Referenzfeldwerte des wissensartikels an, die in der Standardsprache der Instanz angezeigt werden.

KI-Suche Interaktion mit Fallback-Sprachen

Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Anwenders konfiguriert ist, KI-Suche Durchsucht übersetzte Dokumente in beiden Sprachen. Die Suche verwendet das entsprechende Stoppwort, Synonym und Tippfehlerhandhabungswörterbücher für die Fallback-Sprache.

Startet in Tokyo Release können Sie für jede in Ihrer Instanz aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen. Das System verwendet diese Fallback-Sprache für Elemente von Anwenderoberflächentext, die nicht in die angegebene Sprache übersetzt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Fallback-Sprachen finden Sie unter Legen Sie eine Fallback-Sprache 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.

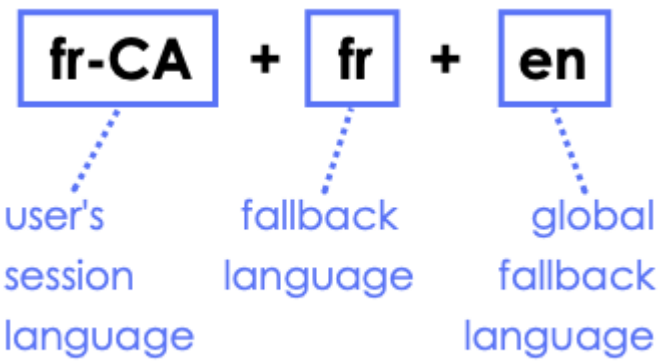
Wenn Sie eine Fallback-Sprache für den Anwender festlegen ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache, KI-Suche Gibt Ergebnisse für übersetzte Inhalte wie Wissensartikel sowohl in der Sitzungssprache als auch in der konfigurierten Fallback-Sprache zurück. Beim Suchen von Inhalten in der Fallback-Sprache KI-Suche Verwendet das Stoppwort, das Synonym und die Tippfehlerbehandlungswörterbücher für die Fallback-Sprache.

Angenommen, Sie konfigurieren Spanisch als Fallback-Sprache für mexikanisches Spanisch. Mit dieser Konfiguration können Anwender, die in Sitzungen mit mexikanischem Spanisch suchen, Wissensartikel in mexikanischem Spanisch und Spanisch finden. KI-Suche Verwendet beim Abgleichen von Artikeln in mexikanischem Spanisch und Spanisch Wörterbücher und Ergebnisverbesserungsregeln. Beim Abgleichen von Artikeln auf Spanisch werden die spanischen Wörterbücher und Ergebnisverbesserungsregeln verwendet.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache

Wenn Sie zusätzlich zu einer Fallback-Sprache ein globales Fallback-Gebietsschema konfigurieren, KI-Suche Gibt übereinstimmende Ergebnisse für übersetzte Inhalte in der Sitzungssprache des Anwenders, der Fallback-Sprache und der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas zurück. Angenommen, Sie konfigurieren Französisch als Fallback-Sprache für kanadisches Französisch und Englisch als globales Fallback-Gebietsschema. Anwender, die in Sitzungen mit kanadischem Französisch suchen, können Wissensartikel auf kanadischem Französisch, Französisch und Englisch durchsuchen.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache und einem globalen Fallback-Gebietsschema



Details zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte

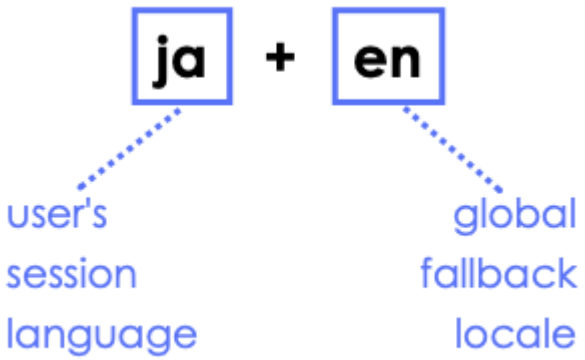
Konfigurieren KI-Suche Dient zum Abgleichen übersetzter Dokumente in der Sprache eines globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Anwenders.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Suchen von Inhalten mit übersetzten Dokumenten standardmäßig KI-Suche Stimmt nur mit indizierten Datensätzen in den überein ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache. Beispielsweise entspricht eine Suche in einer japanischen Anwendersitzung nur Wissensartikeln in Japanisch, ausgenommen alle Artikel in anderen Sprachen.

Sie können konfigurieren KI-Suche Dient zum Anwenden eines globalen Fallback-Gebietsschemas auf Anwendersuchen. Wenn Sie diese Option aktivieren, KI-Suche Stimmt mit Datensätzen in der Sprache aus überein ServiceNow AI Platform Gebietsschema der Instanz (oder ein anderes von Ihnen angegebenes Gebietsschema) sowie übereinstimmende Datensätze in der Sitzungssprache des Anwenders. Wenn Sie beispielsweise Englisch als globales Fallback-Gebietsschema festlegen, können Anwender, die in japanischen Sitzungen suchen, wissensartikelergebnisse sowohl auf Japanisch als auch auf Englisch anzeigen.

Suchergebnissprachen mit einem globalen Fallback-Gebietsschema



Hinweis: Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle Datensätze in englischer Sprache global durchsuchbar machen möchten. Informationen dazu, wie andere Datensätze global durchsucht werden können, finden Sie unter Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel.

Wenn Sie die globale Fallback-Gebietsschemaoption für die Suche aktivieren, KI-Suche Bestimmt das globale Fallback-Gebietsschema wie folgt:

1. Wenn der Wert von `glide.ais.translate.global_fallback_locale`Systemeigenschaft ist eine gültige Gebietsschemazeichenfolge, z. B. `en-US`Oder `fr`, KI-Suche Verwendet es als globales Fallback-Gebietsschema.
2. Andernfalls KI-Suche Verwendet ServiceNow AI Platform Gebietsschema der Instanz, wie durch den Wert von angegeben `glide.system.locale`Systemeigenschaft als globales Fallback-Gebietsschema.
3. Wenn `glide.system.locale`Der Wert der Systemeigenschaft ist kein gültiges Gebietsschema, KI-Suche Verwendet Englisch als globales Fallback-Gebietsschema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 finden ServiceNow AI Platform Gebietsschemata und die zugehörigen Sprachen, siehe Gebietsschemata werden konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche*an.
2. Wählen Sie die Option für aus **Aktivieren Sie den globalen Sprach-Fallback** (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*) Systemeigenschaft.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie hinzu *glide.ais.translate.global_fallback_locale*Systemeigenschaft und legen Sie ihren Wert auf das gewünschte Gebietsschema fest KI-Suche Zur Verwendung als globales Fallback-Gebietsschema. Anweisungen zum Hinzufügen dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Ergebnis

KI-Suche Durchsucht übersetzte Dokumentinhalte in der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Anwenders.

Hinweis: Beim Durchsuchen der Katalogelementtabelle KI-Suche Ignoriert das Gebietsschema der Instanz. Katalogsuchen stimmen nur mit Dokumenten im Anwender überein ServiceNow AI Platform Sitzungssprache.

Sprachfilterung für externe Inhalte

KI-Suche Filtert Suchergebnisse aus Connectors für externe Inhalte und zeigt nur Ergebnisse in der Sitzungssprache, der Fallback-Sprache und der globalen Fallback-Gebietsschemasprache des Anwenders an.

Wenn Sie haben Connectors Für Externe Inhalte Anwendung installiert, KI-Suche Wendet die sprachbasierte Filterung auf Suchergebnisse an, die von Ihren externen Content Connectors abgerufen werden. Damit ein Suchergebnis für externe Inhalte angezeigt werden kann, muss es Inhalte in einer der folgenden Sprachen enthalten:

- Der Suchanwender ServiceNow AI Platform® Sitzungssprache
- Die Fallback-Sprache für den Suchanwender ServiceNow AI Platform Sitzungssprache (falls konfiguriert)
- Die Sprache für das globale Fallback-Gebietsschema (falls konfiguriert)

Wenn die Sitzungssprache beispielsweise Kanadisches Französisch ist, Französisch als Fallback-Sprache und Englisch als globale Fallback-Gebietsschemasprache konfiguriert ist, geben Suchvorgänge nur externe Inhaltsergebnisse zurück, die kanadische französische, französische und englische Inhalte enthalten. Suchergebnisse für externe Inhalte, die nur Inhalte in anderen Sprachen enthalten, werden nicht in der Suchergebnisliste angezeigt.

Hinweis: KI-Suche Kann beim Indizieren von Inhalten aus externen Quellsystemdokumenten mehrere Sprachen erkennen, sodass ein einziges Suchergebnis für externe Inhalte mit mehreren Sprachen versehen werden kann. Beispielsweise kann ein Dokument auf Japanisch, das einen Abschnitt auf Englisch enthält, so gekennzeichnet werden, dass es sowohl japanische als auch englische Inhalte enthält. Dieses Dokument wird in den Suchergebnissen aus dem vorherigen Beispiel angezeigt, da es Inhalte in englischer Sprache enthält. Weitere Informationen zur Spracherkennung zum Zeitpunkt der Indizierung finden Sie unter Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche.

Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Connectors, um Inhalte aus externen Quellsystemen durchsuchbar zu machen, finden Sie unter Connectors für externe Inhalte. Weitere Informationen zu Fallback-Sprachen und dem globalen Fallback-Gebietsschema finden 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.

unter KI-Suche Interaktion mit Fallback-Sprachen Und Aktivieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte.

Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche

KI-Suche Zeigt zuerst die relevantesten Suchergebnisse für eine Abfrage an. Maschinelles Lernen optimiert automatisch die Relevanzbewertung der Suchergebnisse für Sucherlebnisse basierend auf aggregierten Anwenderinteraktionen.

Relevanz für maschinelles Lernen ist automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar.

Relevanzmodelle und Bewertung

KI-Suche Verwendet ein Relevanzmodell, um eine Relevanzpunktzahl für jedes von einer Suche zurückgegebene Ergebnis zu berechnen. Dokumente mit höheren Relevanzpunktzahlen werden zuerst im Ergebnissatz angezeigt. Die Relevanzpunktzahl eines Ergebnisses ist spezifisch für das bestimmte Dokument, die Suchbegriffe und den Anwender, die der Abfrage zugeordnet sind.

Jedes Suchprofil enthält ein eigenes Relevanzmodell. Sie können dieses Relevanzmodell nicht anzeigen, ändern oder löschen.

Hinweis: KI-Suche Wendet die Relevanzrangliste nicht auf an `***` Universelle Platzhalterabfragen. Ergebnisse von `***` Abfragen werden in einer nicht angegebenen Reihenfolge angezeigt.

Suchsignale und Relevanzoptimierung für maschinelles Lernen

KI-Suche UX-Komponenten zeichnen Signale auf, die Anwendersuchen zugeordnet sind. Diese *Signale durchsuchen* Fügen Sie Daten dazu ein, wie Suchanwender mit dem Sucheingabefeld interagieren, Vorschläge automatisch vervollständigen, Aspekte- und Navigationsregisterkartenfilter, Genius-Ergebnisantwortkarten und Suchergebnissen. Weitere Informationen dazu, wie Suchsignale aufgezeichnet und gespeichert werden, finden Sie unter Signale durchsuchen.

Relevanz für maschinelles Lernen verwendet Daten aus diesen Suchsignalen, um Relevanzmodelle kontinuierlich intelligent zu optimieren. Alle 30 Tage, KI-Suche Berechnet eine neue Version jedes Relevanzmodells, ändert seine Parameter iterativ und testet sie anhand aggregierter Suchsignaldaten für das Suchprofil. Wenn dieser Optimierungsprozess abgeschlossen ist, KI-Suche Vergleicht die vorhandenen und neuen Relevanzmodelle, um zu sehen, welche bessere Übereinstimmungen für das Anwendersuchverhalten ergeben, wie in den historischen Signaldaten aufgezeichnet.

Wenn das neue Relevanzmodell bessere Ergebnisse mit den Signaldaten liefert, KI-Suche Verwendet die geänderten Parameterwerte, um A/B-Testauswertungen des Live-Suchverkehrs für das Suchprofil durchzuführen. Diese Auswertungen testen einzelne Parameteränderungen, um sicherzustellen, dass sie eine bessere Suchrelevanz erzeugen.

Hinweis: Details zum Auswertungsframework für Suchabfrageparameter, das zum Durchführen von A/B-Testauswertungen verwendet wird, finden Sie unter Auswertungsframework für Suchabfrageparameter.

Wenn das neue Modell sowohl beim Vergleich der historischen Such-Übereinstimmung als auch beim A/B-Test das ursprüngliche Modell übertrifft, KI-Suche Legt es als aktives Relevanzmodell für das Suchprofil fest und überschreibt das vorhandene Relevanzmodell. Das aktualisierte Relevanzmodell bleibt in Gebrauch, bis der nächste Optimierungszyklus beginnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Optimierungsprozesse für Relevanzmodelle erfolgen für jedes Suchprofil separat. Änderungen am Relevanzmodell in einem Suchprofil wirken sich nicht auf Relevanzmodelle in anderen Suchprofilen aus.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Zurich Ab einem vorherigen Release können sich die standardmäßigen Relevanzpunktzahlen für Ihre Suchergebnisse ändern. Relevanzmodelle, die im vorherigen Release trainiert wurden, sollten weiterhin dieselbe Ergebnisreihenfolge liefern. Modelle, die vor mehr als einem Release trainiert wurden, werden möglicherweise auf das standardmäßige Relevanzmodell zurückgesetzt.

Relevanzmodell für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung

KI-Suche Verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu klassifizieren. Dieses Relevanzmodell punktet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und auf Übereinstimmungen von Suchabfragebegriffen in **Titel** Felder. Das System trainiert dieses Relevanzmodell für die automatische Vervollständigung des Vorschlags nicht.Weitere Informationen zum Konfigurieren von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse anzeigen

Suchadministratoren können die Punktzahlen für Suchergebnisse in der Suchvorschau-UI von „Erweitert“ anzeigen KI-Suche Verwaltungstools ServiceNow® Store Anwendung. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Funktion zum Untersuchen des Suchverhaltens finden Sie unter Suchvorschau-UI für KI-Suche.

Inhaltssicherheit in KI-Suche

KI-Suche Filtert Suchergebnisse und zeigt nur Datensätze an, auf die der derzeit angemeldete Anwender zugreifen kann.

Inhaltssicherheit ist automatisch aktiviert und nicht konfigurierbar.

Indizierte Sicherheitsfunktionen

Beim Indizieren von Datensätzen aus ServiceNow AI Platform® Tabellen, KI-Suche Behält die folgenden Zugriffssteuerungseinstellungen bei:

- Rollenbasierte Feldebene Regeln für Zugriffssteuerungsliste (ACLs)
- Nicht geskriptete bedingte ACLs
- Geskriptete ACLs auf Tabellenebene
- Business-Regeln vor Abfrage
- Domain Separation
- Anwenderkriterien Für Datensätze, die aus den Tabellen „Wissen“ [kb_Knowledge] und „Katalogelement“ [sc_Cat_item] indiziert wurden

KI-Suche Unterstützt keine geskripteten ACLs auf Feldebene oder bedingten ACLs auf Feldebene.

Sicherheitsimplementierungen für frühe und späte Bindungen für Suchabfragen

Zum Abfragezeitpunkt KI-Suche Filtert Suchergebnisse, indem der Anwenderzugriff auf indizierte Tabellen und Datensätze ausgewertet wird. Die verwendete Filterimplementierung hängt von den Sicherheitsfunktionen ab, die in Tabellen und Datensätzen vorhanden sind, die der Suchabfrage 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.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
Vorzeitige Bindung	Standardmäßige Implementierung der Inhaltssicherheit, die Sicherheitsfilter in die Suchabfrage integriert. Das System fügt jeder Suchabfrage relevante Sicherheitsfilter für den Anwender hinzu. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen und alle Sicherheitsfilter bestehen. Die Sicherheit der frühen Bindung unterstützt nicht geskriptete ACLs, vor Abfragegeschäftsregeln und Domänentrennung sowie Anwenderkriterien für Datensätze, die aus den Tabellen „kb_Knowledge“ und „sc_Cat_item“ indiziert sind. Wenn eine Suche mit Datensätzen übereinstimmt, die über geskriptete ACLs auf Tabellenebene verfügen, greift die Suchabfrage automatisch auf die Sicherheit der späten Bindung zurück. **Hinweis:** Wenn ein Filter für die frühe Bindung einen Fehler verursacht, greift die Suchabfrage automatisch auf die Sicherheit für die späte Bindung zurück.
Verspätete Bindung	Rechenintensivere alternative Implementierung der Inhaltssicherheit, die Suchanfrageergebnisse nachfiltert. Das System wendet Sicherheitsfilter auf die Suchabfrage an, genau wie die Sicherheit der frühen Bindung. Nach dem Abrufen von Datensätzen, die der gefilterten Abfrage entsprechen, wird aufgerufen `GlideRecord.canRead()` Methode für jeden Datensatz. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen, alle Sicherheitsfilter bestehen und zurückgeben `true`Für die API-Methode. Die Sicherheit für die späte Bindung unterstützt alle indizierten Sicherheitsfunktionen. Standardmäßig dient die Sicherheit der verspäteten Bindung als Fallback-Mechanismus für die Sicherheit der frühzeitigen Bindung. Sie können dieses

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.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
	Standardverhalten auf folgende Weise überschreiben: • Zu erstellen KI-Suche Verwenden Sie die Sicherheit der späten Bindung für alle Ergebnisse aus einer indizierten Quelle, und legen Sie den Wert der indizierten Quelle fest **Verspätete Bindung Erzwingen** Feld bis *true*. • Zu erstellen KI-Suche Verwenden Sie die Sicherheit der späten Bindung für alle Suchergebnisse, und legen Sie den Wert von fest **Erzwingen** *KI-Suche* **Dient zur Verwendung der verspäteten Bindung für die ACL-Auswertung** (*glide.ais.security.force_late_binding*) Systemeigenschaft zu *true*. Wenn KI-Suche Wendet die Sicherheit der späten Bindung auf alle Ergebnisse aus einer indizierten Quelle an, die von einem Aspekt verwendet wird, der Liste der verfügbaren Filterauswahlen für den Aspekt. Wenn dies geschieht, zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden.Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration. Wenn Sie die Anzahl der Suchergebnisse für Aspekte in einer Suchanwendung aktivieren, geben die Anzahlen die Anzahl der Ergebnisse an, die der Suche des Anwenders entsprechen. Durch die Sicherheit der späten Bindung können Ergebnisse nach der Zählung entfernt werden, wodurch die tatsächliche Anzahl der angezeigten Ergebnisse niedriger ist als die Anzahl. Weitere Informationen zur Anzahl der Suchergebnisse für Aspekte finden Sie unter Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an.

Inhaltssicherheit für externe Inhalte

KI-Suche Behält Zugriffsberechtigungen bei, wenn externe Dokumente erfasst werden. Sie können einen Alias verwenden ServiceNow AI Platform Anwender für die extern definierten Anwender und Gruppen, die in diesen Zugriffsberechtigungen angegeben sind. KI-Suche Erstellt Inhaltssicherheitsfilter für externe Dokumentdatensätze aus diesen Berechtigungen und Aliassen.

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 mehr über die Verwendung von zu erfahren KI-Suche Informationen zu externen Datenquellen finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche. Vollständige Informationen zur Sicherheit externer Inhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche.

Verschlüsselte Felder in KI-Suche

KI-Suche Schließt Quelldatensatzfelder aus, die mit Verschlüsselungsunterstützung oder verschlüsselt sind Edge Encryption.

Beim Umgang mit einem verschlüsselten Quelldatensatzfeld KI-Suche Hat die folgenden Einschränkungen:

- Die Inhaltsindizierung schließt das verschlüsselte Feld aus. Dieser Ausschluss bedeutet, dass Suchabfragebegriffe nicht mit Begriffen aus dem Inhalt des verschlüsselten Felds übereinstimmen.
- Sie können keinen Aspekt mit dem verschlüsselten Feld erstellen.
- Wenn eine Suchabfrage versucht, das verschlüsselte Feld zu filtern, z. B. beim Anwenden eines ACL-Filters (Access Control List), schlägt die Suchabfrage fehl. Ein `Verschlüsseltes Feld wird nicht unterstützt` Fehlermeldung wird protokolliert.

Detaillierte Beschreibungen der für Quelldatensätze verfügbaren Verschlüsselungsoptionen finden Sie unter Verschlüsselung .

Semantische Vektorsuche in KI-Suche

Die semantische Vektorsuche ermöglicht Now LLM Service Um Ergebnisse basierend darauf zu finden, wie ähnlich sie Ihren Suchbegriffen sind. Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse und Now Assist In Virtual Agent Verwenden Sie die semantische Vektorsuche, um den Rückruf durch die Interpretation von Suchabfragen in natürlicher Sprache zu verbessern.

Standardmäßig KI-Suche Verwendet *Stichwortsuche* , Bedeutet, dass Ergebnisse für Datensätze gefunden werden, die literale Übereinstimmungen für die Stichwörter (Begriffe) in Ihrer Suchabfrage enthalten. Startet in Vancouver Patch 4-Release, KI-Suche Enthält einen alternativen Suchmodus namens *Semantische Vektorsuche* Wird in Funktionen verwendet, die mit funktionieren Now LLM Service. Beispiele für solche Funktionen sind Now Assist In Virtual Agent Konversationen, Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse, und Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse.

Die semantische Vektorsuche analysiert die Bedeutungen und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlichen Bedeutungen zu finden. Es verbessert den Rückruf der Suche, indem natürliche Sprache interpretiert wird, um die Absicht Ihrer Suche genauer widerzuspiegeln.

Angenommen, Sie indizieren einen Quelldatensatz mit Text `So verhindern Sie Phishing` Und suchen Sie nach `Betrugsvermeidung` .

- Im Suchmodus für Stichwörter KI-Suche Gibt kein Ergebnis für diesen Datensatz zurück, da Ihre Suchabfragebegriffe nicht wörtlich mit den im indizierten Inhalt enthaltenen Begriffen übereinstimmen.
- Im Suchmodus für semantische Vektoren jedoch KI-Suche Kann basierend auf der folgenden kontextbezogenen Analyse ein Ergebnis für den Datensatz zurückgeben:
  - Ihr Suchbegriff `Vermeiden` Ist kontextbezogen ähnlich zu `Verhindern`
  - Ihr Suchbegriff `Betrug` Hat Bedeutung, die sich mit der Bedeutung von überschneidet `Phishing`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ordnet Ergebnisse aus der semantischen Vektorsuche basierend darauf an, wie ähnlich sie Ihrer Suche sind. Wenn Sie im Beispiel einen zweiten indizierten Datensatz mit Text hatten So verhindern Sie Betrug , Wäre eher dem ähnlich Betrugsvermeidung Suche und ihr Suchergebnis würden vor angezeigt So verhindern Sie Phishing Ergebnis.

Im Gegensatz zum standardmäßigen stichwortbasierten Suchmodus basiert die semantische Vektorsuche nicht auf Ihren Synonymwörterbüchern, um Begriffsäquivalenzen zu finden. KI-Suche Identifiziert Begriffsähnlichkeiten automatisch, wenn Quellinhalte und Metadaten für die semantische Vektorsuche indiziert werden.

Die semantische Vektorsuche ist automatisch aktiviert und enthält keine konfigurierbaren Einstellungen.

Vorteile der semantischen Vektorsuche

Im Vergleich zum standardmäßigen Suchmodus für Stichwörter bietet die semantische Vektorsuche die folgenden Vorteile:

- Hilft, den Rückruf für wissensartikel, Katalogelemente und Themen zu verbessern, indem Ergebnisse basierend auf der zugrunde liegenden Bedeutung Ihrer Suche abgeglichen werden und nicht anhand von Stichwörtern abgeglichen werden.
- Bietet eine natürlichere und konsistentere Such-Experience, indem ähnliche Ergebnisse für verschiedene Suchabfragen mit derselben zugrunde liegenden Bedeutung zurückgegeben werden.
- Reduziert die Notwendigkeit, Synonymwörterbücher zu erstellen und zu pflegen, um Ähnlichkeiten bei Suchvorgängen zu antizipieren.

Ausgabe der semantischen Vektorsuche

Die semantische Vektorsuche überschreibt die normale KI-Suche Mechanismen für Begriffsübereinstimmung und Relevanzrangliste. Die Ergebnisse werden basierend auf ihrer berechneten Ähnlichkeit mit Ihren Suchabfragebegriffen sortiert, wobei die ähnlichsten Ergebnisse zuerst angezeigt werden.

Verfügbarkeit der semantischen Vektorsuche

Die semantische Vektorsuche ist in den folgenden Kontexten verfügbar.

- Now Assist In Virtual Agent Verwendet die semantische Vektorsuche für den Abruf von Katalogelementen und den Abruf von Servicemitarbeiter-Themen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A verwenden Sie die semantische Vektorsuche zusammen mit der Legacy-Stichwortsuche, wenn Sie nach Wissensartikeln suchen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Sie verwenden auch die semantische Vektorsuche, wenn sie im Cache der zweiten Ebene nach zwischengespeicherten Antworten suchen, die Ihrer Abfrage entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist F&A Genius-Ergebnisse und Zwischenspeicherung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.
- Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse verwenden die semantische Vektorsuche zusammen mit der Legacy-Stichwortsuche, wenn Sie nach Katalogelementen suchen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse.
- Alle Connectors aus dem Connectors Für Externe Inhalte Anwendungsunterstützung für die Indizierung semantischer Vektoren beim Abrufen von Dokumentinhalten aus externen

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

Quellsystemen. Nur Funktionen, die die semantische Vektorsuche mit verwenden Now LLM Service Kann diesen Support nutzen. Weitere Informationen zur Konfiguration und Nutzung des Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Connectors für externe Inhalte.

KI-Suche Protokollierung und Debugging

Überprüfen KI-Suche Protokolle und Verlauf zur Analyse von Leistungs- und Diagnoseproblemen. Zeigen Sie Protokollnachrichten und den Erfassungsverlauf an, oder verwenden Sie Sitzungs-Debugging, um detaillierte Nachrichten für eine Anwendersitzung zu erfassen.

Anzeigen KI-Suche Erfassungsprotokollnachrichten

Überprüfen KI-Suche Erfassung und Indexierung von Ereignissen durch Anzeigen von Protokollnachrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Protokolle** > **Ingestion – Warnungen und Fehler**an.
   Die Tabelle „Protokoll“ [syslog] wird mit angezeigt **[Quelle] [beginnt mit] [AIS-Datenquelle]** Filterbedingung angewendet.
2. Verwenden Sie die Funktionen „Listensuche“, „Sortieren“, „Filtern“ und „Gruppieren“, um Nachrichten von Interesse zu finden.

Alle anzeigen KI-Suche Protokollnachrichten

Überprüfen KI-Suche Ereignisse durch Anzeigen von Protokollnachrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Protokolle** > **Alle**an.
   Die Tabelle „Protokoll“ [syslog] wird mit angezeigt **[Nachricht] [enthält] [ais]** Filterbedingung angewendet.
2. Verwenden Sie die Funktionen „Listensuche“, „Sortieren“, „Filtern“ und „Gruppieren“, um Nachrichten von Interesse zu finden.

Überprüfen Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle

Zeigen Sie Verarbeitungsergebnisse und Leistungsstatistiken an, die einem Erfassungsereignis für eine indizierte Quelle zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die KI-Suche Die Tabelle „Verlauf der indizierten Quelle“ [ais_ingest_datasource_stats] enthält Datensätze für Ereignisse der indizierten Quellerfassung. Jeder Datensatz enthält Leistungsstatistiken und Verarbeitungsergebnisse für das Erfassungsereignis. Sie können den Datensatz des Erfassungsereignisverlaufs überprüfen, um die Erfassungsleistung zu analysieren und Probleme zu diagnostizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, deren Indizierungsverlauf Sie überprüfen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Indexierungsverlauf den Erfassungsereignisdatensatz, den Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie im Formular „Verlauf der indizierten Quelle“ die Felder für das ausgewählte Erfassungsereignis.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Verlauf der indizierten Quelle“.

Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche

Erfassen und überprüfen Sie detailliert KI-Suche Protokollnachrichten für eine Anwendersitzung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Sitzungs-Debugging für aktivieren KI-Suche In einer Anwendersitzung zeichnet das System Debug-Protokollnachrichten für diese Sitzung auf. Diese Nachrichten umfassen:

- Nachrichten, die veranschaulichen, wie KI-Suche Interpretiert die Suchabfrage eines Anwenders
- Nachrichten, die die Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitsfilter angeben, die auf eine Suchabfrage angewendet werden
- Nachrichten, die Suchanfrageanforderungs- und Antwortobjekte in visuell lesbarem Format enthalten

Sie können diese Debug-Protokollnachrichten überprüfen, um Suchprobleme zu diagnostizieren oder optimale Einstellungen für die Suchleistung zu konfigurieren.

Nach der Aktivierung bleibt das Sitzungs-Debugging für die Anwendersitzung aktiv, bis Sie es deaktivieren. Weitere Informationen zum Debugging von Sitzungen finden Sie unter Sitzungsdebuggen .

Prozedur

1. Um das Debugging zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** an.
   Eine Nachricht meldet den Abschluss des Debugging KI-Suche Sitzungs-Debug-Skript.
2. Um Debug-Protokolle zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**an.
   Debug-Protokollnachrichten werden in angezeigt **Sitzungsprotokoll** Fenster.
3. Um das Debugging zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren**an.
   Eine Nachricht meldet den Abschluss des Debug-Skripts „alle Sitzungen deaktivieren“.

Diagnostizieren Sie Zugriffsprobleme mit Suchergebnissen mithilfe der Suchvorschau-UI

Verwenden Sie das Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI und die KI-Suche Rolle „Hochsicherheitsadministrator – erhöhte Berechtigungen“, um zu bestimmen, ob Filter verhindern, dass ein Suchanwender ein bestimmtes Suchergebnis in anzeigt KI-Suche Index.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: ais_admin , ais_High_Security_admin , Und Identitätswechsel.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Suchvorschau-UI, um Filterkonfigurationen zu diagnostizieren, die verhindern, dass ein Suchanwender ein bestimmtes Suchergebnis in sieht KI-Suche Index. Suchen Sie zuerst als dieser Anwender in der Suchvorschau-UI, um zu bestätigen, ob das Suchergebnis sichtbar ist. Beenden Sie als Nächstes die Identitätswechsel, und wiederholen Sie die Suche, nachdem Sie auf erhöht haben ais_High_Security_admin Um alle Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter zu umgehen. Wenn das Suchergebnis in der erweiterten Suche angezeigt wird, überprüfen Sie die Einstellungen der Suchquelle und des Inhaltssicherheitsfilters, um festzustellen, warum der Anwender es nicht anzeigen kann.

Hinweis: Ändern des Werts von **Suchen als** Das Feld im Tool „Anwenderidentitätswechsel“ der Suchvorschau-UI beendet erhöhte Berechtigungen für ais_High_Security_admin Rolle. Um Filter nach dem Ändern des Werts dieses Felds zu umgehen, müssen Sie erneut auf erhöhen ais_High_Security_admin Rolle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**an.
2. Verwenden Sie **Suchen als** Feld im Tool „Anwenderidentitätswechsel“ der Suchvorschau-UI, um die Suchabfrage als betroffener Anwender auszugeben.

   Hinweis: Für weitere Details zu **Suchen als** Feld, siehe Durchsuchen Sie die Vorschau der Administratortools.

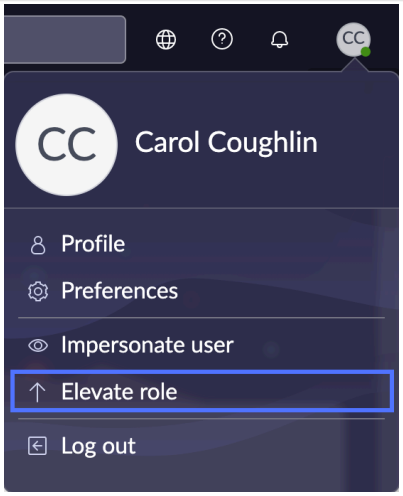
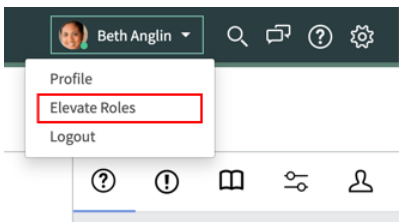
   Es werden Ergebnisse angezeigt, die denen entsprechen, die der betroffene Anwender für die Suchabfrage von Interesse gesehen hat. Diese Ergebnisse können durch Suchquelle oder Inhaltssicherheitsfilter eingeschränkt werden.
3. Erhöhen Sie die Höhe auf ais_High_Security_admin Rolle:

   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

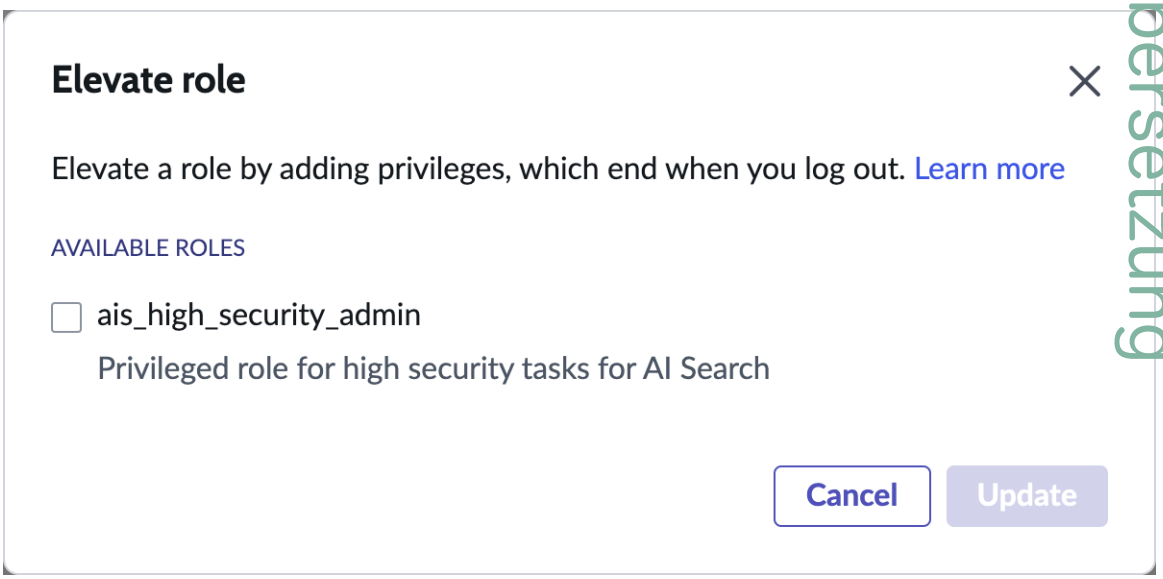
UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerrahmen das Symbol für Ihren Account aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Erhöhen Sie die Rolle** .

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.

UI-Version	Aktion
	
Core-UI	Wählen Sie im Bannerrahmen Ihren Namen aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Rollen Erhöhen** . 

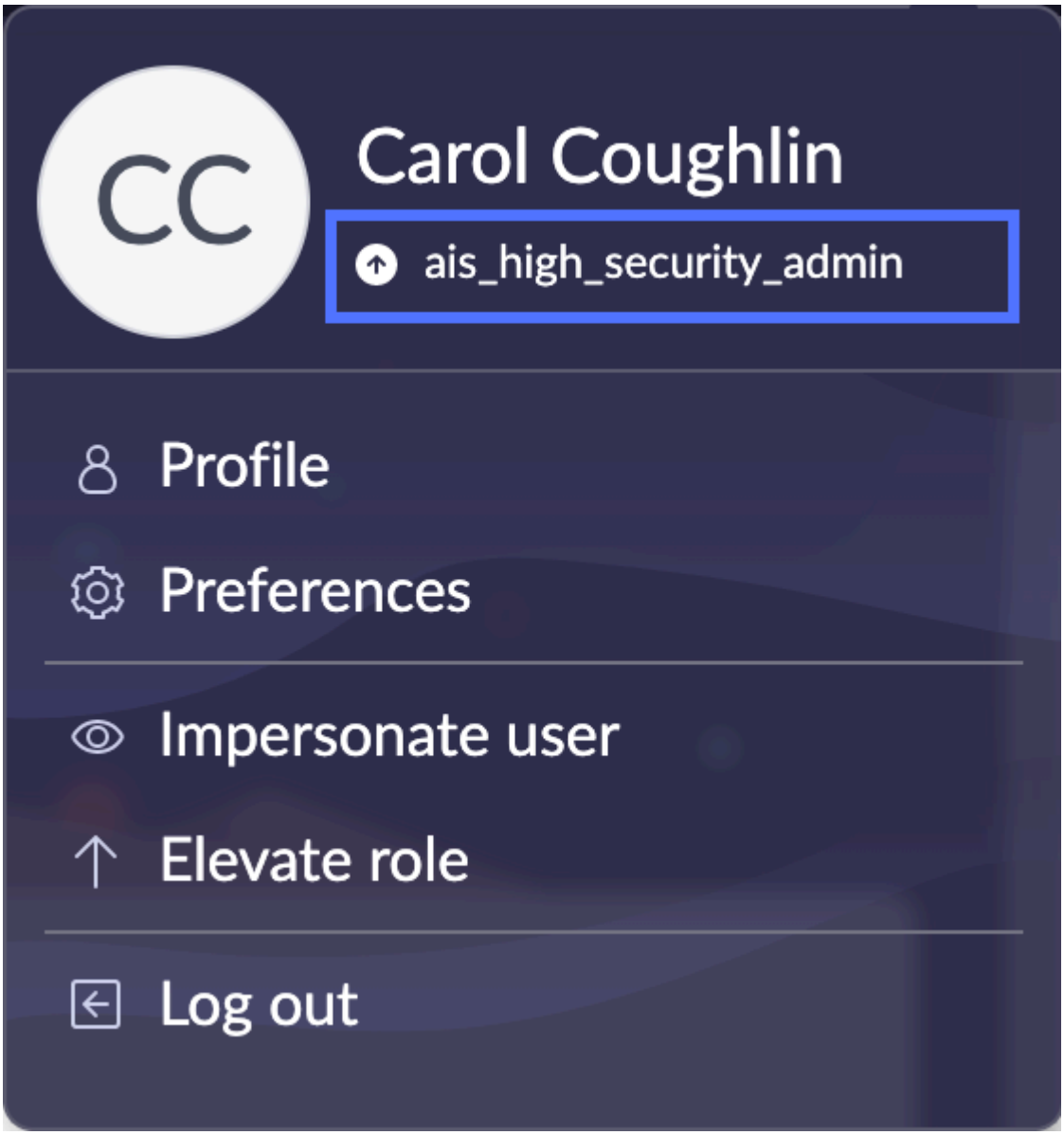
Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste Ihrer verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.



b. Wählen Sie im Dialogfeld die aus **ais_High_Security_admin** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** (In Next Experience UI) oder **OK** .
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Anwendermenü ein Indikator für erhöhte Rollen angezeigt. In Next Experience UI, dieser Indikator zeigt die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UI, Der Indikator zeigt das Symbol „erhöhte Rolle“ 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.



Automatische Übersetzung

Hinweis: Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Bearbeitungen verloren.

4. Wiederholen Sie die Suche nach Interesse, ohne die Identität des betroffenen Anwenders anzunehmen. Suchergebnisse werden ohne angewendete Suchquellen- oder Inhaltssicherheitsfilter angezeigt.

Nächste Maßnahme

Vergleichen Sie die beiden Suchergebnissätze. Wenn das betreffende Suchergebnis nur in der erweiterten Suche angezeigt wird, verhindert eine Suchquelle oder ein Inhaltssicherheitsfilter, dass der betroffene Anwender dieses Ergebnis anzeigt. Wenn das Suchergebnis in keiner der beiden Suchvorgänge angezeigt wird, ist es in nicht vorhanden KI-Suche Index.

Wenn das fragliche Suchergebnis aus einem externen Dokument indiziert wird, können Sie den Berechtigungsfilter für die Sicherheit externer Inhalte debuggen, damit der betroffene Anwender erkennt, ob der Zugriff auf das Suchergebnis verhindert wird. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Debuggen externer Inhaltssicherheitsfilter für einen ServiceNow AI Platform Anwender.

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

Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter debuggen

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um Suchquellen und Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die auf Ergebnisse für eine Suchabfrage angewendet werden. Administratoren können diesen Ansatz verwenden, um Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitseinstellungen zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

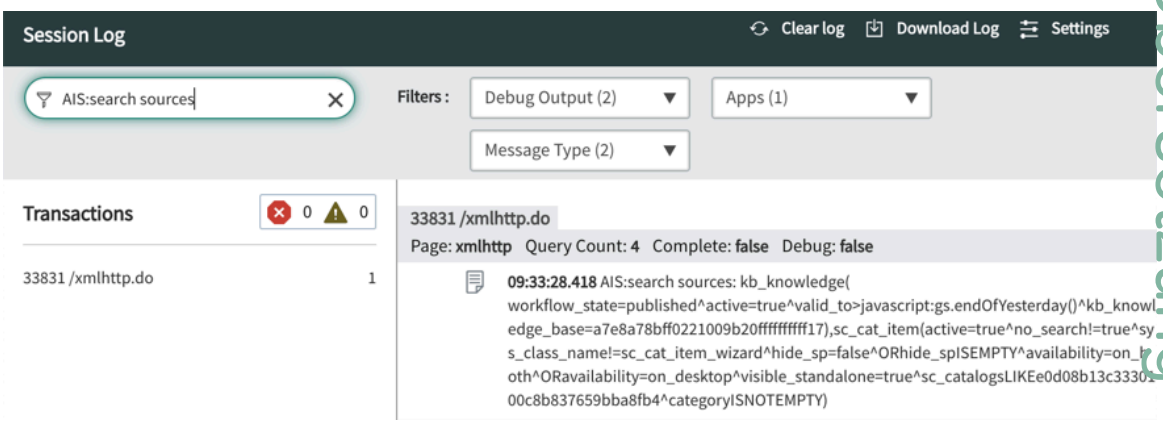
Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Anzeigen von Debug-Protokollnachrichten für Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt die Filter an, die KI-Suche Wird angewendet, um zu bestimmen, welche Datensätze in den Ergebnissen einer Suchabfrage angezeigt werden.

Prozedur

1. Zum Aktivieren des Sitzungs-Debugging für KI-Suche, Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**an.
   Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie Suchvorschau-UI für KI-Suche Um die Suchabfrage von Interesse zu übermitteln.

   Hinweis: Um Inhaltssicherheitsfilter für einen anderen Anwender zu debuggen, geben Sie ihren Namen im Tool zur Identitätswechsel des Anwenders der Suchvorschau-UI an.

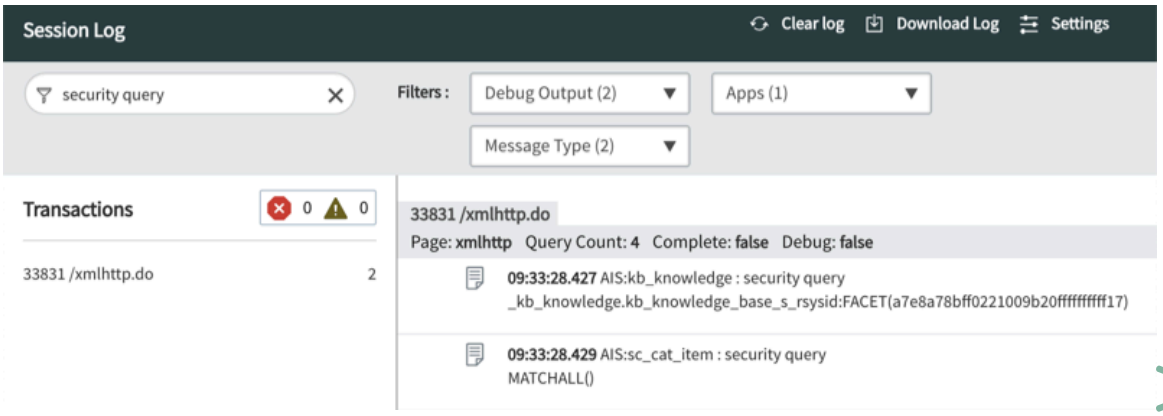
4. Um die für Ihre Suchabfragen angewendeten Suchquellenfilter anzuzeigen, filtern Sie die Sitzungsprotokolleinträge nach AIS:Suchquellen .



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. Dient zum Anzeigen der Inhaltssicherheitsfilter, die bei der Auswertung des Zugriffs auf Suchergebnisse für die aktuelle (oder Identität angenommen) angewendet werden ServiceNow AI Platform® Anwender, filtern Sie die Sitzungsprotokolleinträge nach Sicherheitsabfrage .



Nächste Maßnahme

Wenn die Filter einer Suchquelle Datensätze ausschließen, die durchsuchbar sein sollen, ändern Sie diese Filter. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

Wenn Inhaltssicherheitsfilter verhindern, dass der Anwender Suchergebnisse anzeigt, die zugänglich sein sollten, korrigieren Sie die Zugriffssteuerungseinstellungen für die betroffenen Quelldatensätze, und indizieren Sie dann den Inhalt für die relevante indizierte Quelle neu. Weitere Informationen zu Inhaltssicherheitseinstellungen finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche. Um Inhalte erneut zu indizieren, führen Sie die Schritte unter aus Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle.

Debuggen externer Inhaltssicherheitsfilter für einen ServiceNow AI Platform® Anwender

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um den Satz der extern definierten Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungsfilter anzuzeigen, die dem aktuellen zugeordnet sind ServiceNow AI Platform Anwender. Administratoren können diesen Ansatz verwenden, um sicherzustellen, dass die richtigen Anwenderzuordnungen für den aktuellen Anwender vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Anzeigen von Debug-Protokollnachrichten für die Sicherheit externer Inhalte. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt den Sicherheitsfilter für externe Inhalte, der KI-Suche Gilt, um zu bestimmen, ob die aktuelle ServiceNow AI Platform Der Anwender kann ein Suchergebnis für ein externes Dokument anzeigen.

Prozedur

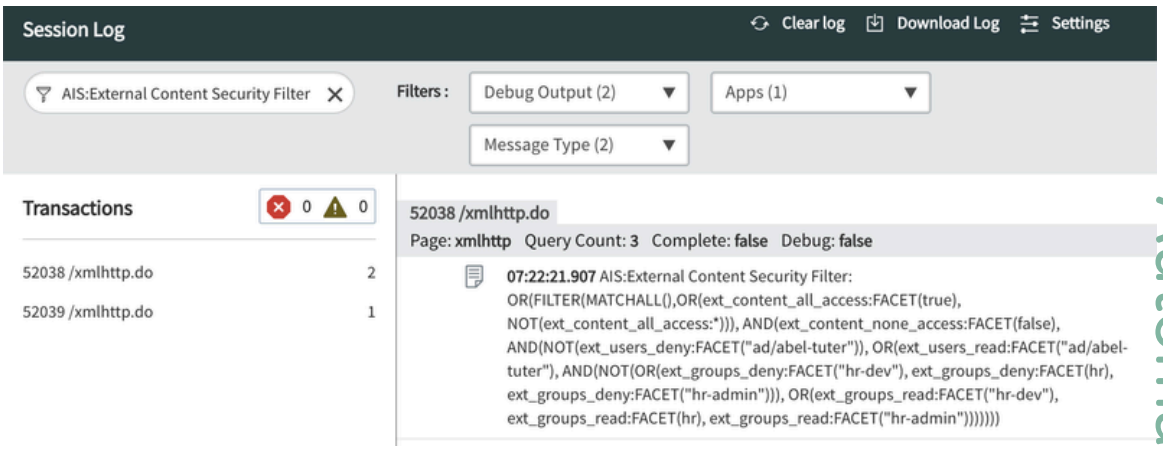
1. Zum Aktivieren des Sitzungs-Debugging für KI-Suche, Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**an.
   Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie Suchvorschau-UI für KI-Suche Um die Suchabfrage für externe Inhalte zu übermitteln, die von Interesse 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.

Hinweis: Um Sicherheitszugriffsberechtigungen für externe Inhalte für einen anderen Anwender zu debuggen, geben Sie seinen Namen im Tool zur Identitätswechsel für Anwender der Suchvorschau-UI an.

4. Filtern Sie im Sitzungsprotokoll nach `AIS: Sicherheitsfilter für externe Inhalte` Dient zum Anzeigen der Sicherheitsfilter für externe Inhalte, die bei der Auswertung des Zugriffs auf ein externes Dokumentsuchergebnis für die aktuelle (oder Identität angenommen) angewendet werden ServiceNow AI Platform Anwender.



Nächste Maßnahme

Wenn die Sicherheitsfilter für externe Inhalte nicht die gewünschten externen Anwender- oder Gruppenzugriffsberechtigungen enthalten, kann ein Suchadministrator eine aktualisierte und korrigierte Anwenderzuordnung für die importieren ServiceNow AI Platform Anwender. Weitere Informationen zum Definieren und Importieren von Anwenderzuordnungen finden Sie unter Externe Anwender und Gruppen werden zugeordnet ServiceNow AI Platform Anwender.

Überprüfen Sie die Datensatzanzahlen für indizierte Quellen

Verstehen Sie, woher Ihre indizierten Inhalte stammen, indem Sie die Datensatzanzahlen für Ihre indizierten Quellen in anzeigen KI-Suche Tabelle mit indizierten Quellstatistiken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die KI-Suche Die Tabelle „indizierte Quellstatistiken“ [ais_datasource_stats] enthält Einträge, die die Anzahl der indizierten Datensätze für jede Ihrer indizierten Quellen anzeigen. Diese Einträge werden alle 24 Stunden von protokolliert **AIS erfasst Erfassungsstatistiken** Geplante Aufgabe. Sie können die Statistikeinträge überprüfen, um zu sehen, wie viele Datensätze jede indizierte Quelle zu beiträgt KI-Suche Index.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu KI-Suche Listenansicht der Tabelle „indizierte Quellstatistik“ [ais_datasource_stats].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `ais_datasource_stats.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

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.

2. Wenn das Feld aktualisiert nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol Liste personalisieren Und verwenden Sie den Slushbucket, um das aktualisierte Feld der Listenansicht hinzuzufügen.
3. Um die neuesten indizierten Datensätze zuerst anzuzeigen, wählen Sie das Symbol für Spaltenoptionen des aktualisierten Felds aus In Next Experience UI oder , Und wählen Sie dann aus **Sortieren (z bis A)** .
4. Überprüfen Sie die indizierten Datensätze für jede Ihrer indizierten Quellen.

Hinweis: Der Eintrag für eine indizierte Quelle gibt die Anzahl der indizierten Datensätze aus dieser Quelle an, wenn der **AIS erfasst Erfassungsstatistiken** Die geplante Aufgabe wurde zu der im Feld aktualisiert angegebenen Zeit ausgeführt.

Auswertungsframework für Suchabfrageparameter

KI-Suche Führt A/B-Testauswertungen durch, die die Ergebnisrelevanz für alternative Sätze von Suchabfrageparameterwerten vergleichen. Diese Auswertungen bestimmen die Modelle, die KI-Suche Verwendet für Relevanz von maschinellem Lernen und für Genius-Ergebnisse von F&A.

Das Framework für die Auswertung von Suchabfrageparametern ermöglicht A/B-Relevanztests für Live-Suchdatenverkehr. KI-Suche Berücksichtigt die Ergebnisse dieses Live-Tests zusammen mit seiner Offline-Auswertung der aggregierten Suchsignaldaten, wenn die folgenden Feststellungen getroffen werden:

- Bestimmt, welches Relevanzmodell für ein Suchprofil veröffentlicht werden soll. Details zur Generierung und Veröffentlichung von Relevanzmodellen finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.
- Bestimmt, welches MRC-Modell (Machine reading Understanding, maschinelles Leseverständnis) bei der Validierung potenzieller Genius-Ergebnisantworten verwendet werden soll. Weitere Informationen zum MRC-Modell, das für Genius-Ergebnisse von F&A verwendet wird, finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A.

KI-Suche Berechnet nächtliche Ergebnisse der A/B-Testauswertung.

Das Framework für die Auswertung von Suchabfrageparametern ist Teil der Adaptive Telemetry-Suite von Funktionen.

Framework-Tabellen für Suchabfrageparameter-Auswertung

Das Auswertungs-Framework für Suchabfrageparameter für KI-Suche Verwendet Tabellen zum Speichern von Ergebnissen und Metriken aus A/B-Tests des Live-Suchverkehrs. KI-Suche Verwendet die gespeicherten Daten, wenn bestimmt wird, welches Relevanzmodell und das Validierungsmodell für Genius-Ergebnisse von F&A für eine Suchanwendung veröffentlicht werden sollen.

Tabelle der A/B-Testauswertung

Die Tabelle „A/B-Testauswertung“ [Auswertung] speichert Details für A/B-Testauswertungen, die im Live-Suchdatenverkehr durchgeführt werden.

Hinweis: Das System bereinigt diese Tabelle automatisch und entfernt Datensätze für inaktive Auswertungen, die älter als zwei Jahre 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.

Bewertung

Spalte	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung der Auswertung.
Name	Name und Beschreibung für die Auswertung.
Quelle	Name der Tabelle mit Datensätzen, für die die Auswertung ausgeführt werden soll.
Testumfang	Umfang der Bewertung. • Unterstützte Werte: ○ *ALL*: Führt die Auswertung für alle Datensätze in der von angegebenen Tabelle aus **Quelle** . ○ *SELECTED*: Führt die Auswertung nur für Datensätze aus, die in angegeben sind **Ausgewählte Artefakte** Feldwert. • Standardwert: *ALL*
Artefaktanbieter	Liste der Artefaktfilterklassen, die Datensätze zum Testen bereitstellen.
Ausgewählte Artefakte	Kommagetrennte Liste der sys_ID-Werte des Datensatzes. Wenn **Testumfang** Ist auf festgelegt **AUSGEWÄHLT** , Die Auswertung wird nur für Datensätze mit sys_ID-Werten ausgeführt, die in dieser Liste angegeben sind.
Mindestanzahl Signale für Auswertung	Mindestanzahl von Suchsignalen, die die Auswertung erfassen soll, bevor sie beendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0*(Kein Minimum) • Höchstwert: *30000* Um Details zur Interaktion dieser Bedingung mit zu erhalten **Mindestanzahl Tage für Auswertung** Bedingung, siehe **Operator Für Endkriterien** .
Mindestanzahl Tage für Auswertung	Mindestanzahl von Tagen, die die Auswertung aktiv sein muss, bevor sie endet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0*(Kein Minimum) • Höchstwert: *180*

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

Bewertung (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Um Details zur Interaktion dieser Bedingung mit zu erhalten **Mindestanzahl der Signale für die Auswertung** Bedingung, siehe **Operator Für Endkriterien** .
Operator für Endkriterien	Logischer Operator, der für Auswertungsendbedingungen verwendet werden soll, wenn beide **Mindestanzahl der Signale für die Auswertung** Und **Mindestanzahl Tage für Auswertung** Bedingungen sind vorhanden. • Unterstützte Werte: ◦ *AND*: Die Auswertung bleibt aktiv bis **Mindestanzahl der Signale für die Auswertung** Und **Mindestanzahl Tage für Auswertung** Beide Bedingungen sind erfüllt. ◦ *OR*: Die Auswertung bleibt aktiv, bis einer der beiden **Mindestanzahl der Signale für die Auswertung** Oder **Mindestanzahl Tage für Auswertung** Bedingungen sind erfüllt. • Standardwert: *OR*

Tabelle der Ausführung der A/B-Testauswertung

Die Tabelle „Ausführung der A/B-Testauswertung“ [Evaluation_Execution] speichert Details zu einzelnen Vorgängen, die als Teil von A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr ausgeführt werden.

Evaluation_Execution

Spalte	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung des Auswertungsvorgangs.
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [Auswertung].
Artefakt-ID	SYS_ID für den von diesem Auswertungsvorgang analysierten Datensatz.
Status	Status für die Ausführung der Datensatzauswertung. • Unterstützte Werte: ◦ *Queued*: Der Auswertungsvorgang befindet sich zur Ausführung in der Warteschlange. ◦ *In Progress*: Der Auswertungsvorgang wird ausgeführt.

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

Evaluation_Execution (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	○ *Scoring*: Der Auswertungsvorgang befindet sich in der Bewertungsphase. ○ *Complete*: Der Auswertungsvorgang wurde erfolgreich abgeschlossen. ○ *Errored*: Der Auswertungsvorgang ist mit einem Fehler fehlgeschlagen. ○ *Canceled*: Der Auswertungsvorgang wurde vom System abgebrochen. ○ *Suspended*: Der Auswertungsvorgang wurde vom System angehalten. • Standardwert: *Queued*
Startdatum	Datum und Uhrzeit des Starts des Auswertungsvorgangs.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Auswertungsvorgang beendet wurde.

Parametertabelle für A/B-Testauswertung

Die Tabelle „Auswertungsparameter für A/B-Tests“ [Evaluation_Parameter] speichert Details zu einzelnen Suchabfrageparametern, die in A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

Evaluation_Parameter

Spalte	Beschreibung
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [Auswertung].
Name	Name und Beschreibung für den Auswertungsparameter.
Zugewiesenen Parameter des Artefakts verwenden	• Typ: Wahr | Falsch • Unterstützte Werte: ○ *true*: Vergleichen Sie die angegebenen *Parameter Values*An den aktuell zugewiesenen Suchabfrageparameterwert für das angegebene Artefakt. ○ *false*: Vergleichen Sie die angegebenen nicht *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.

Evaluation_Parameter (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	*Values*An den aktuell zugewiesenen Suchabfrageparameterwert für das angegebene Artefakt • Standardwert: *true*
Parameterwerte Prozentsatz des Datenverkehrs	Prozentsatz der Suchabfragen, um die angegebene anzuwenden *Parameter Values*Bis während der A/B-Bewertung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0* • Höchstwert: *100*
Parameterwerte	JSON-Liste von Werten, die mit dem aktuellen Suchabfrageparameterwert verglichen werden sollen, wenn *Use Artifact's Assigned Parameter*Ist „wahr“.
Parametertyp	Geben Sie den Suchabfrageparameter ein. Der ausgewählte Wert bestimmt, wie der *Parameter Values*Werden während und nach einer A/B-Bewertung verwendet. Unterstützte Werte: • *Search Context Parameters*: Zusammenführen und überschreiben Sie Kontextparameter des Suchprofils mit *Parameter Values*Für Suchabfrageanforderungen. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den Wert des Suchabfragekontextparameters, der mit der Gewinnpunktzahl festgelegt ist, um die relevanten Suchprofil-Kontextparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen. • *Search QnA Genius Result Configuration*: Anwenden *Parameter Values*Für F&A Genius-Ergebniskonfigurationen, die in Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das entsprechende Suchprofil, um den Konfigurationsparameterwert des Genius-Ergebnisses in die Gewinnpunktzahl aufzunehmen. • *Search QnA Model*: Anwenden *Parameter Values*Für Q&A Genius-Ergebnismodelle, die in

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

Evaluation_Parameter (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das entsprechende Suchprofil, um den Parameterwert des Genius-Ergebnismodells für F&A in die Gewinnpunktzahl aufzunehmen. • *`Search Relevancy Model`*: Anwenden *`Parameter Values`*Als Suchrelevanzmodelle zur Verwendung in Suchabfrageanforderungen. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das entsprechende Suchprofil, um den Parameterwert des Relevanzmodells in die Gewinnpunktzahl aufzunehmen. • *`Search REST Parameters`*: Suchprofil-Abfrageparameter zusammenführen und mit überschreiben *`Parameter Values`*Für Suchabfrageanforderungen. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den mit der Gewinnpunktzahl festgelegten Suchabfrageparameter-Wert, um die relevanten Suchprofilparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen.
Berechnungstyp für Punktzahl	Berechnungsform, die zum Berechnen der Wertpunktzahlen von Suchabfrageparametern und zum Finden des besten Werts verwendet wird. Unterstützte Werte: • *`Average Click Position`*: Der beste Suchabfrageparameterwert ist der mit der niedrigsten durchschnittlichen Klickpositionspunktzahl. **Hinweis:** KI-Suche Berechnet die durchschnittliche Klickpositionspunktzahl, indem die Summe aller ausgewählten Suchergebnisränge durch die Anzahl der Suchen geteilt wird. Das Suchergebnis mit dem höchsten Rang hat Rang 1, das nächsthöchste hat Rang 2 usw. Wenn Sie beispielsweise zwei Suchen durchführen und in einem Fall das erste Ergebnis und im anderen das zweite Ergebnis auswählen, beträgt Ihre durchschnittliche Klickpositionspunktzahl (1 + 2) / 2 = 1,5. • *`Genius Result Helpfulness`*: Der beste Suchabfrageparameterwert ist der mit der höchsten Nützlichkeitspunktzahl.

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

Evaluation_Parameter (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Diese Berechnung berücksichtigt, ob eine relevante Genius-Ergebnisantwort in Ihren Suchergebnissen angezeigt wurde. **Hinweis:** Die Nützlichkeitspunktzahl ist eine Metrik, die angibt, ob Genius-Ergebnisantworten im Kontext Ihrer Suche hilfreich waren. • `Helpfulness`: Der beste Suchabfrageparameterwert ist der mit der höchsten Nützlichkeitspunktzahl. Anders Als `Genius Result Helpfulness`, Bei dieser Berechnung wird nicht berücksichtigt, ob eine relevante Genius-Ergebnisantwort in Ihren Suchergebnissen angezeigt wurde.
Signalanbieter	Der Anbieter für Suchsignale, der zum Bewerten des Suchabfrageparameters erforderlich ist. `Search Event Signal Provider` Ist der einzige unterstützte Wert.

Ergebnistabelle für A/B-Testauswertungsparameter

Die Tabelle „Ergebnis des A/B-Testauswertungsparameters“ [Evaluation_Parameter_result] speichert Berechnungsergebnisse für einzelne Suchabfrageparameter, die in A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

Evaluation_Parameter_result

Spalte	Beschreibung
Auswertungsausführung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertungsausführung in der Tabelle „A/B-Testauswertungsausführung“ [Evaluation_Execution].
Parameterauswertung	Verweis auf den Datensatz für den Suchabfrageparameter in der Tabelle „Auswertungsparameter für A/B-Tests“ [Evaluation_Parameter].
Bester Wert	Bester Wert für den Suchabfrageparameter, wie durch bestimmt `Winning Score`.
Punktzahl für Erfolg	Numerische Punktzahl für den Suchabfrageparameter, bestimmt mit `Score Calculation Type`.
Punktzahlmetadaten	Metadaten aus der Punktzahlberechnung für den Suchabfrageparameter.

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

Schließen Sie ein Suchprofil aus dem Auswertungs-Framework für Suchabfrageparameter aus

Schließen Sie ein Suchprofil von A/B-Testauswertungen von Live aus KI-Suche Datenverkehr. Dieses Verfahren verhindert KI-Suche Aus der Verwendung von A/B-Testauswertergebnissen bei der Veröffentlichung des Suchergebnisrelevanzmodells des Suchprofils und seines Genius-Ergebnisvalidierungsmodells für F&A.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Auswertungsframework für Suchabfrageparameter führt A/B-Testauswertungen von Suchkonfigurationseinstellungen mithilfe von Live-Suchdatenverkehr durch. Standardmäßig KI-Suche Wertet Konfigurationseinstellungen für alle Suchprofile aus.

Suchadministratoren können einzelne Suchprofile aus dem Auswertungs-Framework für Suchabfrageparameter ausschließen. Das Ausschließen eines Suchprofils aus dem Framework verhindert KI-Suche Aus der Durchführung von A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet.

Hinweis: Wenn Sie ein Suchprofil von Auswertungen ausschließen, KI-Suche Berücksichtigt beim Aktualisieren der Relevanz- und MRC-Modelle (maschinelles Lernen) für dieses Suchprofil keine Auswertergebnisse mehr. Daher spiegeln die Einstellungen für Relevanzbewertung und die Filtereinstellungen für Genius-Ergebnisse für das Suchprofil möglicherweise weniger Ihren Suchverkehr wider. Um weitere Informationen dazu zu erhalten KI-Suche Verwendet beim Veröffentlichen dieser Modelle Ergebnisse von A/B-Auswertungstests, siehe Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche Und Genius-Ergebnisse für F&A.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Suchprofil, das Sie von A/B-Testauswertungen des Live-Suchverkehrs ausschließen möchten.
3. Wenn im Formular „Suchprofil“ nicht bereits angezeigt wird **Von Auswertung ausschließen** Feld: Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld sichtbar zu machen.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Formularlayouts, um Felder sichtbar zu machen, finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.
4. Wählen Sie aus **Von Auswertung ausschließen** Option.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
KI-Suche Führt keine A/B-Testauswertungen mehr für Datenverkehr durch, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet. Die Relevanz von maschinellem Lernen aktualisiert das Relevanzmodell für das Suchprofil nicht mehr.

KI-Suche – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu KI-Suche Installierte Komponenten, Systemeigenschaften, Funktionen und Formulare.

Mit installierte Plugins KI-Suche

KI-Suche fügt das folgende Plugin 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.

KI-Suche-Plugins

Plugin	Beschreibung
KI-Suche Plugin (Com.Glide.ais)	Aktiviert die Kernfunktionalität für KI-Suche. Im Basissystem installiert. **Hinweis:** Dieses Plugin ist in nicht sichtbar **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** und **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins** Auflistungen. Um dies zu überprüfen KI-Suche Ist installiert und zur Verwendung in Ihrer Instanz bereitgestellt, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Status**an.

Mit KI-Suche installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert KI-Suche Plugin, einschließlich geplanter Aufgaben, Tabellen und Anwenderrollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

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.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Aggregat-Integritätsdaten für AIS-Partition	Erfasst Integritätsprüfungsdaten für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Ablaufregeln	Markiert Ergebnisverbesserungsregeln als abgelaufen, wenn ihr Enddatum in der Vergangenheit liegt.
KI-Suche Relevanzdatenverarbeiter	Verarbeitet Suchsignaldaten als Teil der Optimierung des Suchprofil-Relevanzmodells durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen.
AIS erfasst Erfassungsstatistiken	Erfasst Erfassungsverlaufsstatistiken für indizierte Quellen.
Automatische Aktualisierung des abgeleiteten AIS-Wörterbuchs	Aktualisiert abgeleitete Tippfehlerbehandlungswörterbücher, wenn ihr Aktualisierungsintervall abgelaufen ist.
AIS-Index-Ereignisprozessor	Verarbeitet Indizierungsereignisse für indizierte Quellen.
Überwachung der Größe der AIS-Index-Ereigniswarteschlange	Überwacht die Größe der Indizierungswarteschlange während der Indizierung von Quelldatensätzen.
AIS-Index – veraltetes Dokument löschen	Optimiert den Suchindex durch Löschen veralteter Dokumente.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
AIS Validieren Sie die Veröffentlichungs-ID und die automatische Veröffentlichung	Veröffentlicht Suchprofile und Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbücher.
ML-Auslöser für Relevanz der AIS-Suche	Löst die automatische Optimierung von Suchprofil-Relevanzmodellen durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen aus.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche ACL-Überschreibungen [ais_acl_overrides]	Liste der von der Inhaltssicherheit verwendeten Regeln.
KI-Suche Aktiver Tabellenerfassungstracker [ais_Active_table_ingestion_Tracker]	Liste der aktiven Inhaltserfassungsereignisse für indizierte Quelltabellen.
KI-Suche Untergeordnete Tabelle [ais_Child_table]	Liste der untergeordneten Tabellen, die für indizierte Quellen definiert sind.
KI-Suche Konfigurationsattribut [ais_Configuration_Attribute]	Liste der indizierten Quellattribute, die zur Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.
KI-Suche Verbindung [ais_connection]	Liste von KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Wörterbuch [ais_dictionary]	Liste der Tippfehlerbehandlungs-, Stoppwort- und Synonymwörterbücher.
KI-Suche Wörterbuchbegriff [ais_dictionary_term]	Liste der Begriffe, die in Tippfehlerbehandlungs-, Stoppwort- und Synonymwörterbüchern definiert sind.
KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externen Inhalt [ais_external_search_user_Mapping]	Leere Liste von Anwenderzuordnungen für externe Inhalte. Alle anwenderdefinierten Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte erweitern diese Tabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle wird erst nach der Aktivierung von installiert Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_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.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Verlaufsdatensatz für Anwenderzuordnung für externen Inhalt [ais_external_content_user_Mapping_history]	Liste der Importverlaufsereignisse für Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte. **Hinweis:** Diese Tabelle wird erst nach der Aktivierung von installiert Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) .
KI-Suche Externe Inhaltszuordnungstabelle – Datenquellenbeziehung [ais_external_search_user_Mapping_Data_Source_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte und indizierten Quellen. **Hinweis:** Diese Tabelle wird erst nach der Aktivierung von installiert Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) .
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration [ais_Genius_result_Configuration]	Liste der Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung [ais_Genius_result_Configuration_sys_nlu_model_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen NLU Modelle und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Ereignisstatistiken indizieren [ais_index_Queue_stats]	Liste der Statistikeinträge für die Indizierung von Ereignissen.
KI-Suche Indizierter Batch-Verlauf [ais_ingest_Batch_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für die Indizierung von Batches.
KI-Suche Indizierter Ereignisverlauf [ais_ingest_event_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für Indexer-Ereignisse
KI-Suche Indizierter Wiederholungsverlauf [ais_ingest_retry_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse, die beim erneuten Versuch der Indizierung für einen Quelltabellendatensatz erzeugt wurden.
KI-Suche Indizierte Quelle [ais_datasource]	Liste der indizierten Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
KI-Suche Indiziertes Quellattribut [ais_datasource_Attribute]	Liste der indizierten Quellattribute, die für indizierte Quellen konfiguriert sind.
KI-Suche Indiziertes Quellfeldattribut [ais_datasource_field_Attribute]	Liste der Feldeinstellungen, die für indizierte Quellen konfiguriert sind.
KI-Suche Verlauf der indizierten Quelle [ais_ingest_datasource_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für indizierte Quellen.
KI-Suche Indizierte Quellstatistiken [ais_datasource_stats]	Liste von Einträgen mit indizierten Datensatzanzahlen für indizierte Quellen. Weitere Informationen zu diesen Einträgen finden Sie unter Überprüfen Sie die Datensatzanzahlen für indizierte Quellen.
KI-Suche Verlauf der indizierten Tabelle [ais_ingest_table_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für einzelne Quelltabellen, die in indizierten Quellen definiert sind.
KI-Suche Einchecken des Erfassungsauslösers [ais_ingestion_Trigger_Checkin]	Liste der Check-in-Zeiten für Erfassungsauslöser KI-Suche Knoten.
KI-Suche Partitionsintegrität [ais_Partition_Health]	Liste der Integritätsprüfungsereignisse für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Partitionsintegritätsantwort [ais_Partition_Health_response]	Liste der Antwortereignisse der Integritätsprüfung für KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Veröffentlichungsverlauf [ais_published_history]	Liste der Veröffentlichungsverlaufsereignisse für Suchprofile und Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbücher.
KI-Suche Relevanzautomatisches Training für Relevanz [ais_Relevancy_autotrain_Solution]	Liste der Relevanzmodell-Optimierungsdatensätze, die von der Relevanz von maschinellem Lernen verwendet werden.
KI-Suche Relevanzlösungsdefinition [ais_Relevancy_Solution_Definition]	Liste der Suchprofile mit Relevanzmodellen, die nach Relevanz von maschinellem Lernen optimiert 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
KI-Suche Relevanzschulungsausführung [ais_Relevancy_Training_Execution]	Liste der Optimierungsaufgaben für Relevanzmodelle, die nach Relevanz für maschinelles Lernen ausgeführt werden.
KI-Suche Bereitstellung von Relevanzschulungen [ais_Relevancy_Training_Staging]	Liste der Bereitstellungsaufgaben des Relevanzmodells, die nach Relevanz des maschinellen Lernens ausgeführt werden.
KI-Suche Regel zur Ergebnisverbesserung [ais_rule]	Liste der Ergebnisverbesserungsregeln.
KI-Suche Regelaktion zur Ergebnisverbesserung [ais_rule_action]	Liste der Aktionen, die für die Verwendung in Ergebnisverbesserungsregeln definiert sind.
KI-Suche Werte des Bedingungsgenerators für Ergebnisverbesserungsregel [V_ais_result_Improvement_rule_condition_Builder_values]	Liste der statischen Werte, die für die Verwendung in Ergebnisverbesserungsregelaktionen definiert sind.
KI-Suche Aufbewahrungsrichtlinie [ais_Retention_Policy]	Liste der Aufbewahrungsrichtlinien, die zur Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.
KI-Suche Suchprofil [ais_search_Profile]	Liste der Suchprofile.
KI-Suche Suchprofil-Wörterbuchzuordnung [ais_search_Profile_ais_dictionary_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbüchern.
KI-Suche Zuordnung der Genius-Ergebniskonfiguration für Suchprofil [ais_search_Profile_ais_Genius_result_Configuration_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Suchprofil-Relevanzmodell [ais_search_Profile_Relevancy_model]	Liste der Relevanzmodelle, die nach Relevanz für maschinelles Lernen erstellt wurden.
KI-Suche Suchprofil – Suchquellenzuordnung [ais_search_Profile_ais_search_Source_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Suchquellen.
KI-Suche Suchquelle [ais_search_Source]	Liste der Suchquellen.
KI-Suche Aktualisierbares Feldereignis [ais_Updatable_field_event]	Liste der Ereignisse für aktualisierbare Felder in indizierten Datensätzen.
Rohanwenderzuordnung für externen Inhalt [ais_external_content_RAW_external_user_Mapping]	Liste der importierten Anwenderzuordnungstabelleneinträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Diese Tabelle wird erst nach der Aktivierung von installiert Externer Inhalt für KI-SuchePlugin (Com.Glide.ais.external_content) .

Installierte Rollen

KI-Suche Enthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

KI-Suche Administrator [ais_admin]

Verwalten Sie die Konfigurationseinstellungen für KI-Suche Anwendung.

- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwortwörterbücher
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen
- Liest und aktualisiert Tippfehlerbehandlungswörterbücher, die mit Suchprofilen verknüpft sind
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

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.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Externer Inhalt für KI-Suche Rollen

Externer Inhalt für KI-SucheEnthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

KI-Suche Anwender der API für externe Inhalte [ais_external_content]

Zugriffsendpunkte für KI-Suche APIs für externe Inhalte.

- Gibt externe Dokumente für an KI-Suche Dient zum Indizieren als Suchergebnisse oder zum Löschen von Datensätzen für externe Dokumente aus dem Index mit API zur Erfassung externer Inhalte .
- Importiert Anwenderzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit KI-Suche API für externe Anwenderzuordnung .

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Anwendern und Integrationsanwendern zu, die Zugriff auf API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Anwendern finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen. Details zu Integrationsanwendern finden Sie unter Service-Accounts als interne Integrationsbenutzer markieren .

Benutzer mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf API-Endpunkte für externe Inhalte zuzugreifen.

KI-Suche Administrator für hohe Sicherheit [ais_High_Security_admin]

Greifen Sie auf Einstellungen für hohe Sicherheit für zu KI-Suche.

- Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle Suchergebnisse an, die in verfügbar sind KI-Suche Index
- Liest Importverlaufsdatensätze der Anwenderzuordnung für externe Inhalte

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten 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.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit erhöhten Berechtigungen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Rechten . Informationen zur Erhöhung finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Das Instanz-Sicherheitszentrum **Anwender mit Rollen mit hohen Berechtigungen** Anwendermetrik zeigt die Anzahl der Anwender an, denen diese Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendermetriken .

KI-Suche-Systemeigenschaften

Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Systemeigenschaften für konfigurieren KI-Suche Indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche*an.

KI-Suche-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie den automatischen Wechsel zu einem fehlerfreien *KI-Suche*Knoten im nahen Rechenzentrum (`glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node`)	Option zum Aktivieren des automatischen Wechsels zu einem fehlerfreien KI-Suche Knoten im nahen Rechenzentrum. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: *true* • Unterstützte Werte: ◦ *true*: Das System wechselt automatisch zur Verwendung von KI-Suche Knoten im nahen Rechenzentrum, wenn seine Leseintegritätspunktzahl gleich oder größer ist `glide.ais.monitor.health_threshold_green`Schwel ◦ *false*: Das System wechselt nicht automatisch zu KI-Suche Knoten im nahen Rechenzentrum. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Hochverfügbarkeit“)
Aktivieren Sie das automatische Failover zu einer Alternative *KI-Suche*Knoten, wenn der aktive Knoten fehlerhaft wird (`glide.ais.ha.enable_auto_failover`)	Option zum Aktivieren des automatischen Failover zu einer Alternative KI-Suche Knoten, wenn der aktive Knoten fehlerhaft 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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: *true* • Unterstützte Werte: ○ *true*: Das System führt automatisch ein Failover zu einer Alternative durch KI-Suche Knoten, wenn die Schreibintegritätspunktzahl des aktiven Knotens unter fällt *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*Schwe ○ *false*: Das System führt basierend auf der Integritätspunktzahl für eine aktive Partition nicht automatisch ein Failover durch. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Hochverfügbarkeit“)
Speichergröße der Erfassungs-Batcher-Warteschlange in MB (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	Größe der Batcher-Warteschlange in MB für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *20* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
Länge der Erfassungs-Batcher-Warteschlange (Datensätze) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	Maximale Anzahl von Datensätzen in der Batcher-Warteschlange für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1,000* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
glide.ais.ingestion.catalog_variables_filter_query	Codierte Abfragezeichenfolge für eine Abfrage, die Katalogelementdatensätze erfüllen müssen, um für die Indizierung von Katalogvariablen-Inhalten in Frage zu kommen. **Hinweis:** Diese Systemeigenschaft hat keine Auswirkung, wenn *glide.ais.ingestion.index_catalog_variables*Ist auf festgelegt *false*.

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] (Datensatz standardmäßig nicht vorhanden) Änderungen am Wert dieser Systemeigenschaft werden erst wirksam, wenn Sie Inhalte aus der indizierten Quelle der Katalogelementtabelle und indizierten Quellen für andere Tabellen neu indizieren, die die Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] erweitern. Weitere Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle Und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen Weitere Informationen zum Indizieren von Inhalten aus Katalogvariablen finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung des Katalogvariablen-Inhalts in Katalogelementdatensätzen Und Variablentypen, die von unterstützt werden KI-Suche Indexierung. Informationen zu codierten Abfragezeichenfolgen finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .
Länge der Batcher-Warteschlange für Erfassungswörterbuch (Datensätze) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	Maximale Anzahl von Datensätzen in der Warteschlange zum Hinzufügen von Begriffen zu einem Synonym-, Stoppwort- oder Tippfehlerverarbeitungswörterbuch. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1,000* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
Zeitüberschreitung bei Wiederholungsversuch in Sekunden (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für die Indizierung von Inhalten aus einem Quelldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: *600* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
Protokollierung von Erfassungsfeedback für Fehlermeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*)	Ziel für KI-Suche Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit der FEHLERSTUFE. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene nicht protokollieren. ◦ *Sys Log*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene in protokollieren. ◦ *File Log*: Protokollieren Sie Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf der aktiven KI-Suche Knoten. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
Protokollierung von Erfassungsfeedback für Informationsnachrichten (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der INFOEBENE. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *None* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene nicht protokollieren. ◦ *Sys Log*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene in protokollieren. ◦ *File Log*: Protokollieren Sie Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf der aktiven KI-Suche Knoten. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Protokollierung von Erfassungsfeedback für geringfügige Fehlermeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der Ebene „MINOR_ERROR“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene nicht protokollieren. ◦ *Sys Log*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene in protokollieren. ◦ *File Log*: Protokollieren Sie Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf der aktiven KI-Suche Knoten. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
Protokollierung des Erfassungs-Feedbacks für Warnmeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der WARNSTUFE. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene nicht protokollieren. ◦ *Sys Log*: Erfassungs-Feedback-Nachrichten mit dieser Ebene in protokollieren. ◦ *File Log*: Protokollieren Sie Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf der aktiven KI-Suche Knoten. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Erfassungseigenschaften“)
glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read_roles	Option zum Zulassen der Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus rollenbeschränkten Katalogvariablen in Katalogelementdatensätzen.

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	Hinweis: Diese Systemeigenschaft hat keine Auswirkung, wenn `glide.ais.ingestion.index_catalog_variables`Ist auf festgelegt `false`.
	
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Standardwert: `false`
	• Unterstützte Werte:
	  ○ `false`: Verhindern Sie die Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus Katalogvariablen mit Rollenbeschränkungen für Katalogelementdatensätze.
	  ○ `true`: Indexierung durchsuchbarer Inhalte aus Katalogvariablen mit Rollenbeschränkungen für Katalogelementdatensätze zulassen.
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] (Datensatz standardmäßig nicht vorhanden)
	
	Änderungen am Wert dieser Systemeigenschaft werden erst wirksam, wenn Sie Inhalte aus der indizierten Quelle der Katalogelementtabelle und indizierten Quellen für andere Tabellen neu indizieren, die die Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] erweitern. Weitere Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle Und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen
	
	Weitere Informationen zum Indizieren von Inhalten aus Katalogvariablen finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung des Katalogvariablen-Inhalts in Katalogelementdatensätzen Und Variablentypen, die von unterstützt werden KI-Suche Indexierung. Informationen zu codierten Abfragezeichenfolgen finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .

`glide.ais.ingestion.index_catalog_variables`	Option zum Zulassen der Indizierung von durchsuchbarem Inhalt aus global

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	zugänglichen Katalogvariablen in Katalogelementdatensätzen.
	
	Informationen zum Ermöglichen der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus Katalogvariablen, auf die bestimmte Rollen zugreifen müssen, finden Sie unter *glide.ais.ingestion.ignore_catalog_variables_read*
	
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Standardwert: *false*Im Basissystem *true*Wenn Now Assist In KI-Suche Anwendung ist installiert
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *false*: Indexierung von durchsuchbarem Inhalt aus Katalogvariablen in Katalogelementdatensätzen verhindern.
	  ○ *true*: Indexierung durchsuchbarer Inhalte aus global zugänglichen Katalogvariablen in Katalogelementdatensätzen zulassen.
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] (Datensatz standardmäßig nicht vorhanden)
	
	Änderungen am Wert dieser Systemeigenschaft werden erst wirksam, wenn Sie Inhalte aus der indizierten Quelle der Katalogelementtabelle und indizierten Quellen für andere Tabellen neu indizieren, die die Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] erweitern. Weitere Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für eine einzelne durch KI-Suche Indizierte Quelle Und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen
	
	Weitere Informationen zum Indizieren von Inhalten aus Katalogvariablen finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung des Katalogvariablen-Inhalts in Katalogelementdatensätzen Und Variablentypen, die von unterstützt werden KI-Suche Indexierung. Informationen zu codierten

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Abfragezeichenfolgen finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .
Intervall in Sekunden zwischen Anforderungen der Integritätsprüfung des Knotens der KI-Suche (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervall in Sekunden zwischen KI-Suche Integritätsprüfungen der Partition. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *60* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für Anforderung zur Überprüfung des Integritätsstatus des Knotens der KI-Suche (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für KI-Suche Integritätsprüfungen der Partition. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *30* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
Inklusive untere Grenze für GRÜNEN (fehlerfreien) Bereich von Integritätspunktzahlen der KI-Suche (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Inklusive untere Prozentgrenze für den Integritätspunktzahlbereich der grünen Partition. Die inklusivste Obergrenze für diesen Integritätspunktzahlbereich ist 100. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *90* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
Inklusive untere Grenze für den GELBEN Bereich der Integritätspunktzahlen des KI-Suchknotens (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Inklusive untere Prozentgrenze für den Punktzahlbereich der gelben Partitionsintegrität. Die nicht inklusiv-Obergrenze für diesen Integritätspunktzahlbereich wird von festgelegt *glide.ais.monitor.health_threshold_green*Eigenschaf Der rote Punktzahlbereich für Partitionsintegrität enthält alle Punktzahlen unterhalb dieses Eigenschaftswerts. Wenn die Integritätspunktzahl für eine aktive Partition in den roten Bereich fällt, und ob *glide.ais.ha.enable_auto_failover*Ist auf festgelegt *true*, KI-Suche Failover auf der Partition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: *50* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Überwachungseigenschaften“)
Maximale Anforderungsanzahl pro Suchabfrage für Knoten der KI-Suche (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Maximale Anzahl von Anforderungen, die einer entsprechen KI-Suche Knoten kann pro Suchabfrage verarbeiten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *10* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Abfrageeigenschaften“)
Multiplikator für Anzahl der Suchergebnisse für den Knoten der KI-Suche (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Multiplikator für Ergebnisanzahl für Suchabfragen, die die Sicherheitsimplementierung der späten Bindung verwenden. Das System multipliziert die Mindestanzahl der gewünschten Ergebnisse der Suchabfrage mit diesem Faktor, bevor Datensätze von angefordert werden KI-Suche Knoten. Zusätzliche Datensätze ersetzen alle Suchergebnisse, die durch die Sicherheitsimplementierung mit verspäteter Bindung entfernt wurden. Beispiel: Mit dem Standardwert *3*, Eine Suchabfrage, die die Sicherheitsimplementierung der späten Bindung verwendet und mindestens 10 Ergebnisse erwartet, erzeugt eine Anforderung an KI-Suche Knoten für 30 übereinstimmende Datensätze. Der endgültige Ergebnissatz enthält die ersten 10 dieser Datensätze, auf die der Anwender zugreifen kann. Niedrigere Werte verbessern die Leistung der Suchabfrage, können jedoch die Anzahl der Suchergebnisse unter das angeforderte Minimum reduzieren.

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: *3* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Abfrageeigenschaften“)
Boolescher Suchoperator, der verwendet werden soll, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe enthält (*glide.ais.query.search_operator*)	Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchanfrage mehrere Begriffe enthält. Bei Verwendung des Operators UND (konjunktiv) findet die Suche nur Datensätze, die alle Suchabfragebegriffe und -Ausdrücke enthalten. Bei Verwendung des Operators ODER (disjunktiv) findet die Suche Datensätze, die Suchabfragebegriffe oder -Ausdrücke enthalten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *AND then OR 2+ key terms* • Unterstützte Werte: ◦ *AND then OR 2+ key terms*: Suche mit dem Operator UND. Wenn die Suchabfrage nach dem Entfernen des Stoppworts mehr als zwei Suchbegriffe enthält und weniger als eine ganze Seite mit Ergebnissen zurückgibt, übermitteln Sie sie automatisch erneut mit dem Operator ODER. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im ODER-Ausdruck enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie anzeigen *glide.ais.query.search_operator* Datensatz in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], wird dieser Wert als angezeigt *AND_OR_ENHANCED*. ◦ *AND then OR query*: Suche mit dem Operator UND. Wenn die Suchabfrage weniger als eine ganze Seite mit Ergebnissen zurückgibt, übermitteln

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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie sie automatisch mit dem Operator ODER erneut. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im ODER-Ausdruck enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie anzeigen `glide.ais.query.search_operator` Datensatz in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties], wird dieser Wert als angezeigt *AND_OR*. ◦ *OR query*: Suche mit dem Operator ODER. ◦ *AND query*: Suche mit dem Operator UND. **Hinweis:** Dieser Wert wird nicht auf angezeigt KI-Suche Seite „Systemeigenschaften“, kann jedoch beim Bearbeiten von festgelegt werden `glide.ais.query.search_operator` Datensatz in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Abfrageeigenschaften“)
Erzwingen *KI-Suche* **Dient zur Verwendung der verspäteten Bindung für die ACL-Auswertung** (`glide.ais.security.force_late_binding`)	Option zum Erzwingen der Verwendung der Sicherheitsimplementierung für späte Bindungen für alle Suchabfragen. Beschreibungen der Sicherheitsimplementierungen für die frühe Bindung und die späte Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: *false* • Unterstützte Werte: ◦ *true*: Das System verwendet die Sicherheitsimplementierung für späte Bindungen für alle Suchabfragen. ◦ *false*: Das System verwendet die Sicherheitsimplementierung für frühzeitige Bindungen 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.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Suchabfragen. Wenn Suchergebnisse geskriptete ACLs enthalten oder bei frühzeitiger Bindung ein Fehler auftritt, wechselt das System zur Verwendung der Sicherheitsimplementierung für späte Bindung. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Sicherheitseigenschaften“) **Hinweis:** Sie können die Sicherheitsimplementierung der späten Bindung für alle Suchergebnisse aus einer bestimmten indizierten Quelle aktivieren, indem Sie festlegen **Verspätete Bindung Erzwingen** Feld bis *true*Für die indizierte Quelle.
Aktivieren Sie den globalen Sprach-Fallback (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Option zum Aktivieren des Abgleichs von übersetzten Dokumenten in der Sprache des Gebietsschemas der Instanz sowie in der Sitzungssprache des Anwenders. Angenommen, ein Anwender sucht aus einer japanischen Anwendersitzung in einer Instanz mit dem standardmäßigen englischsprachigen Gebietsschema (US-Englisch). Mit dem Standardsystemeigenschaftswert von *false*, Diese Suche entspricht nur Wissensartikeln auf Japanisch. Wenn der Systemeigenschaftswert auf festgelegt ist *true*, Die gleiche Suche entspricht Artikeln auf Japanisch und Englisch. Weitere Informationen zum Abgleich übersetzter Dokumente finden Sie unter Übersetzter Inhalt wird gesucht. Details zu Instanzgebietsschemata finden Sie unter Gebietsschemata werden konfiguriert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: *false* • Unterstützte Werte: ○ *true*: KI-Suche Stimmt mit übersetzten Dokumenten in der Sprache des Gebietsschemas der Instanz sowie in der Sitzungssprache des Anwenders überein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ `false`: KI-Suche Stimmt nur mit übersetzten Dokumenten in der Sitzungssprache des Anwenders überein. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Unterstützung mehrerer Sprachen“)
`glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_ai_search_ml_model_6127c8ffee.predict.reque`	Zeitüberschreitungsdauer für ML-Vorhersagen, die in der Genius-Ergebnisverarbeitung verwendet werden. Wenn die Verarbeitungszeit des Genius-Ergebnisses diesen Wert für eine Suchabfrage überschreitet, werden in den Suchergebnissen keine Genius-Ergebnisantworten angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1000* • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
`query.maxDictionaryTermLength`	Zeichenlängenbeschränkung für Stoppwort- und Synonym-Wörterbuchbegriffe. KI-Suche Ignoriert Wörterbuchbegriffe, die diese Längenbeschränkung überschreiten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *256* • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

ServiceNow AI Platform® Tabellen ausgeschlossen von KI-Suche Indexierung

KI-Suche Schließt Folgendes aus ServiceNow AI Platform Tabellen beim Indizieren von Inhalten. Sie können diese Tabellen oder daraus abgeleitete Tabellen nicht als konfigurieren KI-Suche Indizierte Quellen.

- KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externe Suche [ais_external_search_user_Mapping]
- Grundlegendes Configuration Item [cmdb]
- E-Mail [sys_email]
- Ereignis [sysevent]
- Importsatzzeile [sys_Import_Set_row]
- Protokoll [syslog]
- Warteschlange [ecc_Queue]

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

- Replizierter Vorgang [sys_Replication_Queue]
- SYS-Audit [sys_Audit]

Variablentypen, die von unterstützt werden KI-Suche Indexierung

KI-Suche Kann durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus mehreren Variablentypen indizieren, die in indizierten Quelldatensätzen gefunden wurden.

Variablentypen, die aus der Variablenspalte indiziert wurden

Beim Indizieren von Datensätzen aus einer beliebigen Quelltabelle KI-Suche Ruft durchsuchbare Inhalte aus unterstützten Variablentypen ab, wenn sie in einer Quelldatensatzspalte mit dem Namen vorhanden sind **Variablen** Und Typ *`Variables`*.

Unterstützte Variablentypen sind:

- E-Mail
- Mehrzeiliger Text
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile

Servicekatalog Variablentypen, die aus Katalogelementen indiziert wurden

Beim Indizieren von Datensätzen aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] und Tabellen, die sie erweitern, KI-Suche Kann durchsuchbare Inhalte aus diesen abrufen Servicekatalog Variablentypen:

- Multiple-Choice
- Auswahlfeld

Andere Variablentypen werden für die Indizierung von Katalogvariablen nicht unterstützt.

Die Indizierung der Katalogvariablen ist im Basissystem nicht aktiv, aber aktiviert, wenn Sie installiert haben Now Assist In KI-Suche Anwendung. Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren der Katalogvariablen-Indizierung finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung des Katalogvariablen-Inhalts in Katalogelementdatensätzen. Für Details zu Now Assist In KI-Suche Anwendung, siehe Now Assist in KI-Suche.

Für die vollständige Liste der verfügbaren Servicekatalog Variablentypen, siehe Typen von Servicekatalog Variablen an.

KI-Suche Indexfelder

Liste der Felder, die für Datensätze in verfügbar sind KI-Suche Index. KI-Suche Füllt diese Felder während der Indizierung mit Werten aus Quelldatensatzfeldern aus.

KI-Suche Indexfelder

Feld	Beschreibung
ai_search_parent_title	Titel des übergeordneten Datensatzes des indizierten Datensatzes, falls vorhanden. Dieses Feld wird automatisch 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.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	generiert KI-Suche Aus den übergeordneten Datensätzen **Titel** Feldwert.
ai_search_teaser_text	Durchsuchbarer Text des indizierten Datensatzes, der in Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird automatisch von generiert KI-Suche Aus den indizierten Datensätzen **Text** Feldwert.
ai_search_teaser_title	Titel des indizierten Datensatzes, der in den Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird automatisch von generiert KI-Suche Aus den indizierten Datensätzen **Titel** Feldwert.
Datenquelle_ID	Name der indizierten Quelle, die den Datensatz zu hinzugefügt hat KI-Suche Index.
ext_Record_ID	Eindeutiger Bezeichner für den externen Inhaltsquelldatensatz, der dem indizierten Datensatz entspricht. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.
ext_groups_deny	Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz nicht lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Deny-Einträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Ob eine Gruppe in diesem Feld und in angezeigt wird `ext_groups_read`, Mitglieder dieser Gruppe können den Datensatz nicht lesen.
ext_Groups_read	Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Deny-Einträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Ob eine Gruppe in diesem Feld und in angezeigt wird `ext_groups_deny`, Mitglieder dieser Gruppe können den Datensatz nicht lesen.
ext_users_deny	Namen der Sicherheitsprinzipalanwender, die den Datensatz nicht lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen 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.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Deny-Einträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn ein Anwender in diesem Feld und in angezeigt wird `ext_users_read`, Dieser Anwender kann den Datensatz nicht lesen.
ext_users_read	Namen der Sicherheitsprinzipalanwender, die den Datensatz lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Deny-Einträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn ein Anwender in diesem Feld und in angezeigt wird `ext_users_deny`, Dieser Anwender kann den Datensatz nicht lesen.
Index_Event_ID	SYS_ID des Indexiereignisses, das den Datensatz zu hinzugefügt hat KI-Suche Index.
language	Sprache des indizierten Datensatzes. KI-Suche Verwendet die für den Datensatz in der Quelltabelle angegebene Sprache. Wenn in der Quelltabelle keine Sprache angegeben ist, KI-Suche Erkennt automatisch die Sprache des Datensatzes.
record_class_name	Die hierarchische Klasse, die zum Rendern des Quelldatensatzes verwendet wird.
sys_id	SYS_ID des Quelldatensatzes.
table	Name der Quelltabelle des indizierten Datensatzes. Bei Datensätzen aus externen Inhaltsquellen gibt dieses Indexfeld den Namen der Inhaltsschematabelle an, die während der Dokumenterfassung angegeben wurde.
text	Durchsuchbarer Text für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld ausgefüllt werden, z. B. **Beschreibung** , Oder kann aus binärem Inhalt extrahiert werden.
Titel	Titel für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld ausgefüllt werden, z. B. **Kurzbeschreibung** , Oder kann aus binärem Inhalt extrahiert 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.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
URL	URL für die Formularansicht des Quelldatensatzes. Wenn Sie den indizierten Datensatz aus einer Suchergebnisliste auswählen, leitet das System Sie zu dieser URL weiter, damit Sie den Quelldatensatz anzeigen können. **Hinweis:** KI-Suche Füllt dieses Indexfeld automatisch aus dem Quelldatensatz aus. Sie können den Indexfeldwert nicht mit überschreiben *map_to*Feldeinstellungen.

Allgemeine Indexfelder

Folgendes KI-Suche Indexfelder werden in allen Datensätzen angezeigt, die aus indiziert wurden ServiceNow AI Platform® Quelltabellen:

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- table

KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“

Die KI-Suche Das Formular enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Ländern des Anwenders und Suchsprachen für wissensartikel. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Suchsprachen für wissensartikel für ein Land definieren.

Details zum Definieren von Suchsprachen für wissensartikel für ein Land finden Sie unter Zuweisen Wissen artikelsuchsprachen nach Land.

KI-Suche Formular „Land für Suchsprache“

Feld	Beschreibung
Land	Verweis auf das Land aus der Tabelle „Land“ [Core_Country], für das Sie eine zusätzliche Suchsprache für wissensartikel definieren möchten.
Sprache suchen	Verweis auf eine gewünschte Sprache aus der Tabelle „Sprache“ [sys_language] KI-Suche Zur Verwendung für die Suche nach wissensartikeln nach Anwendern im ausgewählten Land.

Hinweis: Sie können mehrere definieren KI-Suche Land, für das Sprachdatensätze für dasselbe Land gesucht werden sollen, solange jeder eine andere Suchsprache für wissensartikel hat. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und derselben Suchsprache für wissensartikel zu erstellen, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „externe Suche – Anwenderzuordnungstabelle – Datenquelle“

Die KI-Suche Externe Suche – Formular „Anwenderzuordnungstabelle – Datenquelle“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Anwenderzuordnungstabellen und indizierten Quellen für externe Inhalte. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte verknüpfen.

Details zum Verknüpfen einer Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte finden Sie unter Externe Anwender und Gruppen werden zugeordnet ServiceNow AI Platform Anwender.

KI-Suche Formular „externe Suche – Anwenderzuordnungstabelle – Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Anwenderzuordnung Untergeordnete Tabelle	Der Name der Anwenderzuordnungstabelle, die Sie mit der indizierten Quelle des externen Inhalts verknüpfen möchten.
Indexquelle	Der Name der indizierten Quelle des externen Inhalts, mit der Sie die Anwenderzuordnungstabelle verknüpfen möchten.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“

Die KI-Suche Das Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ enthält Informationen zu Genius-Ergebniskonfigurationen, die für Ihre Suchprofile in definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten einer Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Genius-Ergebniskonfiguration.
Auslösebedingung	Bedingung, die die Auswertung der Genius-Ergebniskonfiguration auslöst. Unterstützte Werte: • *Always*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für jede Suchabfrage ausgelöst. • **NLU** : Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit übereinstimmt NLU Modell Absicht. Um diese Auslöserbedingung zu verwenden, müssen Sie verknüpfen NLU Modell und eine oder mehrere seiner Absichten für Ihre Genius-Ergebniskonfiguration. Anweisungen dazu finden Sie unter Verknüpfen Sie eine NLU Modell und Absichten zu einer Genius-Ergebniskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für einen NLU Auslöserbedingung für Funktion, die NLU Modell muss veröffentlicht werden. Sie können den Status des NLU-Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**an. • *Term*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die Suchabfrage genau mit einem angegebenen Satz von Abfragebegriffen übereinstimmt. **Hinweis:** Genaue Übereinstimmung bedeutet, dass die Suchabfrage nur die angegebenen Begriffe in der angegebenen Reihenfolge enthalten darf. Beispiel: Wenn Sie definieren Konferenzraum Als Auslöserbegriff eine Suche nach Konferenzraum Löst die Genius-Ergebnisbedingung aus, sucht jedoch nach Konferenzraum des Hotels Oder Raumkonferenz Nicht auslösen.
Benennung	Begriff, der die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, wenn sie genau mit der Suchabfrage übereinstimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Laufzeit** Von **Auslöserbedingung** Feld.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Genius-Ergebniskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genius-Ergebniskonfiguration. Inaktive Genius-Ergebniskonfigurationen werden nie ausgelöst.
Prozessorskriptvorlage	Beispiel für eine serverseitige Skriptfunktion. Verwenden Sie den in diesem Feld angezeigten Code als Grundlage für Ihren *KI-Suche***Anforderungsprozessor** Und *KI-Suche***Antwortprozessor** Skripts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
KI-Suche Anforderungsprozessor	Serverseitige Skriptfunktion, die eine benötigt `GeniusResultContext` Objekt als Parameter. Die Funktion muss einen zurückgeben `GeniusResultAnswer` Objekt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	das eine Suchabfrage enthält. Bis zu drei Ergebnisse aus dieser Suchabfrage werden als Genius-Ergebnisantwortkarten angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Antwortprozessor für KI-Suche** Ist nicht ausgefüllt. Sie können den Code aus kopieren **Prozessorskriptvorlage** Zur Verwendung als Ausgangspunkt für Ihre Skriptfunktion. Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript aus und sendet dann sowohl die auslösende Suchabfrage als auch die geskriptete Suchabfrage an KI-Suche Back-End für die Berechnung von Suchergebnissen. Verwenden Sie zum Definieren einer Suchabfrage `GeniusResultAnswer.setTable()` , `GeniusResultAnswer.addSearchPhrases()` , Und `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()` API-Methoden. Details zu API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendet werden können, einschließlich Anwendungsbeispielen, finden Sie unter GeniusResultAnswer Und GeniusResultContext Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-API. **Hinweis:** Die `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` Die API-Methode gibt keine Ergebnisse zurück, wenn sie in einem aufgerufen wird **Anforderungsprozessor für KI-Suche** Skript, da das Skript vor ausgeführt wird KI-Suche Berechnet Ergebnisse für die auslösende Suchabfrage. Verwenden Sie diese Methode nicht in Ihren Anforderungsprozessorskripts.
KI-Suche Antwortprozessor	Serverseitige Skriptfunktion, die eine benötigt `GeniusResultContext` Objekt als Parameter. Die Funktion muss einen zurückgeben `GeniusResultAnswer` Objekt, das eine oder mehrere Zuordnungen von Schlüssel-Wert-Paaren definiert. Sie können diese Schlüssel-Wert-Paare auf der Genius-

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.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Ergebnisantwortkarte anzeigen, indem Sie sie als angeben **Felder zurückgeben** . **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Anforderungsprozessor für KI-Suche** Ist nicht ausgefüllt. Sie können den Code aus kopieren **Prozessorskriptvorlage** Zur Verwendung als Ausgangspunkt für Ihre Skriptfunktion. Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript nach aus KI-Suche Berechnet Suchergebnisse. Um Ihre Zuordnung von Schlüssel-Wert-Paaren zu definieren, verwenden Sie `GeniusResultAnswer.addDataMap()` API-Methode. Jedes Schlüssel-Wert-Paar stellt einen Feldnamen und einen Wert dar, die Sie auf der Genius-Ergebnisantwortkarte mit anzeigen können **Felder zurückgeben** Liste. Details zu API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendet werden können, einschließlich Anwendungsbeispielen, finden Sie unter GeniusResultAnswer Und GeniusResultContext Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-API.
Rückgabefelder	Kommagetrennte Liste von Feldern, die auf der Genius-Ergebnisantwortkarte angezeigt werden sollen. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Antwortprozessor für KI-Suche** Ist ausgefüllt. Das Verhalten hängt davon ab, welches Prozessorskriptfeld ausgefüllt wird: • Wenn **Antwortprozessor für KI-Suche** Ist ausgefüllt, müssen Sie dieses Feld verwenden, um die Namen der in definierten Felder anzugeben `GeniusResultAnswer` Antwortobjekt, das Sie auf der Genius-Ergebnisantwortkarte anzeigen möchten. • Wenn **Antwortprozessor für KI-Suche** Ist nicht ausgefüllt, zeigt die Genius-Ergebnisantwortkarte automatisch die allgemeine an KI-Suche Indexfelder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	◦ ai_search_parent_title ◦ ai_search_teaser_text ◦ ai_search_teaser_title ◦ record_class_name ◦ sys_id ◦ table Sie können dieses Feld optional verwenden, um zusätzliche anzugeben KI-Suche Indexfelder, die Sie für Suchergebnisse anzeigen möchten, die auf den Genius-Ergebnisantwortkarten angezeigt werden. Um die Liste von anzuzeigen KI-Suche Indexfelder, siehe KI-Suche Indexfelder.

KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“

Die KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Das Formular „Modellzuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und NLU Modelle für KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit verknüpfen NLU Modelle.

Für Details zum Verknüpfen von Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU Modelle, siehe Verknüpfen Sie eine NLU Modell und Absichten zu einer Genius-Ergebniskonfiguration.

KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“

Feld	Beschreibung
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, die verknüpft werden soll NLU Modell bis. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Genius-Ergebniskonfiguration festgelegt.
NLU Modell	Vorhanden NLU Modell, das für die Genius-Ergebniskonfigurationen verwendet werden soll NLU Auslöserbedingung.
Status	Aktueller Status der ausgewählten NLU Modell. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zwecke	Liste der Absichten aus der NLU Modell, das die Genius-Ergebniskonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auslösen kann, wenn sie in der Suchabfrage erkannt wird.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für NLU Modell im Kontext der Genius-Ergebniskonfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich für NLU Modelllink. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

KI-Suche Formular „Regel zur Ergebnisverbesserung“

Die KI-Suche Das Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ enthält Informationen zu Ergebnisverbesserungsregeln, die in Ihren Suchprofilen für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Ergebnisverbesserungsregel erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten von Ergebnisverbesserungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie eine Ergebnisverbesserungsregel.

KI-Suche Formular „Regel zur Ergebnisverbesserung“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Regel zur Ergebnisverbesserung.
Startdatum	Systemzeit für das erste Datum, an dem die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert werden kann. Wenn leer gelassen, wird dieses Feld automatisch auf das aktuelle Datum festgelegt.
Enddatum	Systemzeit für das letzte Datum, an dem die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert werden kann. Nach diesem Datum ändert sich der Regelstatus in `Expired`. Wenn leer gelassen, wird dieses Feld ab automatisch auf 30 Tage festgelegt **Startdatum** .
Für alle Abfragen aktivieren	Option, um die Ergebnisverbesserungsregel für jede Suchabfrage zu aktivieren.
Sprache	Sprache für die Ergebnisverbesserungsregel. KI-Suche Wertet die Aktivierung nur für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Regel zur Ergebnisverbesserung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	haben oder haben **Alle Sprachen** Für dieses Feld angegeben.
Status	Aktueller Status für die Ergebnisverbesserungsregel. • **Neu** : Die Regel wurde nie veröffentlicht. • **Entwurf** : Die Regel wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht** : Die Regel wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Abgelaufen** : Die Regel kann nicht aktiviert werden, da sie ist **Enddatum** Liegt in der Vergangenheit. Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden keine abgelaufenen Regeln veröffentlicht.
Zum Löschen markiert	Option, die angibt, ob KI-Suche Löscht die Ergebnisverbesserungsregel bei der nächsten Veröffentlichung des Suchprofils.
Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden	Option, damit die Ergebnisverbesserungsregel nur für Genius-Ergebnisantworten funktioniert, wenn sie aktiviert ist. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Ergebnisverbesserungsregel nur Blockaktionen enthalten.
Wiederholungen	
Synonyme für Abfragebedingungen erweitern	Option zum Aktivieren der Synonym-Erweiterung für Abfragebedingungsargumente. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie diese Option für alle Abfragen** . Beim erweitern von Abfragebedingungen KI-Suche Berücksichtigt nur aktive Synonyme, die im selben Suchprofil definiert sind und deren Sprache der Sprache der Ergebnisverbesserungsregel entspricht.
Wiederholungen	Liste der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Ergebnisverbesserungsregel aktiviert wird. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn 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.

KI-Suche Formular „Regel zur Ergebnisverbesserung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auswählen **Aktivieren Sie diese Option für alle Abfragen** . Wählen Sie eines der folgenden Felder als Betreff für Ihre Bedingung aus: • *Keywords*: Wird für ein oder mehrere Stichwörter in der Suchabfrage des Anwenders ausgeführt. Beispiel: A **[Stichwörter] [sind] [Passwort]** Bedingung wird durch Suchen nach erfüllt Wie ändere ich mein Passwort Oder Passwortzurücksetzung . • *Query*: Wird für die vollständige Suchabfrage des Anwenders ausgeführt. Beispiel **[Abfrage] [ist] [Passwortzurücksetzung]** Bedingung wird durch eine Suche nach erfüllt Passwortzurücksetzung , Aber nicht durch Suche nach Schritte zum Zurücksetzen des Passworts . • *User Context*: Wird für ein Anwenderkontextelement aus dem Suchanwender ausgeführt ServiceNow AI Platform® Sitzung. Das System zeigt die Quelltabelle und das Feld nach dem Namen des Anwenderkontextelements an. Beispiel **[Anwenderkontext – Land (sys_user.Country)] [ist] [Japan]** Die Bedingung ist erfüllt, wenn der Anwenderdatensatz [sys_user] des Suchanwenders über verfügt **Land** Auf Japan festlegen.

Formular „untergeordnete Tabelle“

Das Formular „untergeordnete Tabelle“ enthält Informationen zu indizierten untergeordneten Quelltabellen, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Ändern einer indizierten untergeordneten Quelltabelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Formular „untergeordnete Tabelle“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Tabelle	Bezeichnung und Name für die untergeordnete Tabelle, für die Sie die Inhaltsindizierung aktivieren

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 „untergeordnete Tabelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	möchten. Sie können nur aus Tabellen auswählen, die die indizierte Quelltabelle erweitern.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Indizierung für die untergeordnete Tabelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Konfiguration der Indizierung der untergeordneten Tabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „anwenderdefinierter Abgleich“

Das Formular „Anwenderdefinierter Abgleich“ enthält Informationen zu anwenderdefinierten Übereinstimmungen für die globale Suche, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen anwenderdefinierten Matcher erstellen, um genaue Übereinstimmungsergebnisse aus einer bestimmten Tabelle und Spalte für Suchbegriffe zurückzugeben, die einem regulären Ausdruck entsprechen.

Details zum Erstellen eines anwenderdefinierten Matchers für die globale Suche finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche.

Formular „anwenderdefinierter Abgleich“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den anwenderdefinierten Matcher.
Regulärer Ausdruck	Muster des regulären Java-Ausdrucks, das KI-Suche Vergleicht Suchabfragen mit. Wenn eine Suchabfrage mit diesem regulären Ausdrucksmuster übereinstimmt, wird der anwenderdefinierte Abgleich ausgelöst, und die Suche gibt nur Ergebnisse aus dem angegebenen zurück **Tabelle** Und **Spalte** . Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie auswählen **Regulären Ausdruck Generieren** . **Hinweis:** Details zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .
Tabellenname	Tabelle, auf die Sie Suchübereinstimmungen beschränken möchten, wenn eine Anwendersuche die anwenderdefinierten Übereinstimmungen erfüllt **Regulärer Ausdruck** Muster für regulären Ausdruck.
Anwendung	Anwendungsbereich für den anwenderdefinierten Matcher. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Spalte	Feld aus dem angegebenen **Tabelle** Auf die Sie Suchübereinstimmungen beschränken möchten, wenn eine Anwendersuche die 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.

Formular „anwenderdefinierter Abgleich“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Übereinstimmungen erfüllt **Regulärer Ausdruck** Muster für regulären Ausdruck.
Aktiv	Option zum Aktivieren des anwenderdefinierten Matchers. Um den Matcher zu deaktivieren, löschen Sie **Aktiv** Option.

Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare

Das Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare enthalten Informationen zu KI-Suche Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbücher. Verwenden Sie diese Formulare, wenn Sie ein Tippfehlerverfahren, ein Stoppwort oder ein Synonymwörterbuch für die Verwendung mit erstellen oder ändern KI-Suche.

Details zum Erstellen und Ändern von Wörterbüchern finden Sie unter Ändern Sie die Einstellungen für ein Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung, Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist, Und Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für das Wörterbuch.
Wörterbuchname	Name für das Wörterbuch. Dieses Feld wird automatisch basierend auf festgelegt **Bezeichnung** Feldwert.
Sprache	Sprache für alle im Wörterbuch definierten Begriffe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Stoppwort oder ein Synonymwörterbuch bearbeitet wird. KI-Suche Legt automatisch die Sprache für die Tippfehlerbehandlung von Wörterbüchern fest. **Hinweis:** Sie können nur ein Stoppwörterbuch mit einer bestimmten Sprache mit einem Suchprofil verknüpfen.
Typ	Wörterbuchtyp. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt *`Spell Check`*, *`Stop Word`*, Oder *`Synonym`*.
Status	Aktueller Status des Wörterbuchs.

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

Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Neu** : Das Wörterbuch wurde nie veröffentlicht. • **Entwurf** : Das Wörterbuch wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht** : Das Wörterbuch wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Option zum Aktivieren der Groß-/Kleinschreibung für alle Begriffe im Wörterbuch. Weitere Informationen zur Groß-/Kleinschreibung finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter, Oder Synonyme.
Reagiert auf Interpunktion	Option zum Aktivieren der Interpunktionsempfindlichkeit für alle Begriffe im Wörterbuch. Weitere Informationen zur Interpunktionsempfindlichkeit finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter, Oder Synonyme.
Abgeleitet	Option zum Ableiten von Wörterbucheinträgen aus indizierten Inhalten. Dieses Feld und die **Einstellungen Ableiten** Abschnitt wird nur angezeigt, wenn ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch bearbeitet wird.
Einstellungen ableiten	
Indizierte Quellen	Liste der indizierten Quellen. Das Wörterbuch leitet automatische Korrekturbegriffe aus Inhalten ab, die für diese Quellen indiziert sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch bearbeitet wird. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.
Automatisch neu laden	Intervall in Stunden, nach dem abgeleitete Tippfehlerbehandlungseinträge automatisch aktualisiert werden. Der Mindestwert beträgt 24

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

Wörterbuch und KI-Suche Wörterbuchformulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Stunden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch bearbeitet wird.
Gesperrte Felder	Kommagetrennte Liste von Feldern. Das Wörterbuch schließt Begriffe aus, die in diesen Feldern gefunden wurden, wenn Tippfehlerbegriffe aus indizierten Quelldatensätzen abgeleitet werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Tippfehlerbehandlungswörterbuch bearbeitet wird. Sie können Felder in den folgenden Formaten angeben: • * (Sternchen): In allen Feldern gefundene Begriffe ausschließen. Dieser Wert deaktiviert die Ableitung von automatischen Tippfehlerkorrekturen für das Wörterbuch. • *fieldname*: Ausschließen von Begriffen, die in der angegebenen gefunden wurden KI-Suche Indexfeld, z. B. **Titel** Oder **Text** . Für Details zu KI-Suche Indexfelder, siehe KI-Suche Indexfelder. • *tablename.fieldname*: Ausschließen von Begriffen, die im angegebenen Feld auf dem angegebenen gefunden wurden ServiceNow AI Platform® Tabelle. • *tablename.**: Ausschließen von Begriffen, die in allen Feldern im angegebenen gefunden wurden ServiceNow AI Platform Tabelle.

Formular „Wörterbuchbegriff“

Das Formular „Wörterbuchbegriff“ enthält Informationen zur Verarbeitung einzelner Tippfehler, Stoppwort und Synonymbegriffe, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Tippfehlerbehandlungseintrag, ein Stoppwort oder ein Synonym in Wörterbüchern erstellen oder ändern, die mit Ihren Suchprofilen verknüpft sind.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von Wörterbuchbegriffen finden Sie unter Schließen Sie einen Begriff aus einem Wörterbuch zur Tippfehlerbehandlung aus, Erstellen Sie Stoppwörter, Und Erstellen Sie Synonyme.

Formular „Wörterbuchbegriff“

Feld	Beschreibung
Lexikon	Name des Wörterbuchs, das die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder den Synonymbegriff enthält. Dieses Feld 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.

Formular „Wörterbuchbegriff“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	automatisch basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Wörterbuch festgelegt.
Benennung	Der Begriff oder Ausdruck, der in die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder das Synonymwörterbuch aufgenommen werden soll.
Nutzlast	Liste der entsprechenden Begriffe oder Ausdrücke im JSON-Array-Format. Beispiel: `["drahtloses Netzwerk", "WLANS"]` . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Synonymbegriff bearbeitet wird.
Status	Aktueller Status für den Wörterbuchbegriff. • **Neu** : Der Wörterbuchbegriff wurde nie veröffentlicht. • **Entwurf** : Der Wörterbuchbegriff wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht** : Der Wörterbuchbegriff wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Synonymbegriff bearbeitet wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Begriffs zur Verwendung im Wörterbuch. Um den Begriff zu deaktivieren, löschen Sie **Aktiv** Option.
Zum Löschen markiert	Option, die angibt KI-Suche Löscht den Begriff beim nächsten Veröffentlichen des mit dem ausgewählten Wörterbuch verknüpften Suchprofils. Dieses Feld wird nur beim Bearbeiten einer Tippfehlerbehandlung oder eines Stoppworts angezeigt und automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchbegriff. Dieses Feld wird nur beim Bearbeiten einer Tippfehlerbehandlung oder eines Stoppworts angezeigt und automatisch festgelegt.

Aspektformular

Das Formular „Aspekt“ enthält Informationen zu Aspekten, die für Suchanwendungskonfigurationen in definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Aspekt erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Ändern eines Aspekts finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

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.

Aspektformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Aspekt.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für den Aspekt in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Aspektfeld	Kommagetrennte Liste von Feldnamen aus KI-Suche Indizierte Quelltabellen. Der Aspekt zeigt Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse für Werte aus einem oder mehreren angegebenen Feldern an, die im aktuellen Suchergebnissatz vorhanden sind. Wenn Sie nach der Suche einen Verfeinerungsfilter auswählen, KI-Suche Schränkt den Suchergebnissatz so ein, dass nur Ergebnisse angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Aspekt speichern oder aktualisieren, KI-Suche Verifiziert jedes Aspektfeld. Um die Verifizierung zu bestehen, muss das Feld in mindestens einem Datensatz vorhanden sein, der in einer von der Suchanwendung verwendeten Suchquelle vorhanden ist. Wenn ein Feld diese Bedingung nicht erfüllt, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Unterstützt die folgenden Formate: **Tabellenspezifische Feldliste** Geben Sie eine kommagetrennte Liste von qualifizierten ein [Indexed_Source_table_Name].[field_Name] Einträge. KI-Suche Zeigt Suchergebnisverfeinerungsfilter für Werte aus der Übermenge der angegebenen indizierten Quelltabellenfelder an. Geben Sie beispielsweise ein kb_knowledge.author Dient zum Anzeigen der Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse **Autor** Feldwerte aus der indizierten Quelltabelle „Wissen“ [kb_Knowledge]. Oder geben Sie ein kb_knowledge.author, sc_Cat_item.owner,

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

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	custom_table.author_field Zum Anzeigen von Suchergebnisverfeinerungsfiltern für Werte aus allen drei angegebenen indizierten Quelltabellenfeldern. **Hinweis:** Alle in einer Aspektfeldliste angegebenen Felder müssen vom gleichen Typ sein. Die [Indexed_Source_table_Name] Qualifizierer muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie keine Namen der indizierten untergeordneten Quelltabelle für diesen Qualifizierer an. **Tabellenübergreifendes Feld** Geben Sie einen nicht qualifizierten ein [Field_Name] Eintrag. KI-Suche Zeigt Suchergebnisverfeinerungsfilter für Werte aus dem angegebenen tabellenübergreifenden Feld an. Geben Sie beispielsweise ein Sprache Dient zum Anzeigen der Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse **Sprache** Feldwerte aus einer beliebigen indizierten Quelltabelle. **Hinweis:** Dieses Format unterstützt nur Sprache Und Tags Tabellenübergreifende Felder. Zu den Sonderfällen gehören: **Aspekte für übergeordnete Tabellenfelder** Wenn Sie ein übergeordnetes Tabellenfeld der indizierten Quelle als Aspektfeld angeben, KI-Suche Schließt Werte aus demselben Feld in untergeordneten Tabellen aus der indizierten Quelle 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.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für eine anwenderdefinierte übergeordnete Tabelle [u_parent], die durch eine anwenderdefinierte untergeordnete Tabelle [u_Child] erweitert wird. Wenn Sie angeben u_parent.author Als Aspektfeld KI-Suche Zeigt Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse für beide an u_parent.author Und u_child.author Feldwerte. **Aspekt für untergeordnete Tabellenfelder** Sie können ein Feld angeben, das für eine indizierte untergeordnete Quelltabelle eindeutig ist. Das vorherige Beispiel wird fortgesetzt, wenn Ihre untergeordnete Tabelle [u_Child] einen enthält **Editor** Feld, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie angeben u_parent.Editor Als Aspekt, für den Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse angezeigt werden sollen **Editor** Feldwerte. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer und nicht den Namen der untergeordneten Tabelle angeben. **Aspekte für Dot-Walk-Felder aus referenzierten Tabellen** Wenn Ihre indizierte Quelle einen enthält *dot_walk_fields*Feldeinstellung für ein referenziertes Dot-Walk-Tabellenfeld können Sie dieses Feld in einem Aspektfeldeintrag mit punktgetrennten Referenzfeldqualifizierungen angeben. Fügen Sie 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.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Qualifizierer zwischen dem indizierten Quelltabellennamen und dem referenzierten Tabellenfeldnamen hinzu. Um beispielsweise die Suchergebnisse von wissensartikeln basierend auf den Werten des Felds Abteilung für ihre Autoren zu gestalten, können Sie definieren `author.department` Als *`dot_walk_fields`*Feldeinstellung für die indizierte Quelle für die Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge], und geben Sie dann an `kb_knowledge.author.department` In Ihrem Aspektfeldeintrag. Wenn Sie definieren `company.contact.department` Als *`dot_walk_fields`*Feldeinstellung für die indizierte Quelle für die Tabelle „Anwender“ [sys_user], die Sie angeben können `sys_user.company.contact.department` In Ihrem Aspektfeldeintrag. **Hinweis:** Jede Dot-Walk-Referenzebene wirkt sich auf die Leistung der Indizierung aus. Vermeiden Sie die Verwendung von Referenzen auf mehreren Ebenen, es sei denn, dies ist erforderlich. Um mehr über zu erfahren *`dot_walk_fields`*Feldeinstellungen, siehe Aktivieren Sie die Indexierung referenzierter Tabellenfelder für KI-Suche Indizierte Quelle. Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden: • Auswahl • Referenz • Zeichenfolge

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

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Zeichenfolge (UTF-8 komplett) • Wahr/falsch
Typ	Typ des Aspekts. Der Aspekttyp bestimmt, wie viele Feldwerte Sie als Aspektverfeinerungsfilter auswählen können, und die vom Aspekt verwendete Filterlogik. Unterstützt die folgenden Werte: **Einfachauswahl** In einem Aspekt der Einzelauswahl können Sie nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. Wenn Sie einen Feldwert aus einer Einzelauswahl auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten. Mit dem Aspekt „Einzelauswahl“ können Sie nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz gefunden werden. **Mehrfachauswahl und** In einer Mehrfachauswahl und einem Aspekt können Sie mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. Wenn Sie einen Feldwert aus einem Aspekt der Mehrfachauswahl und auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben. Mit dem Aspekt Mehrfachauswahl und können Sie nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz gefunden 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.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Mehrfachauswahl oder In einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt können Sie mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen. Wenn Sie einen Feldwert aus einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt auswählen, KI-Suche Filtert die Suchergebnisliste und zeigt nur Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben. Mit einer Mehrfachauswahl oder einem Aspekt können Sie anfänglich nur Feldwerte auswählen, die im aktuellen Ergebnissatz enthalten sind. Alle Feldwerte, die verfügbar sind, wenn Sie Ihre erste Auswahl treffen, bleiben für die Auswahl verfügbar. Angenommen, Sie haben eine Mehrfachauswahl oder einen Aspekt für eine anwenderdefinierte Person **Farbe** Feld mit blauen, grünen und roten Feldwerten. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt, wird der **Farbe** Nur Aspekt wird angezeigt **Grün** Und **Rot** Feldwerte. Wenn Sie auswählen **Rot** Feldwert, KI-Suche Behält bei **Grün** Feldwert zur Auswahl verfügbar, da er vor der Erstellung verfügbar war **Farbe** Auswahl.

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.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	⚠ **Warnung:** Durch das Anwenden mehrerer Filter aus einer Mehrfachauswahl und oder Mehrfachauswahl oder einem Aspekt wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Mehrfachauswahl-Facettenkonfigurationen, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbeschränkung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)
Aspektwertlimit	Maximale Anzahl eindeutiger Feldwerte, die für den Aspekt angezeigt werden.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung des Aspekts im Kontext der Suchanwendungskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aspekts für die Anwendung.
Sortieren nach	Reihenfolge, in der die Buckets des Aspekts in der Suchergebnis-UI angezeigt werden sollen. Typ: Auswahlliste Standardwert: Anzahl Unterstützte Werte: • `Count`: Sortieren Sie Aspekte-Buckets nach ihrer Anzahl der Suchergebnisse, von der höchsten zur niedrigsten Anzahl. • `Value`: Sortieren Sie Aspekte-Buckets nach ihren Bezeichnungen in alphabetischer Reihenfolge.

Formular „Feldeinstellung“

Das Formular „Feldeinstellungen“ enthält Informationen zu den für definierten feldspezifischen Einstellungen KI-Suche Indizierte Quellen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten von Feldeinstellungen für indizierte Quellen finden Sie unter Feldeinstellungen für KI-Suche.

Formular „Feldeinstellung“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die die Feldeinstellung gilt.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die die Feldeinstellung 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.

Formular „Feldeinstellung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Attribut	Feldeinstellung, die für das ausgewählte Feld auf alle Datensätze angewendet werden soll, die aus der ausgewählten Quelltabelle indiziert sind. Den vollständigen Satz der verfügbaren Feldeinstellungen finden Sie unter Liste von KI-Suche Einstellungen für indizierte Quellfelder.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Feldeinstellung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Feld	Datensatzfeld, für das die Feldeinstellung gilt.
Wert	Wert für die angegebene Feldeinstellung. Weitere Informationen zu den Werten, die für die einzelnen Feldeinstellungen unterstützt werden, finden Sie unter Liste von KI-Suche Einstellungen für indizierte Quellfelder.

Formular „indizierte Quelle“

Das Formular „indizierte Quelle“ enthält Informationen zu indizierten Quellen, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Ändern einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Formular „indizierte Quelle“

Titel	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die indizierte Quelle.
Quelle	Die ServiceNow AI Platform® Zu indizierende Tabelle. KI-Suche Schließt einige aus ServiceNow AI Platform Tabellen aus der Indizierung. Sie können keine indizierten Quellen für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter ServiceNow AI Platform Tabellen ausgeschlossen von KI-Suche Indexierung. Dient zum Indizieren von Inhalten aus einem Remotetabelle , Erstellen Sie eine externe indizierte Quelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externe Inhalte finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche. Plugins und Anwendungen können mehrere indizierte Quellen für dasselbe definieren ServiceNow AI Platform Tabelle, aber nur 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.

Formular „indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
	davon kann gleichzeitig aktiv sein. Weitere Einzelheiten finden Sie unter *Active*.
Aktiv	Option zum Aktivieren der indizierten Quelle. KI-Suche Indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen. **Hinweis:** Für eine bestimmte Quelle kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein ServiceNow AI Platform Tabelle. Das System macht doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig inaktiv. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und deaktivieren. KI-Suche Indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.
Anwendung	Anwendungsbereich für die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufbewahrungsrichtlinie	Richtlinie, die eine Aufbewahrungsfrist für Datensätze aus der Quelltabelle angibt. KI-Suche Indiziert nur Quelldatensätze, die zuletzt innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurden, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn ihre Zeit seit der letzten Aktualisierung den Grenzwert überschreitet. Wenn dieses Feld leer ist, KI-Suche Indiziert Quelldatensätze unabhängig vom Datum der letzten Aktualisierung und behält sie unbegrenzt im Index bei. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Quelle** Ist auf die Aufgabentabelle [Aufgabe] oder eine beliebige Tabelle festgelegt, die sie erweitert.
Späte Bindung erzwingen	Auszuführende Option KI-Suche Verwenden Sie die Sicherheit der späten Bindung für alle Suchergebnisse aus der indizierten Quelle. Dieses Feld wird in der standardmäßigen Formularansicht der indizierten Quelle nicht angezeigt. Anweisungen zum Konfigurieren des Formularlayouts zum Anzeigen des Felds finden Sie unter Formularlayout 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.

Formular „indizierte Quelle“ (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
	Eine Erklärung der Sicherheit bei verspäteter Bindung und ihrer Auswirkungen auf die Suche finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.
Bedingung	
Filter	Optionale Filterbedingungen, die den Satz der Datensätze beschränken, die aus der Quelltabelle indiziert werden sollen. KI-Suche Indiziert nur Datensätze, die alle definierten Filterbedingungen erfüllen, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn sie diese Bedingungen nicht mehr erfüllen.

Formular „indiziertes Quellattribut“

Das Formular „indiziertes Quellattribut“ enthält Details zu Attributen, die sich auf das Verhalten der Inhaltsindizierung für alle Felder aus einem auswirken KI-Suche Indizierte Quelle. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein indiziertes Quellattribut erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten indizierter Quellattribute finden Sie unter Indizierte Quellattribute für KI-Suche.

Formular „indiziertes Quellattribut“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die das Attribut gilt.
Attribut	Attribut, das für alle Datensätze festgelegt werden soll, die aus der ausgewählten Quelltabelle indiziert wurden. Den vollständigen Satz indizierter Quellattribute finden Sie unter Liste von KI-Suche Indizierte Quellattribute.
Anwendung	Anwendungsbereich für das indizierte Quellattribut. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die das Attribut gilt.
Wert	Wert für das angegebene Attribut.

Formular „Verlauf der indizierten Quelle“

Das Formular „indizierter Quellverlauf“ zeichnet Details zur Inhalts- und Metadatenerfassung und -Indizierung für ein auf KI-Suche Indizierte Quelle. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle überprüfen.

Informationen zum Überprüfen des Erfassungsverlaufs für eine indizierte Quelle finden Sie unter Überprüfen Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Verlauf der indizierten Quelle“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle, aus der KI-Suche Erfasste Datensätze für die Indizierung.
Aufnahmeereignis-ID	SYS_ID des Erfassungsereignisses.
Teilweise Aufnahme	Option, die angibt, ob KI-Suche Alle übergeordneten und untergeordneten Tabellen erfasst, die in der indizierten Quelle definiert sind. Gültige Werte: • `false`: KI-Suche Datensätze aus der indizierten Quelltabelle und allen untergeordneten Tabellen erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind. • `true`: KI-Suche Nur Datensätze aus einer Teilmenge der indizierten Quelltabellen erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind.
Anzahl der Fehler	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten Fehlermeldungen.
Anzahl der geringfügigen Fehler	Anzahl der geringfügigen Fehlermeldungen, die für das Erfassungsereignis protokolliert wurden.
Anzahl der Warnungen	Anzahl der Warnmeldungen, die für das Erfassungsereignis protokolliert wurden.
Aufnahmestatus	Status für das Erfassungsereignis. Gültige Werte: • `cancelled`: Erfassung und Indexierung wurden nicht erfolgreich abgeschlossen. • `indexed`: Erfassung und Indexierung erfolgreich abgeschlossen. • `indexing`: Erfassung und Indexierung sind im Gange. • `not_started`: Erfassung und Indexierung stehen aus.
Startzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis begann.
Endzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis abgeschlossen wurde.
Dauer Der Inhaltsvorbereitung	Gesamtzeit, die der ServiceNow AI Platform® Wurde für das Abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Verlauf der indizierten Quelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis ausgegeben.
Dauer der Indizierung	Gesamtzeit, die KI-Suche Die Indizierung von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis wurde ausgegeben.
Verarbeitete Datensätze	Anzahl der für das Erfassungsereignis verarbeiteten Quelldatensätze.
Anhänge verarbeitet	Anzahl der Quelldatensatzanhänge, die für das Erfassungsereignis verarbeitet wurden.
Pro Sekunde verarbeitete Dokumente (DPS)	Durchschnittliche Anzahl der Quelldatensätze und Anhänge, die pro Sekunde für das Erfassungsereignis verarbeitet werden.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Das Formular „Navigationsregisterkarte“ enthält Informationen zu Navigationsregisterkarten, die für Suchanwendungskonfigurationen in definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Anzeigeeinstellungen für eine Navigationsregisterkarte konfigurieren.

Informationen zum Konfigurieren der Anzeigeeinstellungen der Navigationsregisterkarte für einen KI-Suche Anwendung, siehe Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Navigationsregisterkarte. Dieses Feld ist standardmäßig auf den Namen der ursprünglichen Suchquelle festgelegt. Das Ändern des Namens wirkt sich nicht auf das Filterverhalten der Navigationsregisterkarte aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Navigationsregisterkarte. Inaktive Navigationsregisterkarten werden in der Suchanwendung nicht angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung der Navigationsregisterkarte im Kontext der Suchanwendungskonfiguration.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Navigationsregisterkarte in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Suchkontextkonfiguration	Suchanwendungskonfiguration für die Navigationsregisterkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Datensatzersteller-Konfiguration“

Das Formular „Konfiguration des Datensatzerstellers“ enthält Informationen zu KI-Suche Assist-Widget-Einstellungen für Serviceportal. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen erstellen oder ändern KI-Suche Assist-Datensatzersteller-Konfiguration.

Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Datensatzersteller-Konfiguration. Beispiel: Suchergebnisse .
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Suchergebnisse.
Erweitern/Minimieren zulassen	Option, mit der Anwender Suchergebnisse in dieser Datensatzersteller-Konfiguration erweitern oder reduzieren können.
Aktiv	Option, um diese Datensatzersteller-Konfiguration für Ihre Instanz zu aktivieren.
Anwendung	Anwendungsbereich für diese Datensatzersteller-Konfiguration.

Regel: Aktionszuordnungsformular

Das Formular „Regel – Aktionszuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen KI-Suche Regeln zur Ergebnisverbesserung und Boost-Aktionen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Boost-Aktionen mit Ergebnisverbesserungsregeln verknüpfen.

Informationen zum Konfigurieren von Boost-Aktionen in Ergebnisverbesserungsregeln finden Sie unter Verbessern Sie Suchergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.

Regel: Aktionszuordnungsformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Boost-Aktion.
Typ	Aktionstyp. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Boost-Aktion** .
Anwendung	Anwendungsbereich für die Boost-Aktion. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der aktuellen Anwendung festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für die Aufwärtsaktion im Kontext der Ergebnisverbesserungsregel.
Boost-Aktion	
Boost-Typ	Typ des Boosts, der für Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle gilt. Unterstützte Typen sind: • `Boost All Documents In Indexed Source`: Wendet Relevanzsteigerung auf jedes Suchergebnis aus der indizierten Quelle 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.

Regel: Aktionszuordnungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• *Boost By User Context (dynamic)*: Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem Feldwert entspricht, der im dynamisch ausgefüllten Anwenderkontext angegeben ist. • *Boost By Field Match (static)*: Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht. • *Boost By Synonym Dictionary*: Wendet Relevanzsteigerung auf Suchergebnisse aus der indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem in einem Synonym-Wörterbuch definierten Synonym entspricht.
Indizierte Quelle	Verweis auf eine indizierte Quelle. Die Aktion „Boost“ gilt nur für Suchergebnisse für Datensätze aus dieser indizierten Quelle.
Gewicht erhöhen	Ganzzahliger Wert, der KI-Suche Verwendet , um die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse zu ändern, die von der Boost-Aktion betroffen sind. Boost-Gewichtungen können positiv oder negativ sein. Positive Boost-Gewichtungen erhöhen die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse. Jede Boost-Gewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines verbesserten Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Boost-Gewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes verbesserten Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Wenn Sie eine Boost-Gewichtung von 1000 festlegen, werden +100 % hinzugefügt, wodurch die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse verdoppelt werden. Negative Boost-Gewichtungen reduzieren die Relevanzpunktzahlen für verbesserte Suchergebnisse. Jede Boost-Gewichtung von –1 reduziert die Relevanzpunktzahl

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

Regel: Aktionszuordnungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	eines verstärkten Ergebnisses um 0,1 % des ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Gewichtung von –150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines verbesserten Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Erhöhung der Gewichtung von –1000 oder niedriger reduziert die Relevanzpunktzahl eines verstärkten Suchergebnisses auf 0, wodurch es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird. Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Boost-Aktionen betroffen ist, KI-Suche Fügt die einzelnen Boost-Gewichtungen zusammen, um den Modifikator für die Gesamtrelevanzpunktzahl zu bestimmen. Beispielsweise hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit Boost-Gewichtungen 100, 150 und –25 erhöht wird, eine Gesamtgewichtung von 225, wodurch die endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % des ursprünglichen Werts erhöht wird.
Wann	Name eines Felds aus der ausgewählten indizierten Quelle. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)** , **Nach Feldübereinstimmung erhöhen (statisch)** , Oder **Durch Synonym-Wörterbuch Fördern** Als Boost-Typ.
Entspricht dem Suchenden	Dynamisch ausgefülltes Anwenderkontextelement zum Vergleich mit dem Wert eines Suchergebnisses für das in ausgewählte Feld **Wenn** Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)** Als Boost-Typ. In der Auswahlliste werden die Quelltabelle und das Feld für jedes Anwenderkontextelement angezeigt. Beispiel: **Sprache** Das Anwenderkontextelement wird mit der Anwendertabelle [sys_user] ausgefüllt **Sprache** Feldwert für den Suchanwender.
Enthält	Statischer Wert, der mit dem Wert eines Suchergebnisses für das in ausgewählte 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.

Regel: Aktionszuordnungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	verglichen werden soll **Wenn** Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Nach Feldübereinstimmung erhöhen (statisch)** Als Boost-Typ.
Übereinstimmung mit Synonymwörterbuch	Synonymwörterbuch, um nach Synonymen zu suchen, die dem Wert eines Suchergebnisses für das in ausgewählte Feld entsprechen **Wenn** Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Durch Synonym-Wörterbuch Fördern** Als Boost-Typ.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“

Das Formular „Suchanwendungskonfiguration“ enthält Informationen zu den für definierten Suchanwendungskonfigurationen KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen oder ändern.

Um Details zum Erstellen oder Ändern einer Suchanwendungskonfiguration für die Verwendung mit zu erhalten KI-Suche, Siehe Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Konfiguration der Suchanwendung. Typ: Zeichenfolge
Suchmaschine	Suchmaschine, die in verwendet werden soll ServiceNow AI Platform® Suchanwendung, die mit der Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Typ: Auswahlliste Standardwert: KI-Suche Unterstützte Werte: • *`AI Search`*: Verwenden KI-Suche Als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Suchmaschine aus, wenn Ihre Suchanwendung über verfügt **Aktivieren** *`KI-Suche`*Option aktiviert. • *`Zing`*: Verwenden Sie die Zing-Textindizierung und die Suchmaschine als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Engine aus, wenn Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Anwendungskonfiguration durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Suchanwendung über verfügt **Aktivieren Sie die KI-Suche** Option deaktiviert oder wenn diese Option fehlt. **Hinweis:** Wenn Ihre Suchmaschinenauswahl mit der Ihrer Suchanwendung in Konflikt steht **Aktivieren** *KI-Suche*Einstellung zeigt das System eine Fehlermeldung an. Bevor Sie Suchmaschinen ändern, stellen Sie zuerst sicher, dass Ihre Suchanwendung über die richtige verfügt **Aktivieren** *KI-Suche*Einstellung.
Suchprofil	Suchprofil, das für Suchvorgänge in der Anwendung verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **KI-Suche** Als Suchmaschine der Anwendung. Typ: Verweis auf einen Datensatz aus der Tabelle „Suchprofil“ [ais_search_Profile]
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die die Anwendung auf jeder Suchergebnisseite anzeigen soll. Dieser Grenzwert gibt auch die Mindestanzahl von Suchergebnissen an, die jede Abfrage zurückgeben soll. Wenn eine Suchabfrage weniger als diese Anzahl von Ergebnissen zurückgibt, KI-Suche Versucht, den Ergebnissatz zu erweitern, indem die Abfrage automatisch mit geänderten Parametern erneut übermittelt wird. Weitere Informationen zur erneuten Übermittlung von Abfragen finden Sie unter Automatische erneute Übermittlung der Suchabfrage. Typ: Ganzzahl Standardwert: 10 Unterstützte Werte: 0 oder positiv
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Maximale Anzahl von Genius-Ergebnisantwortkarten, die die Anwendung auf der Suchergebnisseite anzeigen soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **KI-Suche** Als Suchmaschine der 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.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Typ: Ganzzahl Unterstützte Werte: 0 oder positiv Wenn **Limit Für Genius-Ergebnisse** Ist auf 2 oder größer festgelegt, und eine Suche gibt mehrere Genius-Ergebnisantworten zurück. Die Antwortkarten werden in einem Karussell angezeigt. Sie können durch das Karussell scrollen und die Antwortkarte auswählen, von der aus Sie Aktionen ausführen möchten. **Hinweis:** Suchanwendungen zeigen maximal an 10 Antwortkarten pro Suchabfrage. Wenn Sie diesen Grenzwert auf festlegen 11 Oder mehr zeigt die Suchanwendung weiterhin maximal an 10 Antwortkarten. Ab Version 6 von Now Assist in KI-Suche, Wird installiert Now Assist In KI-Suche Legt den Wert dieses Felds standardmäßig auf 10 anstelle von 1 fest, wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration erstellen oder eine vorhandene bearbeiten.
Grenzwert für Anhang	Maximale Anzahl von gruppierten Anhängen, die standardmäßig in einem übergeordneten Suchergebnis angezeigt werden sollen, wenn die Anhangsgruppierung in angegeben ist **Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind** . Anhänge, die diesen Grenzwert überschreiten, werden standardmäßig ausgeblendet und nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Mehr anzeigen** In der Liste der Anhänge des übergeordneten Suchergebnisses. Typ: Ganzzahl Standardwert: 5 Unterstützte Werte: 0 oder positiv
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zum automatischen Korrigieren von Suchabfragebegriffen, um Begriffen im Tippfehlerbehandlungswörterbuch des Suchprofils zu entsprechen. Dieses 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.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **KI-Suche** Als Suchmaschine der Anwendung. Weitere Informationen zur Konfiguration und zum Verhalten der automatischen Korrektur von Tippfehlern finden Sie unter Tippfehlerbehandlung. Typ: Wahr | Falsch Unterstützte Werte: • `true`: Korrigieren Sie Suchabfragebegriffe in der Suchanwendung automatisch. • `false`: Korrigieren Sie Suchabfragebegriffe in der Suchanwendung nicht automatisch.
„Genaue Übereinstimmung“ aktivieren	Option zur Verwendung der exakten Übereinstimmung in der Suchanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, wenn ein Suchergebnis ist **Nummer** Feld stimmt genau mit der Suche überein. Die Anwendung zeigt den Datensatz oder das Dokument an, der bzw. das diesem Suchergebnis zugeordnet ist, und umgeht die Suchergebnisseite. Eine genaue Übereinstimmung umgeht auch alle anwenderdefinierten Übereinstimmungen, die für die Suchanwendung definiert sind. **Wichtig:** Genaue Übereinstimmung wird in Portalen nicht unterstützt. Wenn Sie diese Option für ein Portal aktivieren, können bei Benutzern, die in diesem Portal suchen, Navigationsprobleme auftreten. Das genaue Übereinstimmungsverhalten wird von gesteuert `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.e` Der Wert dieser Eigenschaft ist ein reguläres Java-Ausdrucksmuster. Nur Suchabfragen, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen, werden als mögliche genaue Datensatzübereinstimmungen ausgewertet. Details zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern . Typ: Wahr | 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.

Formular „Anwendungskonfiguration durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Standardwert: wahr Unterstützte Werte: • *true*: Genaue Übereinstimmung in der Suchanwendung verwenden. • *false*: Verwenden Sie keine exakte Übereinstimmung in der Suchanwendung.
Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind	Option zum Anzeigen der Suchergebnisse von Anhängen inline mit den übergeordneten Ergebnissen auf der Ergebnisseite der Suchanwendung. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Ergebnisse der Anhangssuche getrennt von den übergeordneten Ergebnissen angezeigt. Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Anhangsgruppierung finden Sie unter . Typ: Wahr | Falsch Standardwert: wahr Unterstützte Werte: • *true*: Gruppieren Sie die Suchergebnisse von Anhängen inline mit den übergeordneten Ergebnissen in der Suchanwendung. • *false*: Zeigt die Suchergebnisse von Anhängen getrennt von ihren übergeordneten Ergebnissen in der Suchanwendung an.
Anzahl der Suchergebnisse anzeigen	Option zum Anzeigen der Anzahl der Suchergebnisse für Aspekte auf der Ergebnisseite der Suchanwendung. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter Zeigt die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an. Typ: Wahr | Falsch Standardwert: wahr Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Anwendungskonfiguration durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• `true`: Anzahl der Suchergebnisse für Aspekte auf der Ergebnisseite der Suchanwendung anzeigen. • `false`: Suchergebnisanzahlen für Aspekte auf der Ergebnisseite der Suchanwendung nicht anzeigen.

Formular „Suchprofil“

Das Formular „Suchprofil“ enthält Informationen zu Ihren Suchprofilen, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein Suchprofil erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten von Suchprofilen finden Sie unter Erstellen Sie ein Suchprofil.

Formular „Suchprofil“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für das Suchprofil.
Beschreibung	Textbeschreibung für das Suchprofil.
Anwendung	Anwendungsbereich für das Suchprofil. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert	Datum der letzten Aktualisierung für das Suchprofil. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert von	Anwender, der das Suchprofil zuletzt aktualisiert hat. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchprofils.
Status	Status des Suchprofils. • **Neu** : Das Suchprofil wurde nie veröffentlicht. • **Entwurf** : Das Suchprofil wird mit unveröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht** : Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

Suchprofil: Formular „Wörterbuchzuordnung“

Das Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ enthält Informationen zu Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Stoppwörtern und Synonymwörterbüchern. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Stoppwörter und Synonymwörterbücher mit Suchprofilen verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Verknüpfen von Stoppwörtern und Synonymwörterbüchern mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil Und Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil.

KI-Suche Formular „Profilwörterbuch M2M“

Feld	Beschreibung
Lexikon	Das Stoppwort oder Synonymwörterbuch, das Sie mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpfen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchzuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie das ausgewählte Stoppwort oder Synonymwörterbuch verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.

Suchprofil: Genius-Ergebniszuordnungsformular

Das Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit Suchprofilen verknüpfen.

Details zum Verknüpfen von Genius-Ergebniskonfigurationen mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Suchprofil: Genius-Ergebniszuordnungsformular

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpft werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, die mit dem angegebenen Suchprofil verknüpft werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für die Genius-Ergebniskonfiguration im Kontext des Suchprofils.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Genius-Ergebniskonfigurationszuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Suchprofil: Formular „Suchquellenzuordnung“

Das Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Suchquellen mit Suchprofilen verknüpfen.

Details zum Verknüpfen von Suchquellen mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

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

Suchprofil: Formular „Suchquellenzuordnung“

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.
Suchquelle	Die Suchquelle, die Sie mit dem angegebenen Suchprofil verknüpfen möchten.
In regulärer Suche ausschließen	Option zum Ausschließen von Inhalten aus dieser Suchquelle beim Generieren von Standardsuchergebnissen für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Suchquellenzuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
In ausschließen Now Assist Genius-Ergebnisse	Option zum Ausschließen von Inhalten aus dieser Suchquelle beim Generieren von Genius-Ergebnisantworten für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden. Diese Option gilt nicht nur für alle Genius-Ergebnisse Now Assist Genius-Ergebnisse.
Anhänge in ausschließen Now Assist Genius-Ergebnisse	Option zum Ausschließen von Anhängen aus dieser Suchquelle beim Generieren von Genius-Ergebnisantworten für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden. Wenn `Exclude in Now Assist Genius Results` Ist nicht ausgewählt. Die Auswahl dieser Option hat keine Auswirkungen. Diese Option gilt nicht nur für alle Genius-Ergebnisse Now Assist Genius-Ergebnisse. **Hinweis:** Die Auswahl dieser Option hat keine Auswirkungen auf Suchquellen, die aus erstellt wurden *Extern* Indizierte Quellen (diejenigen, die externe Inhalte indizieren). Betrifft nur Suchquellen, die aus erstellt wurden *Intern* Indizierte Quellen (diejenigen, aus denen Inhalte indiziert werden ServiceNow AI Platform® Tabellen).

Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“

Das Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ enthält Informationen zu Nachverarbeitungsskripts, die in Suchanwendungskonfigurationen für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie geskriptete Postprozessoren für die Suche erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten von geskripteten Postprozessoren für die Suche finden Sie unter Mithilfe der Suche geskriptete Postprozessoren in KI-Suche Anwendungskonfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchskript-Postprozessors.
Name	Name für den Postprozessor des Suchskripts.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Suchskript-Postprozessor. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Typ	Typ des Datensatzes, für den der Postprozessor des Suchskripts verwendet wird. Gültige Werte: • `Genius Result`: Skript wird für einen Genius-Ergebnisantwortdatensatz ausgeführt. • `Search Result`: Skript wird für einen Suchergebnisdatensatz ausgeführt.

Nachbearbeitungsskript	Serverseitige Skriptfunktion, die ein Datensatzobjekt als Parameter verwendet. Wenn der geskriptete Postprozessor für die Suche mit einer Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist, spiegeln die Suchergebnisse Änderungen wider, die in dieser Skriptfunktion am Datensatzobjekt vorgenommen wurden.
	
	Beispielsweise funktioniert diese Nachverarbeitungsskriptfunktion auf Suchergebnissen aus der Tabelle kb_Knowledge und wandelt sys_updated_on Datumsfeldwerte in ein visuell lesbares Format um:
	`function process(record) {`
	
	`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`
	`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`
	
	`  var table = record.getTable();`
	
	`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`
	`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`
	`  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.

Formular „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {
	// Time gaps in ms
	var MINUTE_GAP = 60000;
	var HOUR_GAP = 3600000;
	var DAY_GAP = 86400000;
	var WEEK_GAP = 604800000;
	var MONTH_GAP = 2592000000;
	var YEAR_GAP = 31536000000;
	
	var gap = new Date().getTime() - rawDate;
	if (gap < MINUTE_GAP) {
	return gs.getMessage('Just Now');
	} else if (gap > MINUTE_GAP && gap < 2 * MINUTE_GAP) {
	return gs.getMessage('1 minute ago');
	} else if (gap < HOUR_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} minutes ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));
	} else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2 * HOUR_GAP) {
	return gs.getMessage('1 hour ago');
	} else if (gap < DAY_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} hours ago', '' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));
	} else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 * DAY_GAP) {
	return gs.getMessage('1 day ago');
	} else if (gap < WEEK_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} days ago', '' + Math.floor(gap / DAY_GAP));
	} else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2 * WEEK_GAP) {
	return gs.getMessage('1 week ago');
	} else if (gap < MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} weeks ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));
	} else if (gap > MONTH_GAP && gap < 2 * MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('1 month ago');
	} else if (gap < YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} months ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));
	} else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 * YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('1 year ago');
	} else {
	return gs.getMessage('{0} years ago', '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));
	}
	}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „geskriptete Postprozessoren durchsuchen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	``
	for (var i = 0; i < transformableDateFields.length; i++) {
	var fieldName = transformableDateFields[i];
	var updatedDateField = record.getField(fieldName);
	if (updatedDateField !== null) {
	var updatedDateRaw = updatedDateField.getValue();
	if (updatedDateRaw != null) {
	var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw);
	updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate);
	}
	}
	}
	}
	``
	Hinweis: Die UI zeigt eine Übersicht über API-Methoden an, die in der Nachverarbeitungsskriptfunktion verwendet werden können.
	Sie können Code aus einem vorhandenen Postprozessorskript kopieren, um ihn als Ausgangspunkt für Ihre eigene Skriptfunktion zu verwenden. Um auf vorhandene Postprozessorskripts zuzugreifen, öffnen Sie die Tabelle geskriptete Postprozessoren suchen [sys_search_scripted_processor] in der Listenansicht, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
	1. Wählen Sie Aus **Alle** .
	2. Geben Sie im Feld Filter ein `sys_search_scripted_processor.list` .
	3. Drücken Sie die Eingabetaste.

Suchquellenformular

Das Formular „Suchquelle“ enthält Informationen zu Suchquellen, die Sie in verfügbar machen können KI-Suche Anwendersuche-Experiences. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchquelle erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-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.

KI-Suche Quellformular

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf eine indizierte Quelle. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.
Bedingungen	Satz von Filterbedingungen, die Dokumente aus der indizierten Quelle erfüllen müssen, um in die Suchquelle aufgenommen zu werden. Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter Filter .

Formular „semantische Indexkonfiguration“

Das Formular „Konfiguration des semantischen Index“ enthält Informationen zu den Einstellungen für die semantische Indizierung für einen KI-Suche Indizierte Quelle. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle definieren oder ändern.

Details zum Definieren und Ändern von Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle.

Hinweis: Dieses Formular ist nur verfügbar, wenn KI-Suche Semantischer Controller Plugin (com.glide.ais.semantic_search) Ist in Ihrer Instanz aktiv. Um dieses Plugin zu aktivieren, muss Ihre Instanz mindestens eines haben Now Assist Anwendung Installiert.

Formular „semantische Indexkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den semantischen Index, der von dieser semantischen Indexkonfiguration generiert wird. Wenn Sie beispielsweise eine semantische Indexkonfiguration für die indizierte Quelle der Knowledge Table erstellen, können Sie sie benennen `Knowledge-Table-semantitic-index` . **Hinweis:** Der Name des semantischen Index darf keine Sonderzeichen, Unterstriche oder Leerzeichen enthalten.
Einbettungsmodelle	Liste der Einbettungsmodelle, die für die semantische Indexkonfiguration verwendet werden sollen. • Standardwert: *`ServiceNow Embedding (E5)`* • Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „semantische Indexkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ *ServiceNow Embedding (E5)*: Verwenden Sie das fein abgestimmte E5-Einbettungsmodell für Inhalte im semantischen Index. Der Encodergrenzwert des Einbettungsmodells beträgt 512 Begriffe. ○ Azure OpenAI Einbettung: Verwenden Sie Azure OpenAI Optimiertes Einbettungsmodell für Inhalt im semantischen Index. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren eines externen oder anwenderdefinierten Einbettungsmodells. ○ Google Gemini Einbettung: Verwenden Sie Google Gemini Optimiertes Einbettungsmodell für Inhalt im semantischen Index. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren eines externen oder anwenderdefinierten Einbettungsmodells. ○ Anwenderdefinierte Einbettung: Verwenden Sie das anwenderdefinierte fein abgestimmte Einbettungsmodell für Inhalte im semantischen Index. Weitere Informationen finden Sie unter „Bring Your Own Model“ (BYOM) konfigurieren.
Aktiv	Option, um die semantische Indexkonfiguration für Ihre Instanz zu aktivieren. KI-Suche Ignoriert inaktive semantische Indexkonfigurationen beim Indizieren von Inhalten aus der angegebenen Indexquelle.
Indizierte Quelle	Verweis auf KI-Suche Indizierte Quelle, auf die Sie diese semantische Indexkonfiguration anwenden möchten. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.
Anwendung	Anwendungsbereich für den semantischen Indexkonfigurationsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Blockkonfiguration für Einbettung	
Blockerstellungsstrategie	Strategie, die beim Blockieren von semantisch indiziertem Text für das Einbettungsmodell verwendet 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.

Formular „semantische Indexkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	• Standardwert: *Passage*
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *Passage*: Chunking-Strategie für längere Textfeldwerte. Indextext aus semantischen Feldwerten in Blöcken. Jeder Block enthält eine maximale Anzahl von Wörtern oder Sätzen, die von bestimmt werden *Chunk Unit*Und *Chunk Size*Auswahlen.
	  ○ *Truncate*: Chunking-Strategie für Kurztextfeldwerte. Verketten Sie alle semantischen Indexfeldwerte, und führen Sie dann eine semantische Indexierung für Begriffe bis zu durch *Maximum Total Words*Grenzwert.
	  ○ *Full Text*: Chunking-Strategie für Kurztextfeldwerte. Verketten Sie alle semantischen Indexfelder, und führen Sie dann eine semantische Indexierung für alle Begriffe bis zum Encoderlimit des Einbettungsmodells durch.
	• Typ: Auswahlliste

Überlappende Sätze	Anzahl der Sätze, die sich bei der Indizierung von Text aus semantischen Indexfeldwerten zwischen Blöcken überschneiden sollen. Höhere Überlappungswerte erhöhen den Rückruf für die semantische Vektorsuche auf Kosten der Leistung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage*lst aus ausgewählt *Chunking Strategy*. • Standardwert: 5 • Unterstützte Werte: Beliebige nicht negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl
Blockeinheit	Texteinheit, die als Grundlage für die Blockgröße beim Indizieren semantischer Feldwerte für die semantische Vektorsuche verwendet 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.

Formular „semantische Indexkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage*lst aus ausgewählt *Chunking Strategy*. • Standardwert: *Words* • Unterstützte Werte: ○ *Words*: Verwenden Sie Wörter als Texteinheit, nach der semantische Indexfeldwerte gebacken werden. Jeder Block kann bis zu umfassen *Chunk Size*Wörter. ○ *Sentences*: Verwenden Sie Sätze als Texteinheit, nach der semantische Indexfeldwerte in Blöcke unterteilt werden. Jeder Block kann bis zu umfassen *Chunk Size*Sätze. • Typ: Auswahlliste
Blockgröße	Maximale Anzahl von Wörtern oder Sätzen (abhängig von *Chunk Unit*Auswahl) zum Einbeziehen in einen Block beim Indizieren semantischer Feldwerte für die semantische Vektorsuche. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage*lst aus ausgewählt *Chunking Strategy*. • Standardwert: 250 wenn *Words*lst aus ausgewählt *Chunk Unit*, Oder 15 wenn *Sentences*lst aus ausgewählt *Chunk Unit* • Unterstützte Werte: Beliebige nicht negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl
Maximale Gesamtzahl Wörter	Maximale Anzahl von Wörtern, die für die semantische Vektorsuche aus den verketteten Werten aller semantischen Indexfelder indiziert werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Truncate*lst aus ausgewählt *Chunking Strategy*. • Standardwert: 500 • Unterstützte Werte: Beliebige nicht negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „semantisches Indexfeld“

Das Formular Feld „semantischer Index“ enthält Informationen zu einem Feld aus einem KI-Suche Indizierte Quelle, die Sie für die semantische Vektorsuche indizieren möchten. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie semantische Indexfelder in einer semantischen Indexkonfiguration definieren oder ändern.

Informationen zum Definieren und Ändern von Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle. Details zu semantischen Indexkonfigurationsfeldern finden Sie unter Formular „semantische Indexkonfiguration“.

Hinweis: Dieses Formular ist nur verfügbar, wenn KI-Suche Semantischer Controller Plugin (com.glide.ais.semantic_search) Ist in Ihrer Instanz aktiv. Um dieses Plugin zu aktivieren, muss Ihre Instanz mindestens eines haben Now Assist Anwendung Installiert.

Formular „semantisches Indexfeld“

Feld	Beschreibung
Name des semantischen Index	Der Name des semantischen Index, der in der übergeordneten semantischen Indexkonfiguration des semantischen Indexfelds definiert ist. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelle	ServiceNow AI Platform® Quelltabelle, deren Wert Sie in den semantischen Index aufnehmen möchten.
Typ	Typ des Objekts, das für die semantische Vektorsuche indiziert werden soll. • Standardwert: `Field` • Unterstützte Werte: ○ `Field`: Feld aus ServiceNow AI Platform Quelltabelle, die von angegeben wurde `Source`Auswahl. ○ `Attachment`: Anhänge von ServiceNow AI Platform Quelltabelle, die von angegeben wurde `Source`Auswahl. • Typ: Auswahlliste
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz des semantischen Indexfelds. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Verkettung für den Wert dieses Felds relativ zu den Werten anderer semantischer Indexfelder, die in derselben semantischen Indexkonfiguration definiert sind. Felder mit niedrigeren Werten werden zuerst in der Verkettung angezeigt. Der Wert dieses Felds ist nur sinnvoll, wenn `Truncate`Oder `Full Text`Ist aus ausgewählt `Chunking Strategy`Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „semantisches Indexfeld“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die übergeordnete semantische Indexkonfiguration des semantischen Indexfelds. • Unterstützte Werte: Beliebige positive Ganzzahl • Typ: Ganzzahl
Feld	Name des Quelltabellenfelds, das in den semantischen Index aufgenommen werden soll. Der Wert dieses Felds wird gemäß der angegebenen Konfiguration des übergeordneten semantischen Index behandelt *`Chunking configuration for embedding`*Einstellungen. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt *`attachment_body`*Wenn *`Attachment`*Ist aus ausgewählt *`Type`*.

Formular „Sortieroption“

Das Formular „Sortieroption“ enthält Informationen zu den Sortieroptionen für Suchergebnisse, die in definiert sind KI-Suche Anwendungskonfigurationen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse für eine Suchanwendungskonfiguration erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Bearbeiten von Sortieroptionen für Suchergebnisse finden Sie unter Sortieroptionen für Suchergebnisse in Anwendungskonfigurationen der KI-Suche.

Formular „Sortieroption“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Sortieroption für Suchergebnisse im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt wird.
Sortierfeld	Name eines Quelltabellenfelds oder eines allgemeinen Indexfelds, das die Sortieroption zum Sortieren von Suchergebnissen verwendet. Das Sortierfeld kann ein Datums-, Zahlen- oder Zeichenfolgenfeld sein. **Hinweis:** Wenn Sie ein Sortierfeld eines nicht unterstützten Typs angeben, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die Sortieroption zu speichern. Unterstützt die folgenden Formate:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Sortieroption“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Qualifiziert [Indexed_Source_table_Name]. [field_Name] **Eintrag** Sortiert Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem Feld der angegebenen Tabelle. Geben Sie beispielsweise ein kb_knowledge.author Um Suchergebnisse nach ihren Autorenfeldwerten zu sortieren. **Hinweis:** Das verknüpfte Suchprofil der Konfiguration der übergeordneten Suchanwendung muss eine Suchquelle enthalten, die aus der angegebenen indizierten Quelltabelle abgeleitet ist. Wenn diese Bedingung nicht erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die Sortieroption zu speichern. **Unqualifizierter allgemeiner Indexfeldname** Sortieren Sie Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem angegebenen allgemeinen KI-Suche Indexfeld. Geben Sie beispielsweise ein Titel Um Suchergebnisse basierend auf ihren Titeln zu sortieren, oder Sprache Um Suchergebnisse basierend auf ihrer Sprache zu sortieren. Die [Indexed_Source_table_Name] Qualifizierer muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie keine Namen der indizierten untergeordneten Quelltabelle für diesen Qualifizierer an. Zu den Sonderfällen gehören: **Sortierung nach übergeordneten Tabellenfeldern** Wenn Sie das Feld einer indizierten übergeordneten Quelltabelle in einer Sortieroption angeben, KI-Suche Schließt Werte aus demselben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Sortieroption“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Feld in untergeordneten Tabellen aus der indizierten Quelle ein. Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für die anwenderdefinierte Tabelle „Übergeordnet“ [u_parent], die durch die anwenderdefinierte Tabelle „untergeordnetes Element“ [u_Child] erweitert wird, und geben Sie dann an `u_parent.author` Als Feld für eine Sortieroption. Wenn ein Anwender die Sortieroption anwendet, KI-Suche Verwendet beides `u_parent.author` Und `u_child.author` Feldwerte zum Sortieren der Suchergebnisliste. **Sortierung nach untergeordneten Tabellenfeldern** Sie können ein Feld, das für die untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle eindeutig ist, als Sortieroptionsfeld angeben. Das vorherige Beispiel wird fortgesetzt, wenn Ihre untergeordnete Tabelle [u_Child] einen enthält **Editor** Feld, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie definieren `u_parent.Editor` Als Sortieroptionsfeld zum Sortieren von Suchergebnissen anhand der Werte dieses Felds. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer angeben, nicht den Namen der untergeordneten Tabelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Sortieroption für Suchergebnisse. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufsteigend	Option, damit die Sortieroption Suchergebnisse Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge (a bis z) anzeigt. Deaktivieren Sie diese Option, damit 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.

Formular „Sortieroption“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sortieroption für Suchergebnisse Ergebnisse in absteigender Reihenfolge (z bis a) anzeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sortieroption für Suchergebnisse zur Verwendung in der Suchanwendung.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Das Formular „Vorschlagslesergruppe“ enthält Informationen zu Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung, die für definiert sind KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Einstellungen für Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung in ändern KI-Suche Anwendungen.

Für Details zum Konfigurieren von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche Anwendungen, siehe Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Feld	Beschreibung
Vorschlagstyp	Anwendungsspezifischer Name für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Abschnitt-Header	Header, der im Anwendungssuchfeld für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung im Anwendungssuchfeld für den Abschnitt mit Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung dieses Typs. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzeigereihenfolge zu bestimmen, wenn eine Suchanwendungskonfiguration mehrere Vorschlagstypen mit demselben enthält **Klick-in-Modus** Einstellung.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Vorschlägen für automatische Vervollständigung dieses Typs, die die Anwendung im Suchfeld anzeigen soll.
Click-in-Modus	Option zum Steuern der Anzeige des Abschnitts mit Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung dieses Typs. • Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Vorschläge dieses Typs automatisch vervollständigt, wenn der Anwender das leere Anwendungssuchfeld zum ersten Mal auswählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Vorschlagslesergruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Wenn diese Option deaktiviert ist, werden Vorschläge dieses Typs automatisch vervollständigt, wenn der Anwender Suchabfragebegriffe in das Anwendungssuchfeld eingibt. **Hinweis:** Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchanwendungstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus haben. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Formular „Generative KI-Modellkonfiguration“

Das Konfigurationsformular für Generative KI-Modelle enthält Informationen zu einem anwenderdefinierten Einbettungsmodell, das Ihr verwenden kann KI-Suche Retrieval-Augmented Generation(RAG) Anwendung verwendet, um Einbettungen für die semantische Indizierung zu generieren. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell erstellen oder ändern.

Details zum Erstellen oder Ändern eines anwenderdefinierten Einbettungsmodells finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Einbettungsmodell.

Generative KI-Modell-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Einbettungsmodells.
Modell	Eindeutiger Name für das Einbettungsmodell.
Domäne	Domäne, der Sie das Modell zuordnen möchten. Beispiel: KI-Suche RAG.
Extern	Option, um dieses Modell extern zu verwenden.
Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, den Sie selbst für das anwenderdefinierte Einbettungsmodell erstellt haben.
Unterstützte Sprache	Sprachen, die für dieses Modell unterstützt werden. Standardmäßig wird Englisch unterstützt.
Modelltyp	Typ des Modells, das für einen bestimmten Zweck verwendet wird. Beispiel: Einbettungsmodell.
Vektorabmessung	Vektordimensionswert, der 4096 nicht überschreiten darf.

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

Generative KI-Modell-Konfiguration (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben Einbettungsmodell In **Modelltyp** Feld.
Anwendung	Name der Anwendung, für die dieses Modell konfiguriert ist.
Anbieter	Name der generativen KI-Anbieterzuordnung. Beispiel: Generische Einbettung.
Max. Token	Höchstgrenze zum Generieren von Einbettungen.

Wird Erweitert KI-Suche Mit ServiceNow Store Anwendungen und Integrationen

Anwendungen und Integrationen aus dem ServiceNow® Store Erweitern KI-Suche Funktionalität und bieten Einblicke in die Nutzung und das Verhalten der Suche.

KI-Suche Spoke

Dies IntegrationHub Spoke ermöglicht die Speicherung von Dokumentdaten aus Drittanbieteranwendungen in KI-Suche Indizieren Sie mit Flow Designer. Anwender können über Portale mit auf die indizierten Daten zugreifen KI-Suche Aktiviert.

Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools

Dies Lösung für Performance Analytics and Reporting Hilft KI-Suche Administratoren analysieren Trends im Suchabfrageverkehr, überprüfen indizierte Datensatz- und Konfigurationseinstellungen und zeigen eine Vorschau der Suchergebnisse an.

KI-Suche für Next Experience

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Mit der Anwendung können Administratoren konfigurieren KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Sucht in Next Experience, Einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Arbeitsbereichssuche.

Now Assist in KI-Suche

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Anwendung kombiniert die Leistungsfähigkeit der Suche mit Die Now LLM Service Agentic KI-Modell Zur Beantwortung von Fragen in Anwendersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel.

Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools

ServiceNow® Lösungen für Performance Analytics and Reporting Vorverpackt enthalten Performance Analytics Und Reporting Inhalt zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform® Produkte. Dies Lösung für Performance Analytics and Reporting Hilft KI-Suche Administratoren analysieren Trends im Suchabfrageverkehr, überprüfen indizierte Datensatz- und Konfigurationseinstellungen und zeigen eine Vorschau der Suchergebnisse an.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Lösung zugeordnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 AI Platform Administrator (admin): Installiert und aktiviert Lösung für Performance Analytics and Reporting und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- KI-Suche Administrator (ais_admin): Überprüfen Sie KI-Suche Dashboards. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei. Testen Sie Suchabfragen mit dem UI-Modul „Suchvorschau“.
- User Experience Analytics-Administrator (Analytics_admin), User Experience Analytics-Betrachter (Analytics_Viewer), User Portal Analytics-Administrator (Portal_Analytics_admin), Portal Analytics-Betrachter (Portal_Analytics_Viewer), Web Analytics-Administrator (Web_Analytics_admin) oder Web Analytics-Betrachter (Web_Analytics_Viewer): Zeigen Sie an KI-Suche Analytics-Dashboard-Metriken und -Berichte.
- Identitätswechsel (Identitätswechsel): Zeigen Sie in Abfragen erkannte NLU-Absichten an, aktivieren Sie das Debugging, oder suchen Sie als anderer Anwender im UI-Modul „Suchvorschau“.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Aktivieren Sie Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools

Aktivieren Sie das Inhaltspaket ServiceNow® Store Anwendung für Lösung für Performance Analytics and Reporting.

Vorbereitungen

Die User Experience Analytics API-Anwendung aus dem ServiceNow Store Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**an.
2. Suchen Sie nach Erweitert KI-Suche Verwaltungstools , und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen einen Now Support Account und Berechtigung zum anfordern von Anwendungen für die betroffenen Instanzen. Die Now Support Account und die Instanz müssen Teil desselben Unternehmens sein. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach Erweiterte Tools für das Management von KI-Suchfunktionen .
4. Installieren Sie die Anwendung.

Ergebnis

Die folgenden Anwendungsmenüs und -Module werden im Anwendungsnavigator angezeigt:

Anwendung	Anwendungsnavigator-Pfad
KI-Suche Profil-Dashboard	*KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchprofil**

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.

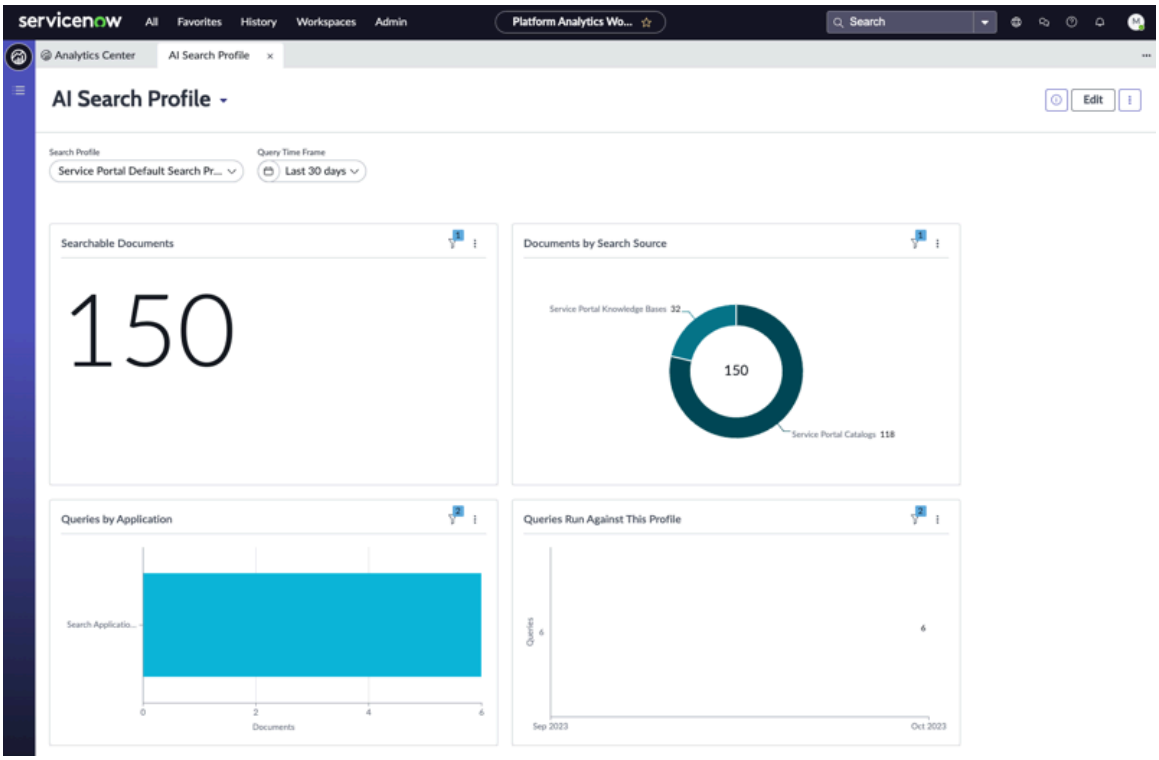
Anwendung	Anwendungsnavigator-Pfad
KI-Suche-Dashboard	*KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchindex**
Such-Vorschau-UI	*KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**

Hinweis: Unmittelbar nach der Installation wird die KI-Suche Dashboards sind leer. Das Ausfüllen der Dashboards mit Ergebnissen kann bis zu einer Stunde dauern.

KI-Suche Profil Dashboard

Die KI-Suche Das Profil-Dashboard fasst die Anzahl indizierter Datensätze und den Suchabfrageverkehr zusammen, der einem in definierten Suchprofil zugeordnet ist KI-Suche. Mit interaktiven Filtern können Anwender ein Suchprofil auswählen und den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfrageverkehrs auswählen.

KI-Suche Profil-Dashboard



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchprofil**an.

Hinweis: Wenn im Dashboard ein angezeigt wird Der Lesevorgang für die Tabelle „<name>“ aus dem Bereich „Verwaltungstools für erweiterte KI-Suche“ wurde abgelehnt Informationsnachricht: Bitten Sie Ihren Administrator, die in beschriebenen Schritte auszuführen Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für KI-Suche Dashboards Für die aufgelistete Tabelle.

Erforderliche ServiceNow AI Platform®-Rollen

Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards müssen Sie über verfügen ais_admin Rolle.

Möglicherweise benötigen Sie zusätzliche Rollen, um Suchprofile für einige anzuzeigen und auszuwählen KI-Suche Anwendungen oder Portale. Zum Beispiel die **Standardsuchprofil 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.

ESC-Portal Für ESC Das Portal ist in der Suchprofilliste nur sichtbar, wenn Sie über die Rolle „Mitarbeiter-Center-Administrator“ [sn_hr_sp.esc_admin] verfügen.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche-Administrator	Überprüft die Anzahl indizierter Datensätze und folgt den Trends des Suchabfrageverkehrs für Suchprofile, die in definiert sind KI-Suche.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchsuchbare Dokumente	Einzelne Punktzahl	sn_ais_admin_Tools_ai_search_Dashboard_documents_by_search_Profil	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die Anwender bei der Suche mit dem ausgewählten Suchprofil finden können.
Dokumente nach Suchquelle	Ring	sn_ais_admin_Tools_ai_search_Dashboard_documents_by_search_Sourc	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, auf die aus jeder Suchquelle zugegriffen werden kann, die mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpft ist.
Abfragen nach Anwendung	Balken	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitrahmen verwendet haben, gruppiert nach Suchanwendung.
Abfragen, Die Für Dieses Profil Ausgeführt Werden	Position	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitrahmen verwendet haben, gruppiert nach Monat.

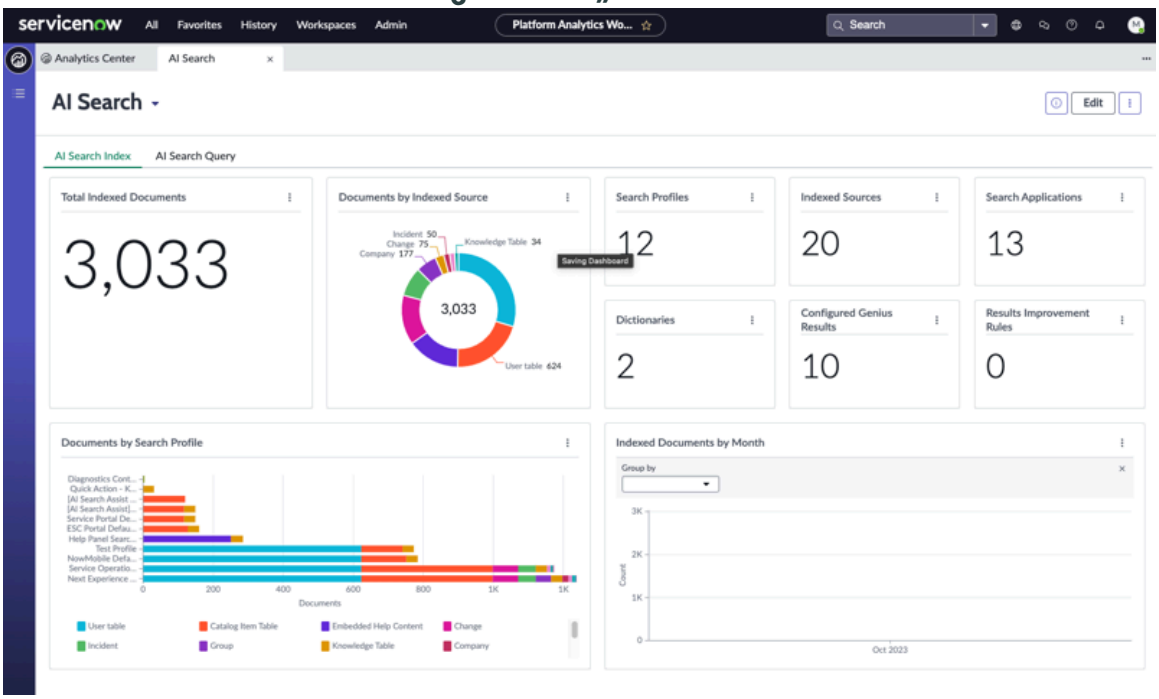
KI-Suche-Dashboard

Die KI-Suche Dashboard-Zusammenfassungen KI-Suche Indizierte Dokumente, verwendete Konfigurationseinstellungen und Suchabfrageverkehr. Mit einem interaktiven Filter können Anwender den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfrageverkehrs auswählen.

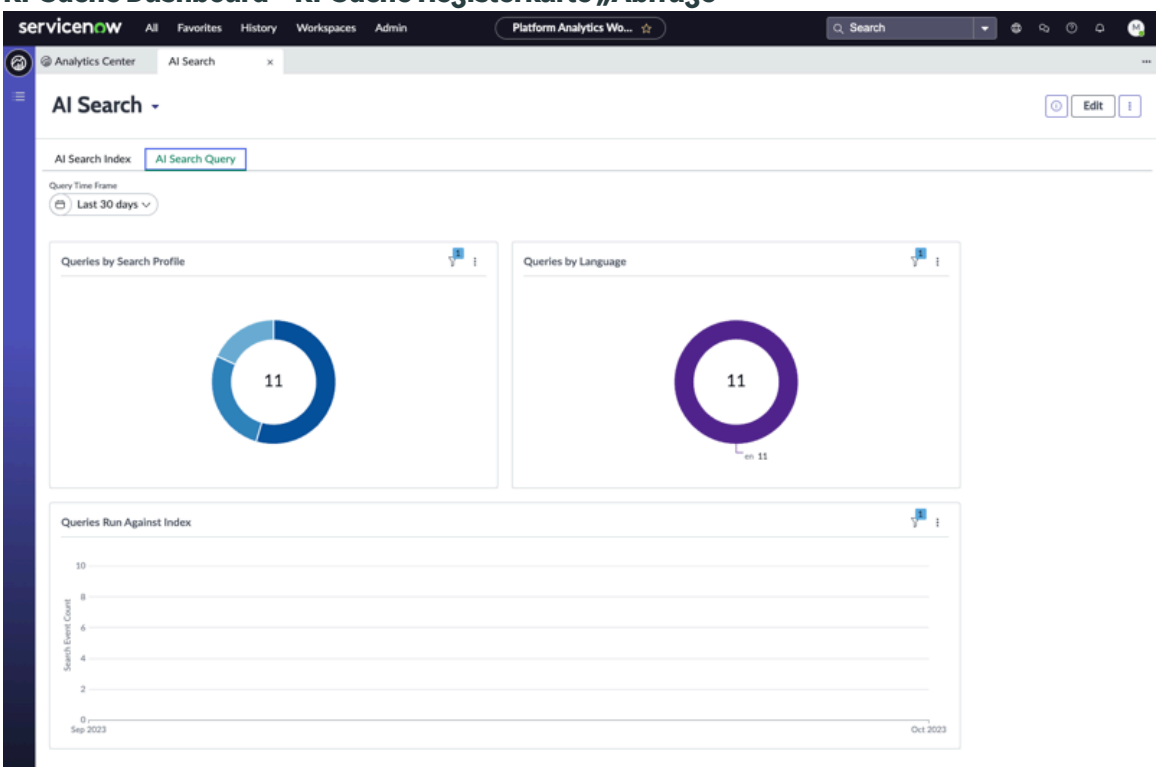
Automatische Übersetzung

© 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.

KI-Suche Dashboard – KI-Suche Registerkarte „Index“



KI-Suche Dashboard – KI-Suche Registerkarte „Abfrage“



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchindex**an.

Hinweis: Wenn im Dashboard ein angezeigt wird Der Lesevorgang für die Tabelle „<name>“ aus dem Bereich „Verwaltungstools für erweiterte KI-Suche“ wurde abgelehnt Informationsnachricht: Bitten Sie Ihren Administrator, die in beschriebenen Schritte auszuführen Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für KI-Suche Dashboards Für die aufgelistete Tabelle.

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 ServiceNow AI Platform®-Rollen

Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards müssen Sie über verfügen ais_admin Rolle.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche-Administrator	Überprüft die Anzahl indizierter Datensätze und folgt den Trends des Suchabfrageverkehrs für KI-Suche.

Datenvisualisierungen

KI-Suche Registerkarte „Index“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Gesamt Indizierte Dokumente	Einzelne Punktzahl	sn_ais_admin_Tools_St_ai_search_index_Analytics_latest_index_stats	Zeigt an Gesamtanzahl der Datensätze Indiziert von KI-Suche. **Hinweis:** Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann diese Zahl die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze im Index überschreiten.
Dokumente nach indizierter Quelle	Ring	sn_ais_admin_Tools_ai_search_Dashboard_total_indexed_documents	Zeigt die Anzahl von an Datensätze indiziert von KI-Suche, Gruppiert nach indizierter Quelle. Um einen Drilldown durchzuführen und die Anzahl von anzuzeigen Datensätze für eine indizierte Quelle, gruppiert nach Quelltabelle,

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.

KI-Suche Registerkarte „Index“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			wählen Sie das Diagrammsegment für diese indizierte Quelle aus. Aktualisieren Sie den Bericht, um zur Ansicht der obersten Ebene zurückzukehren. **Hinweis:** Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann die Anzahl der für eine indizierte Quelle gemeldeten Datensätze die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze aus dieser indizierten Quelle überschreiten.
Suchprofile	Einzelne Punktzahl	ais_search_Profile	Zeigt die Anzahl der in definierten Suchprofile an KI-Suche.
Indizierte Quellen	Einzelne Punktzahl	ais_Datenquelle	Zeigt die Anzahl der indizierten Quellen an, die in definiert sind KI-Suche Index.
Anwendungen durchsuchen	Einzelne Punktzahl	sys_search_context_config	Zeigt die Anzahl der definierten Suchanwendungskonfigurationen an, die verwenden KI-Suche Suchmaschine.
Wörterbücher	Einzelne Punktzahl	ais_dictionary	Zeigt die Anzahl der in definierten Synonym- 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.

KI-Suche Registerkarte „Index“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Stoppwörterbücher an KI-Suche.
Konfigurierte Genius-Ergebnisse	Einzelne Punktzahl	ais_Genius_result_Configuration	Zeigt die Anzahl der in definierten Genius-Ergebniskonfigurationen an KI-Suche.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Einzelne Punktzahl	ais_rule	Zeigt die Anzahl der in definierten Ergebnisverbesserungsregeln an KI-Suche.
Dokumente nach Suchprofil	Balken	sn_ais_admin_Tools_ai_search_Dashboard_documents_by_search_Profil	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die durch jedes in definierte Suchprofil durchsucht werden können KI-Suche.
Indiziert Dokumente Nach Monat	Balken	sn_ais_admin_Tools_ai_Search_Dashboard_documents_by_month	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze gruppiert nach Monat an.

KI-Suche Registerkarte „Abfrage“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Abfragen nach Suchprofil	Ring	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen gruppiert nach verwendetem Suchprofil an.
Abfragen nach Sprache	Ring	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen, gruppiert nach Abfragesprache (ServiceNow AI Platform Sprachkontext).
Abfragen Werden Für Index Ausgeführt	Position	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen gruppiert nach Monat 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.

Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für KI-Suche Dashboards

Aktivieren Sie KI-Suche Dashboards zum Lesen von Datensätzen aus Tabellen, auf die über nicht zugegriffen werden kann Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Anwendungsbereich.

Vorbereitungen

Die Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die KI-Suche Profil und KI-Suche Dashboards gehören zu Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Anwendungsbereich.

Wenn in diesem Bereich nicht auf eine indizierte Quelle oder Suchquelltabelle zugegriffen werden kann, zeigen die Dashboards die folgende Informationsnachricht an:

Der Lesevorgang für die Tabelle „<name>“ aus dem Bereich „Verwaltungstools für erweiterte KI-Suche“ wurde abgelehnt. Die Anwendung „Erweiterte Tools für die Verwaltung der KI-Suche“ muss eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung deklarieren. Wenden Sie sich an den Anwendungsautor, um seine Berechtigungsanforderungen zu aktualisieren.

Um dieses Problem zu beheben, definieren Sie eine bereichsübergreifende Tabellenzugriffsberechtigung für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Anwendung.

Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Berechtigungen finden Sie unter Datensatz für bereichsübergreifende Berechtigungen .

Prozedur

1. Legen Sie Ihren aktuellen Anwendungsbereichskontext auf fest Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Verwenden Die Anwendungsauswahl .
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Formular „bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Zielbereich	<table scope>
Zielname	<table name>
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen
Status	Zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

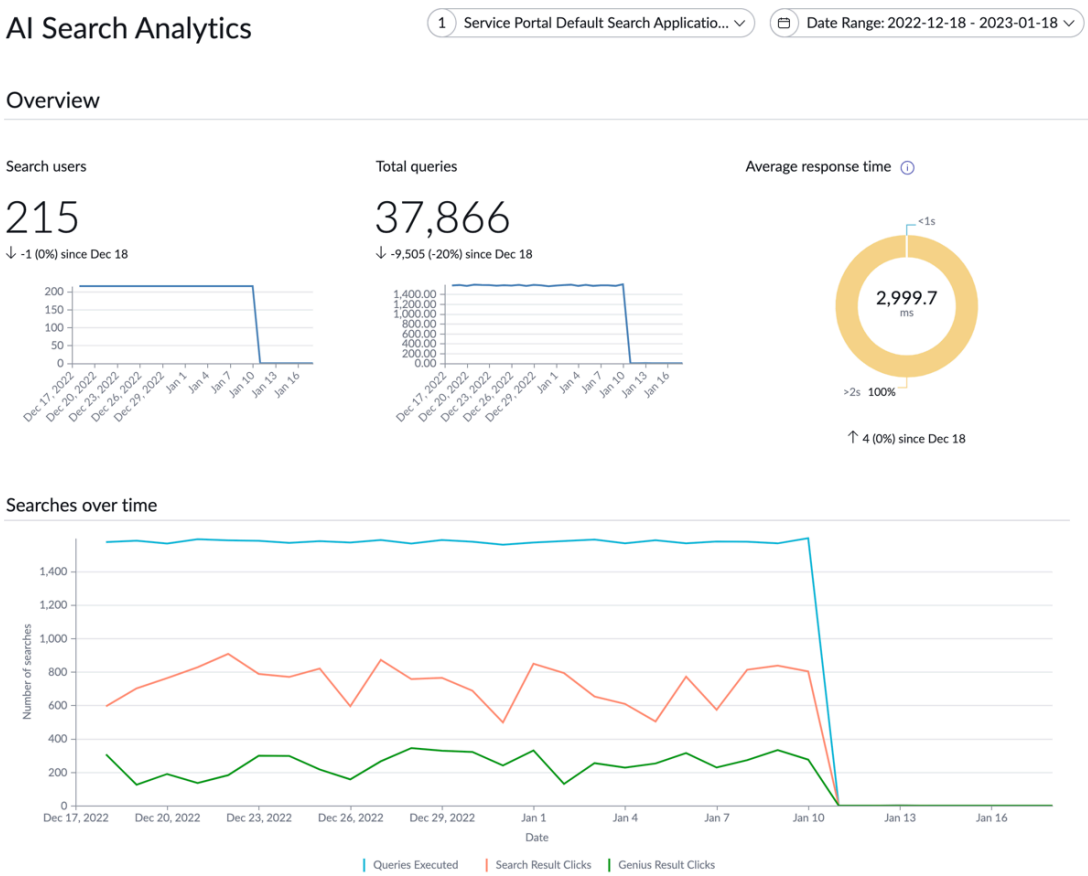
Die neue bereichsübergreifende Berechtigung wird in der Tabelle „bereichsübergreifende Berechtigungen“ angezeigt.

© 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.

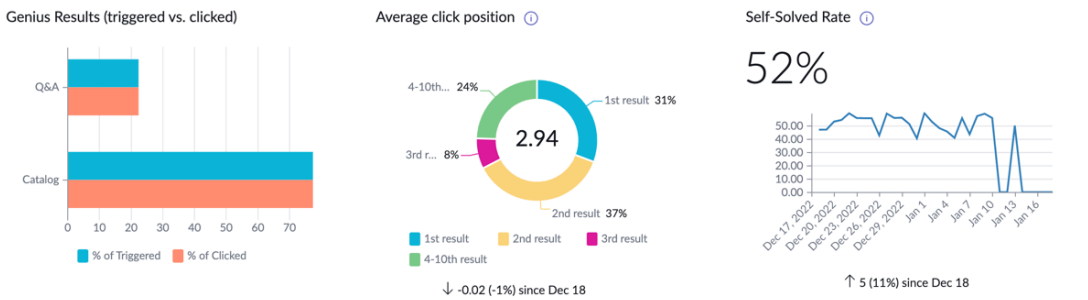
KI-Suche Analytics-Dashboard

Die KI-Suche Analytics-Dashboard zeigt wichtige Leistungsmetriken, Trends und Berichte für an KI-Suche Nutzung auf der Hauptseite. Auf der Seite „Abfragen“ werden zusätzliche Informationen zu Suchabfragen angezeigt. Mit interaktiven Filtern können Analysten Performance Analytics für einzelne Suchanwendungen in den letzten 180 Tagen anzeigen und den zu analysierenden Zeitrahmen auswählen.

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Übersicht“



KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Suchergebnisse“



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.

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Abfragen“

Queries

View all

Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „am häufigsten angeklickte Ergebnisse“

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

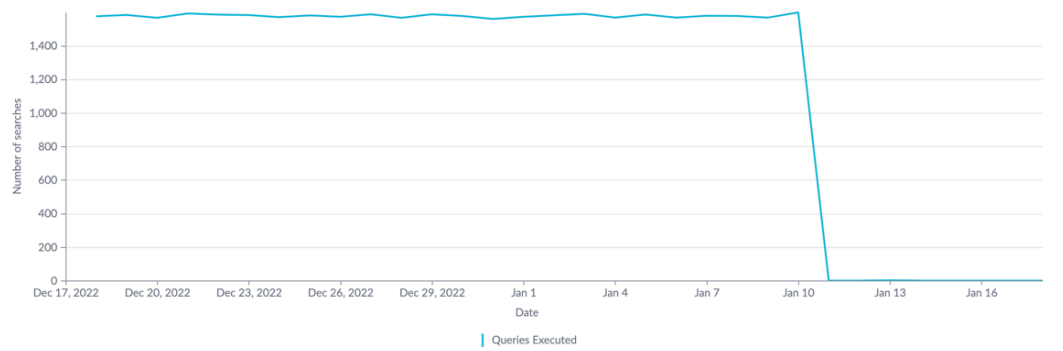
KI-Suche Analytics-Dashboard – Seite „Abfragen“, Bericht „Abfragen im Zeitverlauf“

Queries

1 Service Portal Default Search Applicatio...

Date Range: 2022-12-18 - 2023-01-18

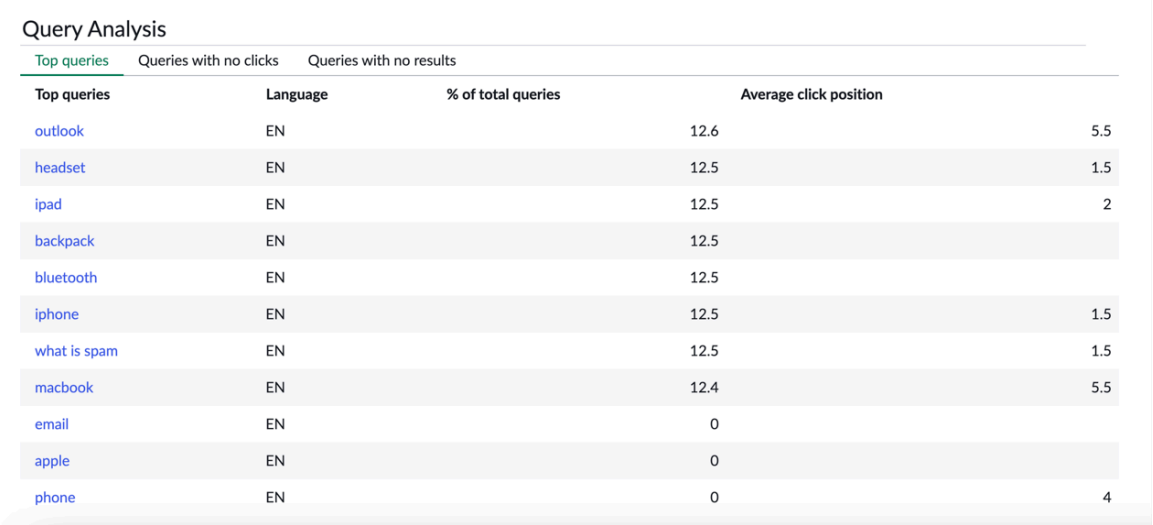
Queries over time



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.

KI-Suche Analytics-Dashboard: Seite „Abfragen“, Abschnitt „Abfrageanalyse“



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Um auf zuzugreifen KI-Suche Analytics-Dashboard navigieren Sie zu **Alle** > **User Experience Analytics**, Wählen Sie eine Anwendung aus **Starten Sie Das Dashboard** Link, und wählen Sie dann das Symbol Search Analytics Oder Link im Modulmenü. Um mehr über zu erfahren User Experience Analytics Dashboard, siehe Übersicht über das Dashboard .

Hinweis: Wenn das Dashboard nicht geladen wird, führen Sie die Schritte unter aus Konfigurieren Serviceportal Zum Senden von Analytics-Daten Um es zu aktivieren.

Um auf die Seite „Abfragen“ zuzugreifen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** In **Abfragen** Abschnittsheader der Hauptseite.

Sie können die visuelle Experience verbessern, indem Sie das dunkle Design verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Designs in Next Experience .

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Um anzuzeigen KI-Suche Analytics-Dashboard benötigen Sie die Rolle ais_admin und eine der folgenden Rollen:

- analytics_admin
- analytics_Viewer
- portal_analytics_admin
- Portal_Analytics_Viewer
- Web_Analytics_admin
- Web_Analytics_Viewer

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

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.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Eine der folgenden Optionen: • Portal Analytics-Administrator oder -Betrachter • User Experience Analytics-Administrator oder -Betrachter • Web Analytics-Administrator oder -Betrachter	• Zeigen Sie die Suchnutzung und die Suchleistung für eine bestimmte Suchanwendung und einen bestimmten Datumsbereich an, und überwachen Sie sie • Überprüfen Sie Suchtrends, um die Anforderungen von Endanwendern der Suchanwendung besser zu verstehen • Erhalten Sie Einblicke in die Verbesserung der Such-Experience und der Wissensabdeckung, indem Sie allgemeine Suchabfragen identifizieren, die keine Ergebnisse oder Ergebnisse mit niedriger Qualität liefern

Interaktive Filter

Filter	Beschreibung
Anwendung durchsuchen	Gibt die Suchanwendung an, für die Sie Search Analytics-Metriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Sie können nach einer Suchanwendung suchen oder ihren Namen in der Liste auswählen. Wählen Sie Aus **Anwenden** Damit Ihre Filterauswahl wirksam wird. **Hinweis:** Sie können in diesem Filter nur eine einzelne Suchanwendung auswählen. Die Filterliste enthält Suchanwendungen, die für die Verwendung konfiguriert sind KI-Suche Und die in einem der folgenden Kontexte verwendet werden: • Ein Serviceportal • A Next Experience Arbeitsbereichssuche • Next Experience Globale Suche • Mobile Plattform Suchen Das Dashboard meldet Metriken für alle Suchabfragen in der ausgewählten Suchanwendung, die Ihre erfüllen **Datumsbereich** Einschränkung. Dies können Anwendersuchen umfassen, die direkt an die Suchanwendung übermittelt werden, und Suchvorgänge, die durch Interaktion

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.

Filter	Beschreibung
	mit anderen übermittelt werden ServiceNow AI Platform Funktionen, z. B. Virtual Agent.
Datumsbereich	Gibt den Datumsbereich an, für den Sie Such-Analytics-Metriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Standardmäßig zeigt das Dashboard Daten aus den letzten 30 Tagen an. Sie können einen der voreingestellten Datumsbereiche auswählen oder eigene Start- und Enddaten festlegen. Wählen Sie Aus **Anwenden** Damit Ihre Filterauswahl wirksam wird. Das Dashboard speichert Daten aus den letzten 180 Tagen. Wenn Sie ein Datum außerhalb dieses Bereichs auswählen, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und das Dashboard kehrt zur letzten gültigen Datumsbereichsauswahl zurück. Wenn Sie keinen gültigen Datumsbereich ausgewählt haben, wird das Dashboard auf den Standarddatumsbereich zurückgesetzt. **Hinweis:** Wenn Sie einen anwenderdefinierten Datumsbereich auswählen, kann das Laden des Dashboards länger dauern als bei Auswahl eines voreingestellten Datumsbereichs. Das Dashboard meldet Metriken für alle Suchabfragen im ausgewählten Datumsbereich, die Ihre erfüllen **Anwendung durchsuchen** Einschränkung. Dies können Anwendersuchen umfassen, die direkt an die Suchanwendung übermittelt werden, und Suchvorgänge, die durch Interaktion mit anderen übermittelt werden ServiceNow AI Platform Funktionen, z. B. Virtual Agent.

Metriken, Trends und Berichte

Das Dashboard enthält eine Hauptseite und eine Abfrageseite, auf die über zugegriffen werden kann **Alle anzeigen** Link in **Abfragen** Abschnitt.

Hinweis: Um die Leistung zu verbessern KI-Suche Analytics-Dashboard speichert Ergebnisse aus seinen Quelltabellen 60 Sekunden lang im Cache. Möglicherweise werden in den Metriken, Trends und Visualisierungen des Dashboards keine Suchabfragen der letzten 60 Sekunden angezeigt.

Hauptseite

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Übersichtsbereich			

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

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Anwender suchen	Position	• Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard – eindeutige Suchanwender [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_uniqu • Bericht: KI-Suche Analytics-Dashboard – tägliche Suche – Anwender [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_Daily	• Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der eindeutigen Anwender an, die Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich übermittelt haben. • Trend beschreibt, wie sich die Anzahl der eindeutigen Suchanwender in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der eindeutigen Suchanwender in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich an. **Hinweis:** Suchvorgänge, die ausgeführt werden, während die Identität eines anderen Anwenders angenommen wird, werden für diese Metrik, diesen Trend und diesen Bericht ignoriert.
Abfragen gesamt	Position	KI-Suche Analytics-Dashboard – Gesamtzahl der Suchvorgänge und Klicks nach Datum [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_total_searches_by	• Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich übermittelten Suchabfragen 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.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			• Trend beschreibt, wie sich die Anzahl der übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich übermittelt wurden.
Durchschnittliche Antwortzeit	Ring	• Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard – Durchschnittliche Suchantwortzeit [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_aver • Bericht: KI-Suche Analytics-Dashboard – tägliche durchschnittliche Antwortzeit [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_Daily	• Die Metrik gibt die durchschnittliche Antwortzeit der Suchabfrage für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an. • Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Antwortzeit der Suchabfrage in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Antwortzeiten der Suchabfrage in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich an. Antwortzeiten 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.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			als <1 Sekunde, 1–2 Sekunden oder >2 Sekunden kategorisiert.
Durchsucht den Abschnitt im Zeitverlauf			
Suchvorgänge im Zeitverlauf	Position	KI-Suche Analytics-Dashboard – Gesamtzahl der Suchvorgänge und Klicks nach Datum [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_total_searches_by	Die Anzahl der ausgeführten Suchabfragen, Klicks auf Suchergebnisse und Klicks auf Genius-Ergebnisse in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich.
Abschnitt „Suchergebnisse“			
Genius-Ergebnisse (ausgelöst vs. angeklickt)	Horizontaler Balken	KI-Suche Analytics-Dashboard – Genius-Ergebnis im Trend [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_trending_Genius	Die am häufigsten ausgelösten und ausgewählten Genius-Ergebnisse in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich.
Durchschnittliche Klickposition	Ring	KI-Suche Analytics-Dashboard – Durchschnittliche Klickposition [sn_ais_admin_Tools_ai_Search_Analytics_Dashboard_average_click_P	• Die Metrik gibt die durchschnittliche Position der vom Anwender ausgewählten Suchergebnisse für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an. **Hinweis:** Positionen geben Ergebnisnummern an. Beispielsweise bedeutet eine Position von 2, dass der Anwender das zweite Ergebnis ausgewählt hat, das für eine Suchabfrage zurückgegeben 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.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			• Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Position der vom Anwender ausgewählten Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Positionen für vom Anwender ausgewählte Suchabfrageergebnisse in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich an.
Selbstlösungsrate	Position	KI-Suche Analytics-Dashboard – Gesamtzahl der Suchvorgänge und Klicks nach Datum [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_total_searches_by	• Die Metrik gibt den Prozentsatz der Suchabfragen an, die für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich einen Klick auf ein Suchergebnis erzeugt haben. • Der Trend gibt an, wie sich der Prozentsatz der Suchabfragen, die zu einem Suchergebnisklick geführt haben, in der ausgewählten Anwendung und im Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht gibt den Prozentsatz der Suchabfragen

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.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			an, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich einen Klick auf ein Suchergebnis erzeugt haben.
Abschnitt „Abfragen“			
Häufigste Abfragen	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchbegriffe im Trend [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_trending_search_	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der Gesamtsuchabfragen für die Anwendung und den Datumsbereich. Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** In **Abfragen** Abschnittsheader.
Abfragen ohne Klicks	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Klicks [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_Queries_with_no	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Anwender kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details 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.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** In **Abfragen** Abschnittsheader.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Ergebnisse [sn_ais_admin_Tools_ai_Search_Analytics_Dashboard_Queries_with_no	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse erzeugt haben, nach Anzahl. Um auf das Abfragen-Dashboard zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** In **Abfragen** Abschnittsheader.
Am häufigsten angeklickter Ergebnisabschnitt			
Am häufigsten angeklickte Ergebnisse	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchinhalt im Trend [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_trending_search_	Die am häufigsten angeklickten Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung im Datumsbereich nach Prozentsatz der Ansichten, die zu einem Klick geführt haben.

Seite „Abfragen“

Titel	Berichtstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Abfragen im Laufe der Zeit	Position	KI-Suche Analytics-Dashboard – Gesamtzahl der Suchvorgänge und Klicks nach Datum [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_total_searches_by	Die Anzahl der Suchabfragen, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich ausgeführt werden.
Abschnitt „Abfrageanalyse“			

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.

Seite „Abfragen“ (Fortsetzung)

Titel	Berichtstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Häufigste Abfragen	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchbegriffe im Trend [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_trending_search_	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der Gesamtsuchabfragen für die Anwendung und den Datumsbereich. Um zusätzliche Details zu einer Suchabfrage anzuzeigen, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit und der wichtigsten Ergebnisse, wählen Sie den Abfrageeintrag in der Spalte Top-Abfragen aus. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Laden Sie Mehr** Unten in der Tabelle.
Abfragen ohne Klicks	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Klicks [sn_ais_admin_Tools_ai_search_Analytics_Dashboard_Queries_with_no	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Anwender kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Laden 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.

Seite „Abfragen“ (Fortsetzung)

Titel	Berichtstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			Mehr Unten in der Tabelle.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle	KI-Suche Analytics-Dashboard-Abfragen ohne Ergebnisse [sn_ais_admin_Tools_ai_Search_Analytics_Dashboard_Queries_with_no	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse erzeugt haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Laden Sie Mehr** Unten in der Tabelle.

Passen Sie das Bannerlogo für an KI-Suche Analytics-Dashboard

Fügen Sie dem Banner für Ihr eigenes Logo hinzu KI-Suche Analytics-Dashboard.

Vorbereitungen

Die Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die KI-Suche Analytics-Dashboard zeigt an ServiceNow Logo im Banner. Sie können die UX-Design-Assets für das Dashboard so ändern, dass stattdessen Ihr eigenes Logo angezeigt wird.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Erweitert KI-Suche Anwendung „Verwaltungstools“.
   Details zum Wechseln von Anwendungen finden Sie unter Wechseln Sie zwischen Anwendungen .
2. Um den Standard zu ersetzen **Header_for_Dashboard** Führen Sie die folgenden Schritte für ein UX-Design-Asset mit einer Version aus, die Ihr Logo enthält.

   a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Design-Asset“ [sys_ux_Theme_Asset], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben sys_ux_Theme_Asset.list In **Filter** Und drücken Sie die Eingabetaste.

   b. Öffnen Sie **Header_for_Dashboard** 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.

c. Wählen Sie **Löschen**.

d. Wählen Sie **Neu**.

e. Geben Sie im Formular „UX-Design-Asset“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Kategorie	Bild
Name	Header_for_Dashboard

f. Wählen Sie im Formularheader das Symbol Anhänge verwalten Und hängen Sie Ihr Logobild an den neuen Datensatz an.
Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzanhängen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge .

g. Wählen Sie **Absenden**.

3. Um Ihr neues UX-Design-Asset mit dem Banner für zu verknüpfen KI-Suche Analytics-Dashboard führen Sie die folgenden Schritte aus.

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Thema“ [sys_ux_Theme], indem Sie auswählen **Alle** , Wird eingegeben `sys_ux_Theme.list` In **Filter** Und drücken Sie die Eingabetaste.

b. Öffnen Sie **SearchAnalytics-Dashboard-Design** Datensatz.

c. Wählen Sie aus **Legacy: Experience-Design** Registerkarte.

d. Bearbeiten Sie in der Liste „UX-Design-Assets“ den vorhandenen Asset-Datensatz.

> **Hinweis:** Wenn die Liste „UX-Design-Assets“ nicht angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout, indem Sie hinzufügen **UX-Design-Assets->Design** Zur Liste der ausgewählten Felder. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wechseln Sie zur Bearbeitung des Formularabschnitts in der globalen Anwendung. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

e. Im Formular „UX-Design-Assets“ in **Asset** Geben Sie den Wert ein `Header_for_Dashboard` .

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Ihr anwenderdefiniertes Logobild wird im Banner für angezeigt KI-Suche Analytics-Dashboard.

Konfigurieren Serviceportal Zum Senden von Analytics-Daten

Laden von aktivieren KI-Suche Analytics-Dashboard durch Konfiguration Serviceportal Zum Senden von Analytics-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.

Vorbereitungen

Die Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Lösung für Performance Analytics and Reporting Für Erweitert KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn KI-Suche Analytics-Dashboard wird nicht geladen. Sie müssen die Nachverfolgung von konfigurieren User Experience Analytics Daten in Serviceportal. Diese Konfiguration ist eine Voraussetzung für das Dashboard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Bearbeiten Sie **Serviceportal** Datensatz.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Analytics-Einstellungen** .
4. Auf der User Experience Analytics Formular „Einstellungen“ wählen Sie aus **Aktivieren Sie Die Nachverfolgung Nicht Authentifizierter Anwender** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .

Ergebnis

Die KI-Suche Analytics-Dashboard sollte jetzt korrekt geladen werden.

Suchvorschau-UI für KI-Suche

Mit der Suchvorschau-UI können Sie testen KI-Suche Fragt mit Einstellungen aus einem ausgewählten Suchprofil ab. Administrator-Tools helfen Ihnen, die Leistungsdaten und das Feedback von Suchabfragen zu überprüfen, Abfragen zu debuggen und Standardabfrageeinstellungen zu Testzwecken zu überschreiben.

Rufen Sie die Suchvorschau-UI auf, indem Sie zu navigieren *`KI-Suche`* > **Vorschau** > **Suchvorschau**an.

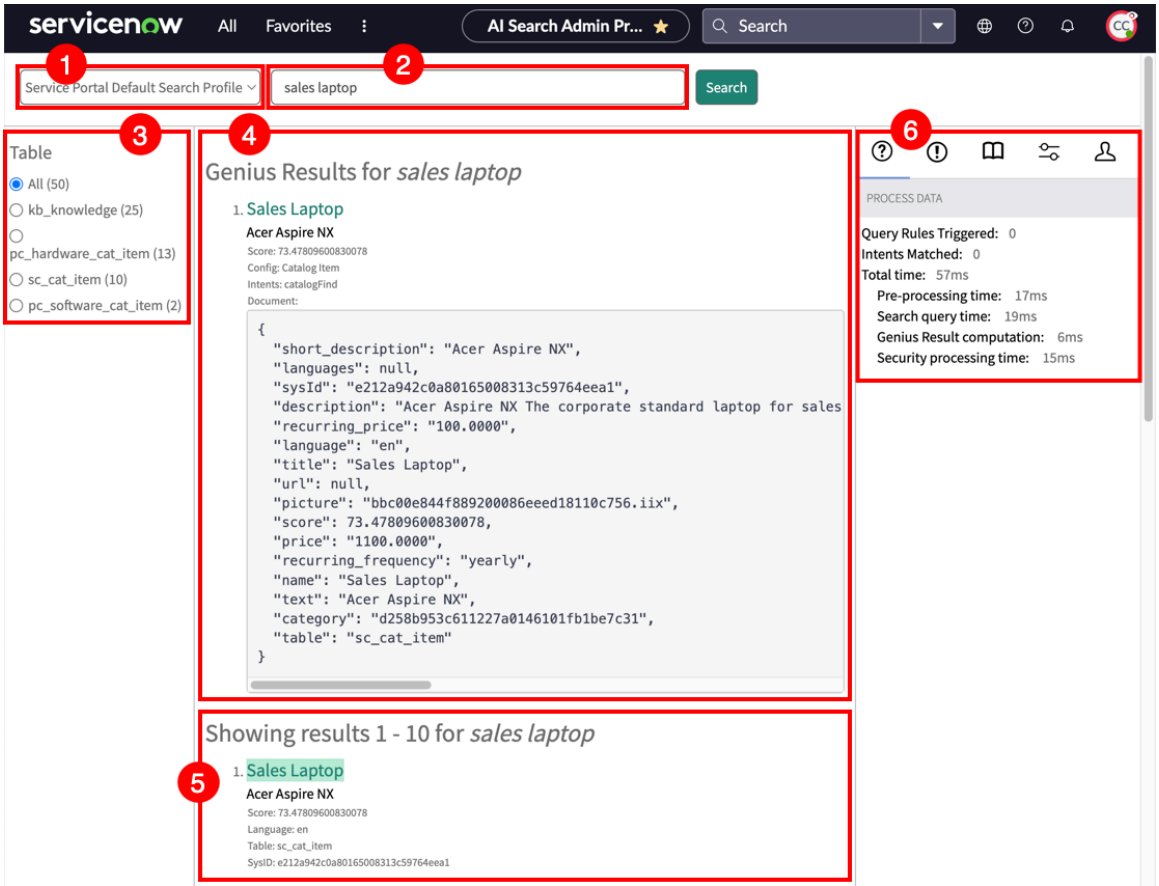
Erforderliche ServiceNow AI Platform®-Rollen

- Die ais_admin Die Rolle ist erforderlich, um die Suchvorschau-UI anzuzeigen und zu verwenden.
- Die Rolle „Identitätswechsel“ ist für einige erforderlich KI-Suche Administrator-Tools.
- Die ais_High_Security_admin Die Rolle ist erforderlich, um die Sicherheitsfilterung der Suchquelle und des Inhalts zu umgehen. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Diagnostizieren Sie Zugriffsprobleme mit Suchergebnissen mithilfe der Suchvorschau-UI.

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

Suchvorschau-UI-Komponenten

Suchvorschau-UI



Suchvorschau-UI-Komponenten

Komponente	Beschreibung
1. Suchprofilliste	Wählen Sie das Suchprofil aus, das bei der Vorschau von Suchabfragen angewendet werden soll. Die Liste enthält nur veröffentlichte Suchprofile, die über eine oder mehrere verknüpfte Suchquellen verfügen. **Hinweis:** Wenn für ein Suchprofil unveröffentlichte Änderungen vorliegen, wird in der Liste ein Warnsymbol angezeigt Und werden angezeigt [ENTWURF] Nach dem Namen des Profils. Veröffentlichen Sie das Suchprofil, um diese Änderungen in der Vorschau der Suchabfrage anzuzeigen.
2. Sucheingabefeld	Geben Sie Suchabfragebegriffe und -Operatoren in dieses Feld ein. Um eine Vorschau der Ergebnisse der Abfrage mithilfe von Einstellungen aus dem ausgewählten Suchprofil anzuzeigen, wählen Sie aus **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.

Suchvorschau-UI-Komponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
3. Tabellenaspektfilter	Zeigen Sie die Verteilung der Suchanfrageergebnisse nach Quelltabelle an. Um die Abfrageergebnisse nach Tabelle zu filtern, wählen Sie den Namen einer Tabelle aus. Wählen Sie aus, um den Tabellenaspektfilter zu entfernen **Alle** .
4. Genius-Ergebnisantworten	Überprüfen Sie die Schlüssel-Wert-Paare für jede Genius-Ergebnisantwort, die die Suchabfrage bei Ausführung mit dem ausgewählten Suchprofil erstellt. **Hinweis:** Genius-Ergebnisantworten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt.
5. Suchergebnisse	Überprüfen Sie die Ergebnisse der Suchabfrage, wenn sie mit dem ausgewählten Suchprofil ausgeführt wird. Wählen Sie aus, um durch die Ergebnisse zu blättern **Als Nächstes** Oder **Zurück** .
6. KI-Suche Administrator-Tools	Wählen Sie das Symbol für das Administrator-Tool aus, das Sie verwenden möchten: • Prozessdaten-Tool : Zeigt Zusammenfassungsinformationen zu den ausgelösten Ergebnisverbesserungsregeln der Suchabfrage an, abgeglichen NLU Modellabsichten und Verarbeitungszeit. • Warnungstool : Überprüfen Sie Warnungs-Feedback-Nachrichten, die während der Verarbeitung der Suchabfrage erstellt wurden. • Wörterbuch- und Abfragefeedback-Tool : Überprüfen Sie das Wörterbuch, und fragen Sie Feedback-Nachrichten ab NLU Modellabsichtsdaten für die Suchabfrage. Aktivieren Sie das Debugging. • Tool für Kontexteinstellungen : Geben Sie Anwenderkontextwerte für die Suchabfrage an, um Ergebnisverbesserungsregeln auszulösen. • Tool zur Identitätswechsel des Anwenders : Ändern Sie den Anwender oder

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

Suchvorschau-UI-Komponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	das Gebietsschema der Suchabfrage, um Zugriffseinstellungen zu testen und übersetzte Dokumente anzuzeigen. Detaillierte Beschreibungen der Ausgabe, Steuerungen und Felder jedes Administratortools finden Sie im folgenden Referenzabschnitt.

Durchsuchen Sie die Vorschau der Administratortools

Machen Sie sich mit den Ausgaben, Steuerungen und Feldern vertraut, die von Administratortools in der Suchvorschau-UI bereitgestellt werden.

Prozessdaten-Tool

Eintrag	Beschreibung
Abfrageregeln Ausgelöst	Anzahl der von der Suchabfrage ausgelösten Ergebnisverbesserungsregeln.
Absichten Stimmen Überein	Anzahl und Namen von NLU In der Suchabfrage erkannte Modellabsichten.
Gesamtzeit	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung der Suchabfrage aufgewendet wurde. Umfasst Vorverarbeitung, Suchabfrage, Berechnung von Genius-Ergebnissen und Sicherheitsverarbeitungszeiten.
Vorverarbeitungszeit	Zeit, die für die Vorbereitung der Suchabfrage zur Ausführung aufgewendet wurde. Enthält die Zeit, die für die Suche nach den Zugriffsberechtigungen des Anwenders für die Inhaltssicherheit aufgewendet wurde.
Suchabfragenzeit	Zeitaufwand für das Abrufen von Datensätzen, die der Suchabfrage entsprechen, und das Generieren des Ergebnissatzes.
Genius – Ergebnisberechnung	Zeit, die für die Berechnung der Genius-Ergebnisantworten für die Suchabfrage aufgewendet wurde.
Sicherheitsverarbeitungszeit	Zeit, die für das Filtern von nicht zugänglichen Datensätzen aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage basierend auf den Zugriffsberechtigungen des Anwenders aufgewendet wurde.

Warnungstool

Dieses Tool zeigt eine Liste der Warnungs-Feedback-Nachrichten an, die während der Verarbeitung der Suchabfrage generiert wurden.

Wenn die Suchabfrage keine Warnungs-Feedback-Nachrichten generiert hat, wird stattdessen das Tool angezeigt Kein Warnungsfeedback .

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

Wörterbuch- und Abfragefeedback-Tool

Dieses Tool zeigt separate Bereiche für Wörterbuch-Feedback-Einträge und Abfragefeedback-Steuerungen an.

Wörterbuch-Feedback

Eintrag	Beschreibung
Stoppwörter	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der Entfernung von Stoppwörtern für die Suchabfrage.
Rechtschreibprüfung	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der automatischen Tippfehlerbehandlung für die Suchabfrage.
Synonyme	Liste der Feedback-Nachrichten im Zusammenhang mit der Synonym-Erweiterung für die Suchabfrage.

Feedback abfragen

Kontrolle	Beschreibung
Gesamtes Feedback anzeigen	Zeigen Sie ein JSON-Array von Feedbacknachrichten an, die für die Suchabfrage erstellt wurden.
Alle Absichtsdaten anzeigen	Zeigen Sie ein JSON-Array von an NLU In der Suchabfrage erkannte Modellabsichten. **Hinweis:** Zur Verwendung dieses Tools benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsel“.
Debuggen	Aktivieren Sie diese Option, um festzulegen `sysparm_debug`Bis `true`Beim übermitteln von Suchvorschauabfragen. **Hinweis:** Zur Verwendung dieses Tools benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsel“.

Tool für Kontexteinstellungen

Mit diesen Tools können Sie Anwenderkontextwerte angeben, um Anwenderkontextauslöser für Ergebnisverbesserungsregeln zu testen.

Feld	Beschreibung
Anwenderdomäne	Um eine Domäne im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Gruppe aus der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_Group] ein.
Unternehmen Des Anwenders	Um ein Unternehmen im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Namen eines Unternehmens aus der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] ein.
Büro Des Anwenders	Um ein Büro im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Gebäudes aus der Tabelle „Gebäude“ [cmn_Building] ein.
Abteilung des Anwenders	Um eine Abteilung im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Abteilung aus der Tabelle „Abteilung“ [cmn_Department] ein.
Titel des Anwenders	Um einen Titel im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie ihn aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Titelwerte, die in der Anwendertabelle [sys_user] gefunden wurden.
Anwenderstandort	Um einen Standort im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Standorts aus der Tabelle „Standort“ [cmn_location] ein.
Anwenderrolle	Um eine Rolle im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Rolle aus der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ein.
Anwender – Land	Um ein Land im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die in Anwenderstandorten aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] gefunden wurden.
Anwendersprache	Um eine Sprache im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie sie aus der Liste der unterstützten Sprachen aus.
Anwender – Büro: Land	Um ein Büroland im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die in Anwenderstandorten aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] gefunden 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.

Feld	Beschreibung
Anwender – Büro: Ort	Um eine Bürostadt im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie sie in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwender – Büro: Bundesstaat/Bundesland/Kanton	Um einen Bürostatus im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwender-BS:	Um ein Betriebssystem im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie seinen Namen in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwendergerätetyp	Um einen Anwendergerätetyp im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwender-BS-Versionstyp	Um einen Betriebssystemversionstyp im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwenderbrowser-Agent verwenden	Um eine Browser-Agent-Zeichenfolge im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie sie in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt 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.

Feld	Beschreibung
Anwenderbrowser	Um einen Browsernamen im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.
Anwendergeräteform	Um ein Geräteformular im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie es in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche Dient zum Überprüfen von Werten, die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelt wurden.

Tool zur Identitätswechsel des Anwenders

Feld	Beschreibung
Suchen als	Um Suchvorschauabfragen als anderer Anwender zu übermitteln, geben Sie den Namen des Anwenders aus der Anwendertabelle [sys_users] ein. Sie müssen über die Rolle „Identitätswechsel“ verfügen. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um zu sehen, wie sich die Inhaltssicherheit auf Suchabfrageergebnisse für bestimmte Anwenderaccounts auswirkt. Suchvorgänge, die ausgeführt werden, während die Identität eines anderen Anwenders angenommen wird, wirken sich nicht auf aus **Suchen Sie Anwender** Metrik, Trend und Bericht für KI-Suche Analytics-Dashboard. **Hinweis:** Wenn Sie den Wert dieses Felds ändern, werden erweiterte Berechtigungen für beendet ais_High_Security_admin Rolle. Um Filter nach dem Ändern des Werts dieses Felds zu umgehen, müssen Sie erneut auf erhöhen ais_High_Security_admin Rolle.
Gebietsschema Abfragen	Um Suchvorschauabfragen mit einer bestimmten unterstützten Sprache zu übermitteln, wählen Sie die Sprache aus 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.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Unterschiede in Suchanfrageergebnissen für verschiedene Sprachen zu beobachten.

Erweitert KI-Suche Referenz für Verwaltungstools

In diesem Referenzthema werden Systemkomponenten beschrieben, die mit installiert sind Erweitert KI-Suche Verwaltungstools Anwendung.

Mit Advanced installierte Plugins KI-Suche Verwaltungstools

Plugin	Beschreibung
Erweitert KI-Suche Verwaltungstools (sn_ais_admin_Tools)	Enthält KI-Suche Dashboards und Suchvorschautool.

Mit Advanced installierte geplante Aufgaben KI-Suche Verwaltungstools

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Laden KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Monat	Füllt die Datenvisualisierung „indizierte Dokumente nach Monat“ auf der aus KI-Suche Dashboard. Wird jede Minute ausgeführt.
Laden KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Profil	Füllt die Datenvisualisierung „Dokumente nach Suchprofil“ auf KI-Suche Dashboard. Wird jede Stunde ausgeführt.
Laden KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Suchquelle	Füllt die Dokumente nach Datenvisualisierung „Suchquelle“ auf KI-Suche Profil-Dashboard. Wird jede Stunde ausgeführt.
Laden KI-Suche Dashboard – Gesamtanzahl Der Indizierten Dokumente	Füllt die Datenvisualisierung „Gesamtzahl indizierter Dokumente“ in der aus KI-Suche Dashboard. Wird jede Stunde ausgeführt.
Aktualisieren Sie Search Analytics-Daten	Berechnet Metriken vorab, um die Ladezeit für zu verbessern KI-Suche Analytics-Dashboard. Wird jede Stunde ausgeführt. **Hinweis:** Wenn Sie diese geplante Aufgabe anhalten oder deaktivieren, wird die KI-Suche Das Laden des Analytics-Dashboards dauert länger und zeigt die Metriken an, die von der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe berechnet wurden. Sie können einen neuen Datumsbereich für das Dashboard angeben, um die Neuberechnung von Metriken zu erzwingen.

Liste aller mit „Erweitert“ installierten Komponenten KI-Suche Verwaltungstools

Zum Anzeigen der vollständigen Liste der mit installierten Komponenten Erweitert KI-Suche Verwaltungstools , Führen Sie die in beschriebenen Schritte aus Suchen Sie Komponenten, 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.

mit einer Anwendung installiert sind. Der Paketname der Anwendung lautet **Erweitert** *KI-Suche* **Verwaltungstools** .

KI-Suche für Next Experience

Dies ServiceNow® Store Mit der Anwendung können Administratoren konfigurieren KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Sucht in Next Experience, Einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Arbeitsbereichssuche.

KI-Suche Für Next ExperienceWird automatisch in installiert und aktiviert Zurich Release, damit Sie die ersten Schritte für die Migration und die Aktivierungskonfiguration nicht ausführen müssen. Um neue hinzuzufügen Zentrale Navigation Suchkonfigurationen des Arbeitsbereichs später, siehe Fügen Sie eine neue hinzu Zentrale Navigation Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs bis KI-Suche Für Next Experience.

Um zu erfahren, wie globale Suche und konfigurierbare Arbeitsbereichssuche wann funktionieren KI-Suche Für Next Experienceist aktiviert, siehe Globale Suche mit wird verwendet KI-Suche Für Next Experience.

Installieren KI-Suche Für Next Experience

Installieren Sie die Anwendung „ KI-Suche Für Next Experience“ aus dem ServiceNow® Store.

Vorbereitungen

Wenn Ihre Instanz in zBootet wurde Zurich, KI-Suche Für Next Experience Anwendung ist bereits installiert. Sie müssen die Anwendung nur installieren, wenn Sie Ihre Instanz von aktualisiert haben Tokyo Oder ein vorheriges Release.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung KI-Suche Für Next Experience (sn_aisearch_global).

   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. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Sie durch gehen Geführtes Setup Zu aktivierende Aufgaben KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience. Informationen zu den ersten Schritten mit Geführtes Setup finden Sie unter Überprüfen Sie, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für erfüllt KI-Suche Für 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.

KI-Suche für Next Experience konfigurieren

Verwenden Sie einen Geführtes Setup Modul zum schrittweisen Konfigurieren der Einstellungen der Suchanwendung und zur Aktivierung von KI-Suche Für Next ExperienceIn Ihrer Instanz.

Die *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration** Das Modul führt Sie durch die folgenden Konfigurationsschritte:

1. Überprüft, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für erfüllt KI-Suche Für Next Experience.
2. Migrieren Ihrer vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen zur Verwendung mit KI-Suche.
3. Wird Aktiviert KI-Suche Für Next ExperienceIn Ihrer Instanz. Dieser Schritt macht KI-Suche Die Suchmaschine für globale Suchvorgänge und Arbeitsbereichssuchen in Zentrale Navigation Suchfeld.

Sobald Sie aktiviert haben KI-Suche Für Next Experience, Können Sie verwenden Geführtes Setup Modul kann jederzeit eine der folgenden Aufgaben ausführen:

- Aktivieren KI-Suche Für einen neu installierten Arbeitsbereich, indem die Konfiguration der Suchanwendung in hinzugefügt wird KI-Suche Für Next Experience.
- Verwenden Sie Zing wieder als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld durch Deaktivieren KI-Suche Für Next Experience.

Überprüfen Sie, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für erfüllt KI-Suche Für Next Experience

Gehen Sie durch Geführtes Setup Aufgaben, um zu bestätigen, dass Ihre Instanz die Anforderungen für erfüllt KI-Suche Für Next Experience.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Voraussetzungen** Geführtes Setup Aufgaben führen Sie durch die Überprüfung, ob Ihre Instanz verwenden kann KI-Suche Für Next Experience. Führen Sie diese Aufgaben aus, bevor Sie mit der Migration Ihrer Zing-Suchanwendungskonfigurationen beginnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** .
3. In **Voraussetzungen** Kategorie, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
4. Bestätigen Sie das KI-Suche Ist in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert.

   a. In **Bestätigen Sie das** *KI-Suche***Ist aktiviert** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
   Ein modales Fenster meldet, ob KI-Suche Ist in Ihrer Instanz bereitgestellt und 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.

b. Wenn das Fenster Berichte *KI-Suche* **Ist bereit** , Wählen Sie aus **Schließen** , Und wählen Sie dann aus **Als abgeschlossen markieren** Für **Bestätigen Sie das** *KI-Suche* **Ist aktiviert** Aufgabe.

c. Wenn das Fenster einen anderen Status meldet, wählen Sie aus **Schließen** , Und wiederholen Sie diese Aufgabe nach KI-Suche Ist in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert.

5. Bestätigen Sie das Next Experience Ist in Ihrer Instanz aktiviert.

a. In **Bestätigen Sie das** *Next Experience* **Ist aktiviert** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** . Ein modales Fenster meldet, ob Next Experience Ist in Ihrer Instanz aktiviert.

b. Wenn das System meldet *Next Experience* **Ist aktiviert** , Wählen Sie aus **Schließen** , Und wählen Sie dann aus **Als abgeschlossen markieren** Für **Bestätigen Sie das** *Next Experience* **Ist aktiviert** Aufgabe.

c. Wenn das System einen anderen Aktivierungsstatus meldet, bitten Sie Ihren Administrator, dies zu aktivieren Next Experience Wiederholen Sie diese Aufgabe in Ihrer Instanz, nachdem sie aktiviert wurde.

Für Details zum Aktivieren Next Experience, Siehe Aktivieren Next Experience an.

6. Indexinhalt und Metadaten für KI-Suche Indizierte Quellen, die in der globalen Suche verwendet werden.

a. In **Indizieren Sie durchsuchbare Inhalte und Metadaten für globale Suchquellen** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
Die KI-Suche Die Liste der indizierten Quellen wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

b. Wählen Sie alle indizierten Quellen aus, die mit dem Warndreiecksymbol markiert sind ⚠, Indizieren Sie dann ihren Inhalt, indem Sie auswählen **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** > **Alle Tabellen indizieren**an.

Weitere Informationen zum Indizieren von Tabellen aus mehreren indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine Neuindizierung für mehrere durch KI-Suche Indizierte Quellen.

c. Wenn die Indexierung abgeschlossen ist, schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zum zurück **Voraussetzungen** Geführtes Setup Registerkarte „Kategorie“.

d. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Für **Indizieren Sie durchsuchbare Inhalte und Metadaten für globale Suchquellen** Aufgabe.

7. Wenn alle drei **Voraussetzungen** Aufgaben sind als abgeschlossen markiert. Wählen Sie das zurück-Symbol ‹ Um zur obersten Ebene zurückzukehren *Geführtes Setup* **Für Zing bis** *KI-Suche* **Migration** Seite.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Voraussetzungen erfüllt haben, ist es an der Zeit, Ihre vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen für die Verwendung mit zu migrieren KI-Suche. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-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.

Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche

Gehen Sie durch einen Geführtes Setup Aufgabe zum Migrieren Ihrer vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen zu KI-Suche Anwendungskonfigurationen.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Sie müssen bereits abgeschlossen haben **Voraussetzungen** Geführtes Setup Aufgaben. Weitere Informationen zum Abschließen dieser Aufgaben finden Sie unter Überprüfen Sie, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für erfüllt KI-Suche Für Next Experience.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Zing-Suchanwendungskonfigurationen für die globale Suche und einige Arbeitsbereiche. Zu verwenden KI-Suche Für Next Experience, Benötigen Sie KI-Suche Konfigurationen für diese Suchanwendungen.

Sie können neue erstellen KI-Suche Anwendungskonfigurationen, die Sie benötigen, indem Sie Einstellungen aus Ihren vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen migrieren. Die **Konvertieren Sie Zing-Suchanwendungen** Geführtes Setup Die Aufgabe führt Sie durch dieses Verfahren.

Hinweis: Wenn Sie eine Zing-Suchanwendungskonfiguration migrieren, erstellt das System eine neue Suchanwendungskonfiguration zur Verwendung mit KI-Suche. Mit diesem Verfahren wird Ihre ursprüngliche Konfiguration der Zing-Suchanwendung nicht gelöscht oder geändert.

Migration einer Zing-Suchanwendungskonfiguration zu KI-Suche Enthält diese Schritte:

1. Das Migrationstool analysiert Ihre ausgewählte Konfiguration der Zing-Suchanwendung und bestimmt, welche Datensatzänderungen sich in ändern ServiceNow AI Platform® Tabellen sind erforderlich, um seine Einstellungen in einem neuen zu replizieren KI-Suche Anwendungskonfiguration.
2. Sie akzeptieren die vorgeschlagenen Migrationsänderungen zur Überprüfung und bestätigen sie dann, um die erforderlichen Datensatzänderungen in vorzunehmen ServiceNow AI Platform Tabellen.
3. Sie indizieren Inhalte und Metadaten aus allen neuen indizierten Quellen, die der Migrationsauftrag erstellt hat.

Weitere Informationen zu finden KI-Suche Anwendungskonfigurationen, siehe Konfigurationen der Suchanwendung. Um mehr über die Indizierung von Inhalten und Metadaten aus zu erfahren KI-Suche Indizierte Quellen, siehe Indizierte Quellen in KI-Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration**an.
2. In **Konvertieren Sie Zing-Suchanwendungen** Kategorie, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
3. In **Einstellungen für migrieren** *Next Experience***Anwendung durchsuchen** Aufgabe, öffnen Sie Zing zu KI-Suche Formular „Migrationsauftrag“, indem Sie auswählen **Konfigurieren** .
   Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und ihren Migrationsstatus. Anwenderdefinierte Suchanwendungsnamen werden nur in Ihre Sitzungssprache

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

übersetzt, wenn Sie die entsprechenden Nachrichtendatensätze [sys_ui_message] für sie erstellt haben. Weitere Informationen zum Übersetzen von Nachrichtenzeichenfolgen durch Erstellen von Nachrichtentabellendatensätzen finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht.

4. Schließen Sie die modale Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung.

   Hinweis: Sie können die Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung jederzeit erneut öffnen, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Den Migrationsstatus Der Suchanwendung An** Zugehöriger Link.

5. Für jede Zing-Suchanwendungskonfiguration mit **Migration erforderlich** Status, migrieren Sie die Suchanwendungskonfiguration zu KI-Suche.

   a. In **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** Feld verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Um die Konfiguration der Zing-Suchanwendung auszuwählen, zu der Sie migrieren möchten KI-Suche.

      Hinweis: Nur Konfigurationen der Zing-Suchanwendung mit **Migration erforderlich** Status können ausgewählt werden. Anwendungskonfigurationen mit **Migriert** Status hat bereits entsprechende KI-Suche Anwendungskonfigurationen.

   b. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Anwender sendet, wenn die Indizierung von Inhalten für den Migrationsauftrag gestartet und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Anwender der Beobachtungsliste hinzu.

      Hinweis: Das System fügt den aktuellen Anwender automatisch zur Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.

   c. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Migration** .
   Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, Und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Konvertierung Ausstehend** Bis **Konfiguration Konvertiert** .

   d. Wählen Sie Aus **Akzeptieren Sie Alle Änderungen** .
   Das System zeigt vorgeschlagene Änderungen an Systemtabellen in der zugehörigen Liste „Änderungen an Überprüfung“ an.

   e. Wählen Sie Aus **Commit-Changes** .
   Das System setzt die Änderungen an Systemtabellen fest, die in der zugehörigen Liste „Changes to Review“ angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Konfiguration Bestätigt** .

   f. Wählen Sie Aus **Durchsuchbaren Inhalt Indizieren** .
   KI-Suche Indiziert Inhalte und Metadaten für neue indizierte Quellen, die vom Migrationsauftrag erstellt wurden. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Auftrags in **Indexierung Abgeschlossen** Und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

6. Wenn alle Konfigurationen der Zing-Suchanwendung in der modalen Liste angezeigt werden **Migriert** Status, schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zum zurück **Konvertieren Sie Zing-Suchanwendungen** Geführtes Setup Registerkarte Kategorie, und wählen Sie dann das zurück-Symbol Um zur obersten Ebene zurückzukehren *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration** 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.

Nächste Maßnahme

Jetzt, da Sie haben KI-Suche Anwendungskonfigurationen für die globale Suche und Ihre Arbeitsbereiche – es ist an der Zeit, zu aktivieren KI-Suche Für Next ExperienceIn Ihrer Instanz. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren KI-Suche Für Next Experience.

Aktivieren KI-Suche Für Next Experience

Gehen Sie durch einen Geführtes Setup Zu konfigurierende Aufgabe KI-Suche Als Suchmaschine für globale Suchvorgänge und Arbeitsbereichssuchen über Zentrale Navigation Suchfeld.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Sie müssen bereits abgeschlossen haben **Konvertieren Sie Zing-Suchanwendungen** Geführtes Setup Aufgabe. Weitere Informationen zum Abschließen dieser Aufgabe finden Sie unter Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Geführtes Setup Die Aufgabe führt Sie durch die Aktivierung von KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Sobald Sie die Anwendung aktiviert haben, Next Experience Suchanwendungen verwenden KI-Suche Anstelle von Zing. Jede Suchanwendung verwendet die spezifischen Einstellungen, die in ihrer Suchanwendungskonfiguration definiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **Für Zing bis** *KI-Suche* **Migration** an.
2. In **Schließen Sie die Migration zu ab** *KI-Suche* Kategorie, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
3. In **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
   Ein modales Fenster meldet, ob KI-Suche Für Next ExperienceIst in Ihrer Instanz aktiviert.
4. Wenn das System meldet *KI-Suche* **Für** *Next Experience* **Ist deaktiviert** , Wählen Sie aus **Aktivieren** *KI-Suche* **Für** *Next Experience*.

   Hinweis: Wenn KI-Suche Für Next ExperienceIst bereits aktiviert. Stellen Sie sicher, dass alle Konfigurationen der migrierten Suchanwendung aktiviert sind, indem Sie die Anwendung deaktivieren und dann erneut aktivieren.

5. Wenn das System meldet *KI-Suche* **Für** *Next Experience* **Ist aktiviert** , Wählen Sie aus **Schließen** , Und wählen Sie dann aus **Als abgeschlossen markieren** Für **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Aufgabe.

Ergebnis

Das System verwendet KI-Suche Als Suchmaschine für die globale Suche und Next Experience Arbeitsbereichsanwendungssuchen, die von ausgegeben werden Zentrale Navigation Suchfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Benachrichtigen Sie alle Anwender Ihrer Instanz über die folgenden Details.

- Anwender müssen sich abmelden und wieder anmelden, bevor sie verwenden können KI-Suche Für Next Experience.
- Sobald Sie aktiviert haben KI-Suche Für Next Experience, Nur Arbeitsbereichsanwendungen, die verwenden KI-Suche Wie ihre Suchmaschine in angezeigt wird Zentrale Navigation Suchkontextmenü. Um in Arbeitsbereichsanwendungen zu suchen, die die Zing-Textindizierung und -Suchmaschine verwenden, müssen Sie zum Arbeitsbereich navigieren, anstatt zu verwenden Zentrale Navigation Suchkontextmenü.

Fügen Sie eine neue hinzu Zentrale Navigation Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs bis KI-Suche Für Next Experience

Aktivieren Zentrale Navigation Suchen Sie in nach neu installierten Arbeitsbereichen KI-Suche Für Next Experience.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Sie müssen bereits aktiviert haben KI-Suche Für Next ExperienceIn Ihrer Instanz. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren KI-Suche Für Next Experience.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn in Ihrer Instanz eine neue Arbeitsbereichsanwendung installiert wird, die eine Suchanwendungskonfiguration enthält, können Sie die Suche nach dem Arbeitsbereich in aktivieren KI-Suche Für Next ExperienceIndem Sie dieses Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration**an.
2. In **Aktionen Nach Der Migration** Kategorie, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
3. In **Wenn neu** *Next Experience***Arbeitsbereich wurde Ihrer Instanz hinzugefügt** Aufgabe, öffnen Sie Zing zu KI-Suche Formular „Migrationsauftrag“, indem Sie auswählen **Migrationstool** Link. Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und ihren Migrationsstatus.
4. Wenn die Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs angezeigt wird **Migriert** Status, indizieren Sie den zugehörigen Inhalt neu, und veröffentlichen Sie die Suchprofile und Wörterbücher.

   a. Wiederholen Sie **Indizieren Sie durchsuchbare Inhalte und Metadaten für globale Suchquellen** Aufgabe in **Voraussetzungen** Geführtes Setup Kategorie.
   Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Überprüfen Sie, ob Ihre Instanz die Voraussetzungen für erfüllt KI-Suche Für Next Experience.

   b. Veröffentlichen Sie alle Suchprofile und Wörterbücher, die vom neuen Arbeitsbereich bereitgestellt werden.
   Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Stoppwörtern und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie Stoppwörter Und Erstellen Sie Synonyme.

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. Wenn die Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs angezeigt wird **Migration erforderlich** Status, migrieren Sie ihn zur Verwendung mit KI-Suche.

   a. Schließen Sie das modale Fenster.

      Hinweis: Sie können die Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung jederzeit erneut öffnen, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Den Migrationsstatus Der Suchanwendung An** Zugehöriger Link.

   b. In **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** Feld verwenden Sie das Symbol „Suche mit Liste“ Um die neue Konfiguration der Zing-Suchanwendung auszuwählen.

      Hinweis: Nur Konfigurationen der Zing-Suchanwendung mit **Migration erforderlich** Status können ausgewählt werden. Anwendungskonfigurationen mit **Migriert** Status hat bereits entsprechende KI-Suche Anwendungskonfigurationen.

   c. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Anwender sendet, wenn die Indizierung von Inhalten für den Migrationsauftrag gestartet und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Anwender der Beobachtungsliste hinzu.

      Hinweis: Das System fügt den aktuellen Anwender automatisch zur Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.

   d. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Migration** .
   Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, Und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Konvertierung Ausstehend** Bis **Konfiguration Konvertiert** .

   e. Wählen Sie Aus **Akzeptieren Sie Alle Änderungen** .
   Das System zeigt vorgeschlagene Änderungen an Systemtabellen in der zugehörigen Liste „Änderungen an Überprüfung“ an.

   f. Wählen Sie Aus **Commit-Changes** .
   Das System setzt die Änderungen an Systemtabellen fest, die in der zugehörigen Liste „Changes to Review“ angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Konfiguration Bestätigt** .

   g. Wählen Sie Aus **Durchsuchbaren Inhalt Indizieren** .
   KI-Suche Indiziert Inhalte und Metadaten für neue indizierte Quellen, die vom Migrationsauftrag erstellt wurden. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Auftrags in **Indexierung Abgeschlossen** Und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

6. Aktualisieren Sie die Liste der in enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen KI-Suche Für Next Experience.

   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup***Für Zing bis** *KI-Suche***Migration**an.

   b. In **Schließen Sie die Migration zu ab** *KI-Suche*Kategorie, wählen Sie aus **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.

c. In **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
Ein modales Fenster meldet, ob KI-Suche Für Next ExperienceIst in Ihrer Instanz aktiviert.

d. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** *KI-Suche* **Für** *Next Experience*.

Ergebnis
KI-Suche Für Next Experience Wird aktualisiert, um die Suchanwendungskonfigurationen der neuen Arbeitsbereichsanwendung einzubeziehen. Das System verwendet KI-Suche Wie die Suchmaschine für Arbeitsbereichssuchen über sucht Zentrale Navigation Suchfeld.

Nächste Maßnahme
Benachrichtigen Sie alle Anwender Ihrer Instanz, dass sie sich abmelden und wieder anmelden müssen, bevor sie die neue Arbeitsbereichssuche in verwenden können KI-Suche Für Next Experience.

Setzen Sie Zing als zurück Zentrale Navigation Suchmaschine

Verwenden Sie die Zing-Textindizierung und die Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience.

Vorbereitungen
Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Konfigurationsänderungen rückgängig machen, die Sie zum Aktivieren vorgenommen haben KI-Suche Für Next Experience. Dies kann aus einem der folgenden Gründe liegen:

- Sie verwenden die Zing-Textindizierung und die Suchmaschine für Zentrale Navigation In Next Experience.
- Sie möchten deaktivieren Next Experience Und kehren Sie zur Legacy-UI zurück. (Die Legacy-UI unterstützt nur die Zing-Engine für die globale Suche und die Arbeitsbereichssuche.)

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **Für Zing bis** *KI-Suche* **Migration** an.
2. In **Schließen Sie die Migration zu ab** *KI-Suche* Kategorie, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
3. In **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Aufgabe, wählen Sie aus **Konfigurieren** .
Ein modales Fenster meldet den Aktivierungsstatus von KI-Suche Für Next ExperienceIn Ihrer Instanz.
4. Wenn das System meldet *KI-Suche* **Für** *Next Experience* **Ist aktiviert** , Wählen Sie aus **Deaktivieren** *KI-Suche* **Für** *Next Experience*.
5. Wenn das System meldet *KI-Suche* **Für** *Next Experience* **Ist deaktiviert** , Wählen Sie aus **Schließen** , Und wählen Sie dann aus **Als unvollständig markieren** Für **Aktivieren** *KI-Suche* **Für alle** *Next Experience* **Anwendungen durchsuchen** Aufgabe.

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
Das System verwendet Zing wieder als Suchmaschine für die globale Suche und Next Experience Arbeitsbereichsanwendungssuchen, die von ausgegeben werden Zentrale Navigation Suchfeld.

Nächste Maßnahme
Benachrichtigen Sie alle Anwender Ihrer Instanz, dass sie sich abmelden und wieder anmelden müssen, bevor sie die Zing-Suche in verwenden können Zentrale Navigation Suchfeld.

Reparieren KI-Suche Für Next Experience Nach der Aktivierung eines neuen ServiceNow AI Platform® Sprache

Installieren Sie übersetzte Such-UI-Elementbezeichnungen für eine neu aktivierte ServiceNow AI Platform Sprache durch Reparieren von KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Vorbereitungen
Sie müssen einen neuen aktiviert haben ServiceNow AI Platform Plugin „Sprache“ nach KI-Suche Für Next ExperienceWurde in Ihrer Instanz installiert. Details zum Aktivieren von Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zur Installationszeit von KI-Suche Für Next ExperienceDie Anwendung enthält Übersetzungen von Such-UI-Elementen für alle derzeit in aktiven Sprachen ServiceNow AI Platform Instanz. Diese Übersetzungen enthalten sprachspezifische Bezeichnungen für Zentrale Navigation Suchfeld, Navigationsregisterkarten und andere Elemente der Anwenderoberflächen der globalen Suche und der konfigurierbaren Arbeitsbereichssuche.

Wenn Sie einen neuen aktivieren ServiceNow AI Platform Sprach-Plugin in einer Instanz, die bereits hat KI-Suche Für Next ExperienceInstalliert wird die Anwendung nicht automatisch aktualisiert, um UI-Elementübersetzungen für die neu hinzugefügte Sprache einzubeziehen. Um diese Übersetzungen zu installieren, können Sie reparieren KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Weitere Informationen zum Reparieren von Anwendungen finden Sie unter Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendungan.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach KI-Suche Für Next ExperienceUnd wählen Sie das entsprechende Menüsymbol aus ⋮.
3. Wählen Sie im Dialogfeld Plugin aktivieren die Option aus **Reparieren** .

Ergebnis
Die KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung und ihre Abhängigkeiten werden neu installiert. Nach der Neuinstallation enthält die Anwendung Such-UI-Elementübersetzungen für alle in aktivierten Sprachen ServiceNow AI Platform Instanz.

Aktivieren Sie suchbasierte Vorschläge für die automatische Vervollständigung in KI-Suche Für Next Experience

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um suchbasierte Vorschläge für die automatische Vervollständigung in verfügbar zu machen KI-Suche Für 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.

Vorbereitungen

Die KI-Suche Für Next Experience ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren KI-Suche Für Next Experience.

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie installiert haben KI-Suche Für Next Experience3.x auf einem San Diego Instanz, auf die Sie dann ein Upgrade durchgeführt haben Tokyo Oder ein späteres Release.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie installieren KI-Suche Für Next Experience3.x auf einem San Diego Instanz und dann Upgrade auf Tokyo Oder ein späteres Release, die neuen suchbasierten Vorschlagstypen für automatische Vervollständigung, die in eingeführt wurden Tokyo Sind nicht automatisch in aktiviert **[AIS]** *Next Experience***Suchkonfiguration** Suchanwendungskonfiguration, die von der globalen Suche verwendet wird.

Zum Aktivieren der neuen suchbasierten Vorschlagstypen für automatische Vervollständigung in KI-Suche Für Next ExperienceUnd entfernen Sie die Legacy-Vorschlagstypen, die sie ersetzen. Administratoren können eine geplante Aufgabe ausführen.

Beim Ausführen der geplanten Aufgabe werden diese Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung zur hinzugefügt **[AIS]** *Next Experience***Suchkonfiguration** Anwendungskonfiguration durchsuchen und für die globale Suche verfügbar machen:

- Suchbasierte Lesergruppe für vorgeschlagene Ergebnisse für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe für Anwenderverlauf für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

Die geplante Aufgabe entfernt diese beiden Legacy-Vorschlagstypen für automatische Vervollständigung aus dem **[AIS]** *Next Experience***Suchkonfiguration** Anwendungskonfiguration durchsuchen, sodass sie für die globale Suche nicht verfügbar ist:

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe für vorgeschlagenes Ergebnis für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

Weitere Informationen zu Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung in AIS-Anwendungen finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie **Aktivieren Sie suchbasierte Vorschläge** Datensatz der geplanten Aufgabe.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnis

Die geplante Aufgabe fügt diese Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung zu hinzu **[AIS]** *Next Experience***Suchkonfiguration** Anwendungskonfiguration durchsuchen:

- Suchbasierte Lesergruppe für vorgeschlagene Ergebnisse für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe für Anwenderverlauf für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geplante Aufgabe entfernt diese Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus dem **[AIS]** *Next Experience***Suchkonfiguration** Anwendungskonfiguration durchsuchen:

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe für vorgeschlagenes Ergebnis für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

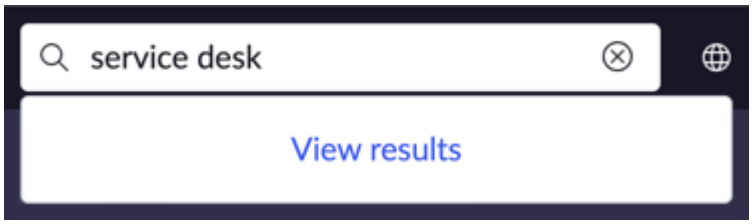
Die globale Suche verwendet den aktualisierten Satz von Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung.

Globale Suche mit wird verwendet KI-Suche Für Next Experience

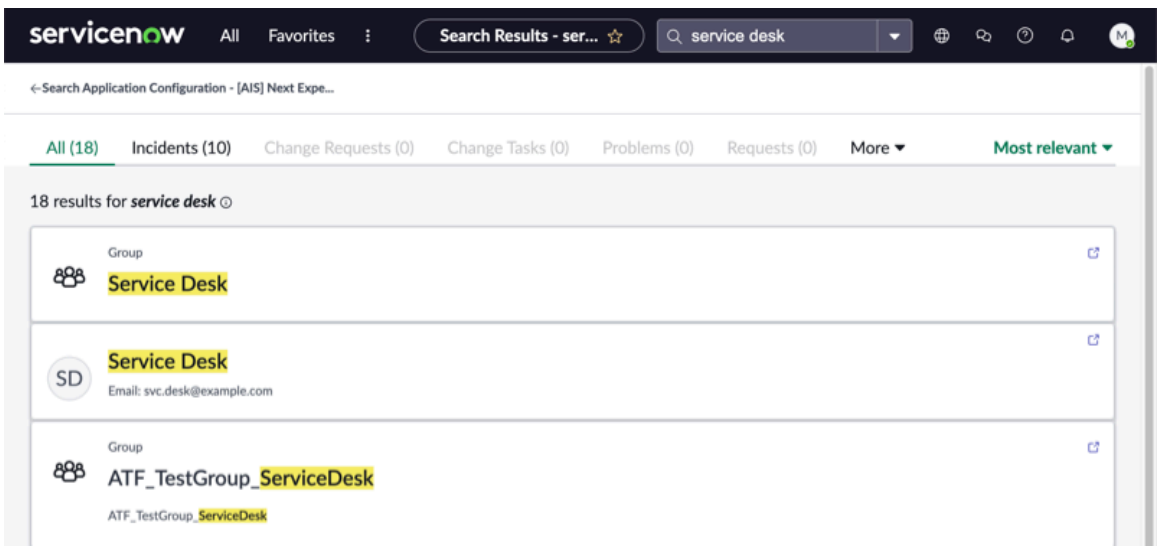
Mit der globalen Suche können Sie mehrere Datensatztypen gleichzeitig aus durchsuchen Next Experience Zentrale Navigation Suchfeld. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

Suchen Sie in Zentrale Navigation Suchfeld

Um die globale Suche zu verwenden, geben Sie Ihre Suchabfrage in das Suchfeld einheitliche Navigation ein, und wählen Sie dann aus **Alle Ergebnisse für „<search-query>“ anzeigen** Oder drücken Sie die Eingabetaste.



Auf der Seite mit den Suchergebnissen wird eine Liste von Vorschauen für Datensätze angezeigt, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Sie können einen beliebigen Suchergebnisdatensatz öffnen, indem Sie die entsprechende Vorschau in der Liste auswählen.



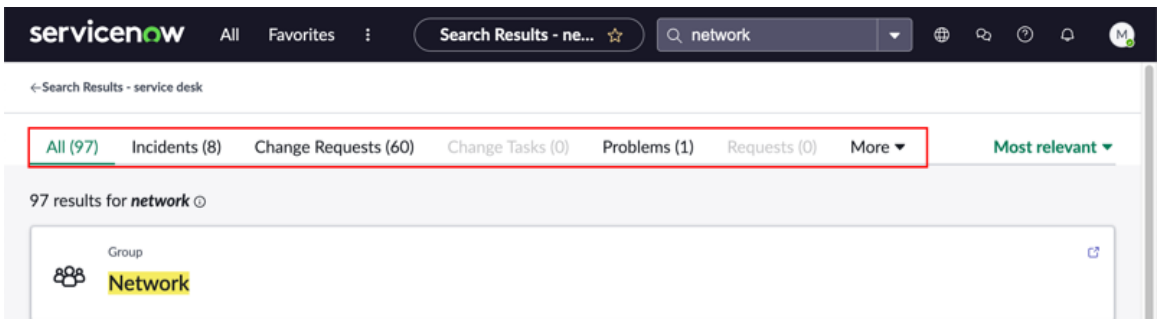
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis: Wenn Sie mit einer Suchabfrage suchen, zeigt das System nur Ergebnisse für Datensätze an, die in enthalten sind KI-Suche Index. Suchabfragen stimmen nicht mit Datensätzen überein, die noch nie indiziert wurden, oder Datensätzen, die durch eine Aufbewahrungsrichtlinie aus dem Index gelöscht wurden. KI-Suche Administratoren können Einstellungen für Indizierungs- und Aufbewahrungsrichtlinien konfigurieren. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Inhalt wird indiziert aus KI-Suche Indizierte Quellen Und Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

KI-Suche Administratoren können die Indexfelder anpassen, die in Suchergebnisvorschauen angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anpassung“ in diesem Thema.

Grenzen Sie Ihre Suche nach Quelle auf der Suchergebnisseite ein

Sie können Ihre Suche einschränken, um nur Ergebnisse aus einer bestimmten Suchquelle anzuzeigen. Wenn Sie eine der Navigationsregisterkarten der Suchergebnisseite auswählen, werden auf der Seite nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt, die aus der ausgewählten Quelle stammen. Um zur Anzeige aller übereinstimmenden Datensätze zurückzukehren, wählen Sie aus **Alle** Navigationsregisterkarte.



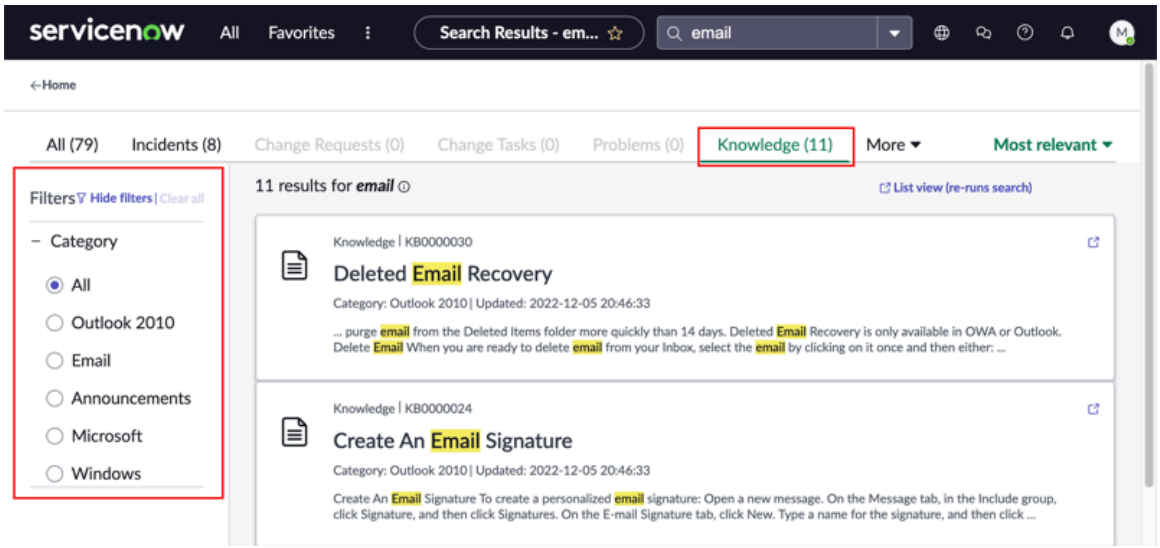
KI-Suche Administratoren können Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten konfigurieren. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Grenzen Sie Ihre Suche nach Feldwert auf der Suchergebnisseite ein

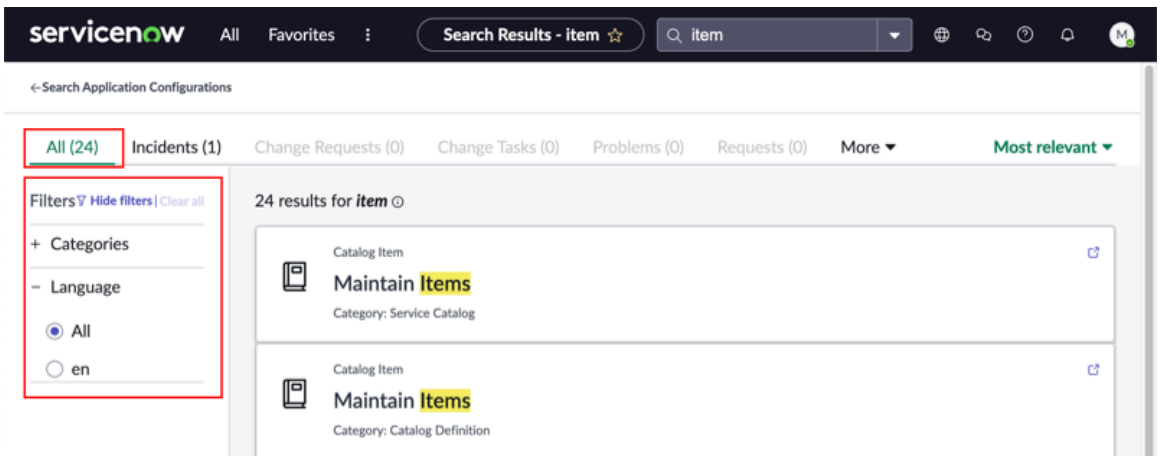
Nachdem Sie eine Navigationsregisterkarte ausgewählt haben, wird möglicherweise eine Filterliste angezeigt. Jeder Aspektfilter in dieser Liste gibt ein Feld aus Ihrer ausgewählten Suchquelle an. Der Filter zeigt die Werte des Felds an, die in einem oder mehreren Ihrer derzeit angezeigten Suchergebnisdatensätze gefunden werden. Wenn Sie einen Aspektfilterwert auswählen, wird Ihre Suche so eingeschränkt, dass nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten.

Angenommen, Sie wählen den aus **Incident** Navigationsregisterkarte, um nur Incident-Datensätze anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Die Liste Filter wird angezeigt und zeigt Aspektfilter für Incident-Felder wie **Priorität** , **Status** , **Kategorie** , Und **Zuweisungsgruppe** . Auswählen von **In Bearbeitung** Wert aus **Status** Der Aspektfilter schränkt Ihre Suche ein, um nur übereinstimmende Datensätze für Incidents anzuzeigen, die in Bearbeitung 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.



Sie können verwenden *Tabellenübergreifende Aspekte* Dient zum Filtern von Suchergebnissen anhand von Feldwerten, die in mehreren Quelltabellen gefunden wurden. Tabellenübergreifende Aspektfilter werden nur in der Liste Filter auf angezeigt **Alle** Navigationsregisterkarte.



Um einen angewendeten Aspektfilter zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** Durch den Namen des Aspektfelds, oder **Löschen Sie alle** Um alle angewendeten Filter gleichzeitig zu entfernen. Sie können die Liste Filter ausblenden, indem Sie auswählen **Filter ausblenden** .

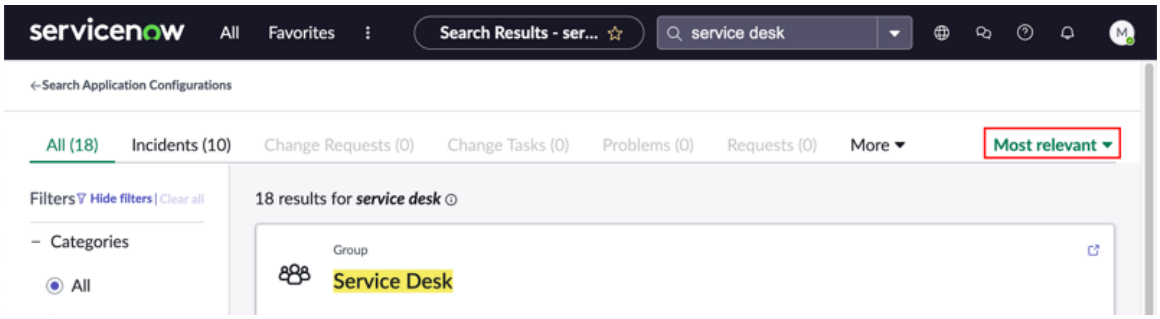
KI-Suche Administratoren können definieren Einzeltabelle und tabellenübergreifend Aspekte. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Suchergebnisse sortieren

Standardmäßig KI-Suche Zeigt zuerst die relevantesten Suchergebnisse an. Um die Anzeigereihenfolge für Datensätze auf der Suchergebnisseite zu ändern, wählen Sie im Sortiermenü eine Sortieroption aus.

Automatische Übersetzung

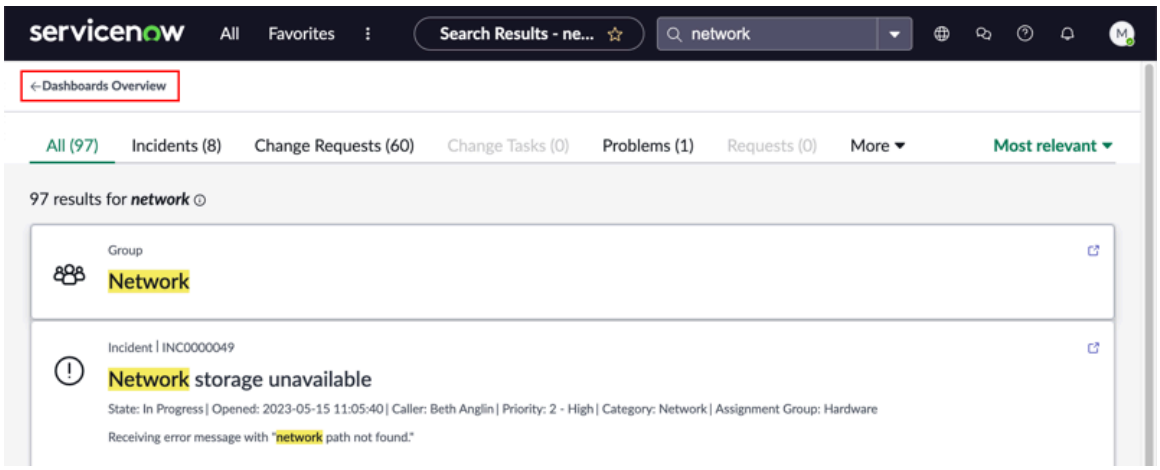
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



KI-Suche Administratoren können Sortieroptionen für Suchergebnisse konfigurieren. Details finden Sie unter Sortieroptionen für Suchergebnisse in Anwendungskonfigurationen der KI-Suche.

Kehren Sie von der Suchergebnisseite zu Ihrem Ausgangspunkt zurück

Um zur Seite zurückzukehren, auf der Sie Ihre Suche initiiert haben, wählen Sie den Link mit einem Linkspfeil aus, der über den Navigationsregisterkarten auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Der Titel dieses Links gibt die Seite an, zu der er zurückgibt. Wenn Sie beispielsweise von der Homepage aus gesucht haben, lautet der Linktext **Startseite** , Wenn Sie jedoch von der Dashboards-Seite aus suchen, lautet der Linktext **Dashboards-Übersicht** .

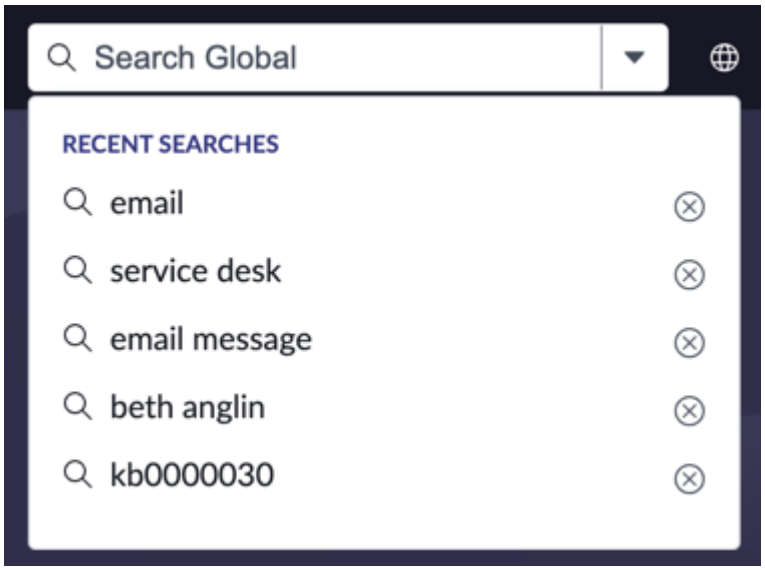


Suchvorschläge in Zentrale Navigation Suchfeld

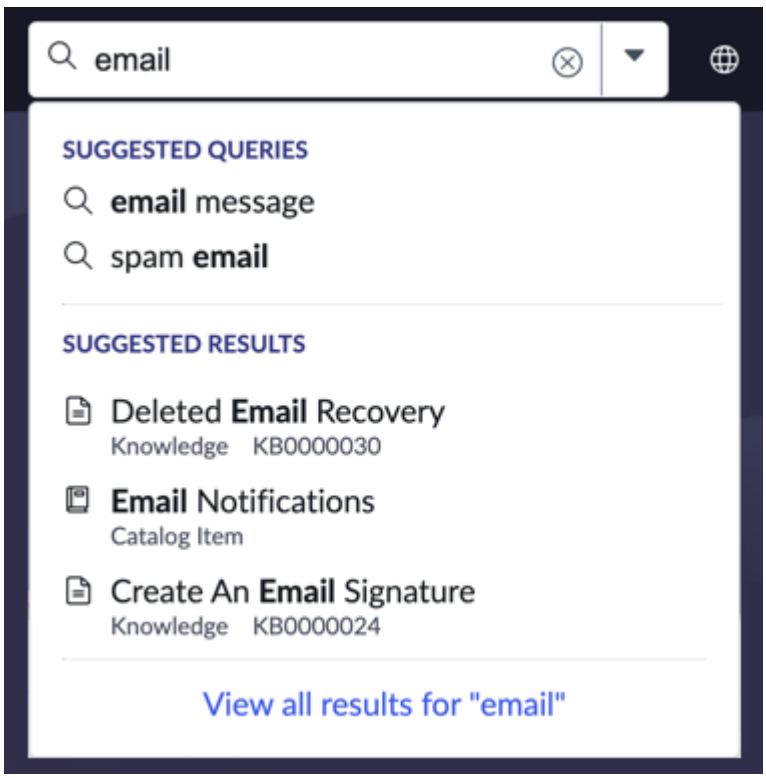
KI-Suche Zeigt Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, damit Sie direkt zu den gewünschten Ergebnissen gelangen. Vorschläge können aktuelle Suchabfragen, zuletzt angezeigte Suchergebnisse oder Suchabfragen oder Ergebnisse enthalten, die den Begriffen entsprechen, die Sie in das Suchfeld eingeben.

Einige Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie das Suchfeld anfänglich 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.



Andere Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie mit der Eingabe Ihrer Suchabfrage in das Suchfeld beginnen.



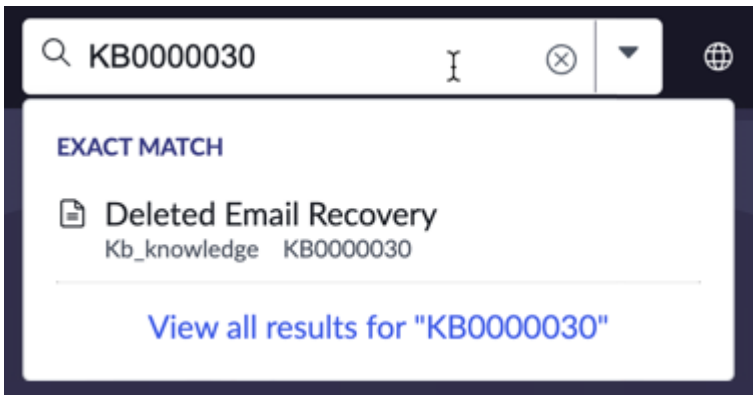
KI-Suche Administratoren können Vorschläge zur automatischen Vervollständigung konfigurieren. Details finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Suchen Sie mithilfe der genauen Übereinstimmung nach einem bestimmten Datensatz

Geben Sie eine Datensatznummer in ein Zentrale Navigation Suchfeld, drücken Sie jedoch nicht die Eingabetaste, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Ergebnisse an** . Das Suchfeld zeigt eine Vorschau des Datensatzes mit an **Genaue Übereinstimmung** Tag. Wählen Sie die Vorschau

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

aus, um direkt zum übereinstimmenden Datensatz zu wechseln und die Suchergebnisseite zu umgehen.



Hinweis: Wenn Sie nach einem Datensatz nach Nummer suchen, zeigt das System den übereinstimmenden Datensatz an, unabhängig davon, ob er in enthalten ist KI-Suche Index oder nicht.

Genaue Übereinstimmung gibt Ergebnisse aus Tabellen mit einem Präfix zurück, das in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] definiert ist. Wenn die Suche einen einzelnen Begriff enthält, der mit dem Präfix der Tabelle beginnt, KI-Suche Gibt ein exaktes Übereinstimmungsergebnis aus der Tabelle zurück, falls vorhanden. Beispiel: Suche nach dem einzelnen Begriff INC3263827 Gibt eine genaue Übereinstimmung aus der Tabelle „Incident“ [Incident] zurück, da der Suchbegriff mit dem Präfix „INC“ beginnt, das für diese Tabelle definiert ist.

Wenn mehr als ein Datensatz einen hat **Nummer** Feldwert, der genau Ihrer Suche entspricht, KI-Suche Zeigt die erste genaue Übereinstimmung an. Eine Informationsnachricht berichtet über die Gesamtzahl der genauen Übereinstimmungen und stellt Links zu den anderen genauen Übereinstimmungen bereit.

Suchadministratoren können das standardmäßige genaue Abgleichverhalten überschreiben, indem sie anwenderdefinierte Such-Matcher konfigurieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche.

Zeigen Sie Ergebnisse für Ihre Suche in einer verfügbaren Arbeitsbereichsanwendung an

Wenn Sie Zugriff auf die Suche in Arbeitsbereichsanwendungen haben, wird rechts neben ein Pfeil angezeigt Zentrale Navigation Suchfeld nach der Suche, 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, könnten Sie auswählen **Konfigurierbarer CSM/FSM-**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Über das Kontextmenü, um Ergebnisse für die Suche im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Genaue Übereinstimmungen werden in der ausgewählten Arbeitsbereichsanwendung geöffnet. Beispiel: Wenn Sie ausgewählt haben **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** , Hat eine Datensatznummer eingegeben und die Datensatzvorschau in den Suchergebnissen ausgewählt. Der Datensatz wird im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich geöffnet.

Passen Sie die Anzeigefelder für Ihre Suchergebnisvorschauen an

Suchergebnisvorschauen zeigen einen Standardsatz von an KI-Suche Indexfelder. Wenn Sie haben ais_admin Rolle können Sie den Satz von Indexfeldern anpassen, die in einer Suchergebnisvorschau angezeigt werden, indem Sie ihn ändern EVAM Konfiguration anzeigen. Für Informationen zu EVAM Zeigen Sie Konfigurationen an, siehe Entity View Action Mapping an.

Beim Anpassen von Suchergebnisvorschauen EVAM Konfiguration anzeigen, können Sie auf verweisen KI-Suche Indexfelder, die im Suchergebnis in der Vorschau vorhanden sind. Um eine neue hinzuzufügen KI-Suche Indexfeld um Ergebnisse aus einer indizierten Quelle zu suchen, definieren Sie ein *map_to*Feldeinstellung. Diese Feldeinstellung füllt das Indexfeld in jedem betroffenen Suchergebnis mit dem Wert eines Felds aus, das Sie aus dem Quelldatensatz oder Dokument des Suchergebnisses angeben. Für eine Übersicht über die Zuordnung von Quellfeldern zu KI-Suche Indexfelder, siehe Feldeinstellungen für KI-Suche. Um eine neue zu erstellen *map_to*Feldeinstellung für eine Ihrer indizierten Quellen siehe Erstellen Sie eine Feldeinstellung für einen KI-Suche Indizierte Quelle.

KI-Suche Für Next Experience Referenz

Referenzinformationen für KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Mit installierte Plugins KI-Suche Für Next Experience

Plugin	Beschreibung
KI-Suche Für Next Experience (sn_aisearch_global)	Enthält System- und Suchkonfigurationseinstellungen, die zum Aktivieren erforderlich sind KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience. • Suchprofil: Now Experience-Suchkonfiguration • Konfiguration der Suchanwendung: [AIS] Now Experience-Suchkonfiguration Weitere Informationen zu Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Profile in durchsuchen KI-Suche Und Konfigurationen der Suchanwendung.
KI-Suche Indexquellen (com.glide.ais.index_sources)	Enthält indizierte Quelldefinitionen für ServiceNow AI Platform® Tabellen, die über die mit bereitgestellten hinausgehen KI-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.

Plugin	Beschreibung
	• Katalogaufgabe [sc_task] • Change [Change_Request] • Change-Aufgabe [change_task] • Unternehmen [core_company] • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item] Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.

Mit installierte Systemeigenschaften KI-Suche Für Next Experience

Systemeigenschaft	Beschreibung

glide.ui.polaris.ais_ready	Option zum Aktivieren KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience.
	• Typ: Wahr | Falsch
	• Standardwert: *false*
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *true*: Das System verwendet KI-Suche Als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience.
	  ○ *false*: Das System verwendet Zing-Indizierung und Textsuche als Suchmaschine für Zentrale Navigation Suchfeld in Next Experience.
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit installierte Suchprofile KI-Suche Für Next Experience

Suchprofil	Beschreibung
Next Experience Suchkonfiguration	Enthält Such-Experience-Einstellungen für KI-Suche Für 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.

Suchprofil	Beschreibung
	• Suchquellen • Stoppwörterbücher • Synonymwörterbücher • Tippfehlerbehandlungswörterbücher • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Genius-Ergebnisse Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie unter Profile in durchsuchen KI-Suche. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**

Mit installierte Anwendungskonfigurationen durchsuchen KI-Suche Für Next Experience

Anwendungskonfiguration durchsuchen	Beschreibung
[AIS] Next Experience Suchkonfiguration	Enthält die Anzeige- und Verfeinerungseinstellungen für Suchergebnisse KI-Suche Für Next Experience: • Navigationsregisterkarten • Aspekte • Vorschläge für automatische Vervollständigung • Geskriptete Postprozessoren durchsuchen • Sortieroptionen für Suchergebnisse Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**

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

Anwendungskonfiguration durchsuchen	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie installieren KI-Suche Für Next Experience3.x auf einem San Diego Instanz und dann Upgrade auf Tokyo Oder in einem späteren Release wird eine Informationsnachricht angezeigt, wenn Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung anzeigen, die darauf hinweist, dass suchbasierte Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung für die globale Suche nicht aktiviert sind. Informationen zum Aktivieren dieser automatisch vervollständigten Vorschlagstypen für die globale Suche finden Sie unter Aktivieren Sie suchbasierte Vorschläge für die automatische Vervollständigung in KI-Suche Für Next Experience.

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM) Mit installierte Konfigurationen KI-Suche Für Next Experience

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche Global | Katalog-Genius-Ergebnisse	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche Für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Katalogelement-Genius-Ergebnisse. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
KI-Suche Global | Q&A Genius-Ergebnis	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
KI-Suche Global | Genius-Ergebnisse Des Anwenders	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die People Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next Experience. Weitere

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

Konfiguration	Beschreibung
	Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter People Genius-Ergebnisse. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM) Mit installierte Vorlagen KI-Suche Für Next Experience

Vorlage	Beschreibung
KI-Suche Global | Katalog-Genius-Ergebnisvorlage	Enthält Einstellungen für Komponenten, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche Für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Katalogelement-Genius-Ergebnisse. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
KI-Suche Global | Q&A Genius-Ergebnisvorlage	Enthält Einstellungen für Komponenten, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration für F&A in KI-Suche Für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
KI-Suche Global | Vorlage Für Genius-Ergebnisse Des Anwenders	Enthält Einstellungen für Komponenten, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die People Genius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next Experience. Weitere Informationen zu dieser Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter People Genius-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.

Vorlage	Beschreibung
	• Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**

Liste aller mit installierten Komponenten KI-Suche Für Next Experience

Zum Anzeigen der vollständigen Liste der mit installierten Komponenten KI-Suche Für Next Experience, Führen Sie die in beschriebenen Schritte aus Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind. Der Paketname der Anwendung lautet *KI-Suche* **Für** *Next Experience*.

KI-Suche Für Next Experience Standardnavigationsregisterkarten für die globale Suche

Liste der Navigationsregisterkarten, die standardmäßig in angezeigt werden KI-Suche Für Next ExperienceErgebnisse der globalen Suche.

Wenn Sie aktivieren KI-Suche Für Next Experience, Globale Suchergebnisse werden auf Navigationsregisterkarten angezeigt. Jede Navigationsregisterkarte stellt eine Suchquelle dar, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft ist. Dieses Suchprofil wird von der Suchanwendung [AIS] Next Experience-Suchkonfiguration verwendet.

In der folgenden Tabelle sind die Navigationsregisterkarten aufgeführt, die bei der Aktivierung standardmäßig angezeigt werden KI-Suche Für Next Experience.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
Alle	Globale Suchergebnisse aus allen Suchquellen, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft sind.
Incidents	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Incidents“. • Indizierte Quelle: Incident • Quelltabelle: Incident [Incident] Incident [incident]
Change-Anforderungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-Anforderungen“. • Indizierte Quelle: Change • Quelltabelle: Change-Anforderung [Change_Request]
Change-Aufgaben	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-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.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	• Indizierte Quelle: Change-Aufgabe • Quelltabelle: Change-Aufgabe [Change_Task]
Probleme	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Probleme“. • Indizierte Quelle: Problem • Quelltabelle: Problem [Problem]
Anforderungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Anforderungen“. • Indizierte Quelle: Anforderung • Quelltabelle: Anforderung [sc_Request]
Dashboards	Globale Suchergebnisse aus der Dashboards-Suchquelle. • Indizierte Quelle: Dashboards • Quelltabelle: PAR-Dashboard [Par_Dashboards]
Datenvisualisierungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Datenvisualisierungen“. • Indizierte Quelle: Datenvisualisierungen • Quelltabelle: PAR-Visualisierung [Par_Visualization]
KPIs	Globale Suchergebnisse aus der KPIs-Suchquelle. • Indizierte Quelle: KPIs • Quelltabelle: Indikator [PA_indicators]
Katalogaufgaben	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Katalogaufgaben“. • Indizierte Quelle: Katalogaufgabe • Quelltabelle: Katalogaufgabe [sc_Task]
Anwender	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Anwender“. • Indizierte Quelle: Anwendertabelle • Quelltabelle: Anwender [sys_user]
Angeforderte Elemente	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – 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.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	• Indizierte Quelle: Angefordertes Element • Quelltabelle: Angefordertes Element [sc_req_item]
Gruppen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Gruppen“. • Indizierte Quelle: Gruppe • Quelltabelle: Gruppe [sys_user_Group]
Wissen	Globale Suchergebnisse aus der Quelle „Wissen und Katalog – Wissenssuche“. • Indizierte Quelle: Wissenstabelle • Quelltabelle: Wissen [kb_Knowledge]
Katalogelemente	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Wissen und Katalog – Katalogelemente“. • Indizierte Quelle: Katalogelementtabelle • Quelltabelle: Katalogelement [sc_Cat_item]
Unternehmen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Unternehmen“. • Indizierte Quelle: Unternehmen • Quelltabelle: Unternehmen [Core_Company]

Sie können die Suchquellen ändern, die mit dem Suchprofil „Next Experience-Suchkonfiguration“ verknüpft sind. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Details zum Konfigurieren von Bezeichnungen und der Anzeigereihenfolge für Navigationsregisterkarten finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einem KI-Suche Anwendungskonfiguration.

Now Assist in KI-Suche

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung kombiniert die Leistungsfähigkeit der Suche mit einem Large Language Model (LLM), um umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten bei Anwendersuchen bereitzustellen. Durch Einschränken des an das LLM übergebenen Kontexts Now Assist In KI-Suche Kann die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass LLM-Antworten auf indizierten Inhalt basieren.

Now Assist In KI-SucheÜbersicht

In Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und global Suchen, Now Assist In KI-Suche Enthält die folgenden Genius-Ergebniskonfigurationen:

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Assist Genius-Ergebnisse für mehrere Inhalte Verwenden Sie Ihr ausgewähltes LLM, um Genius-Ergebnisantworten zu generieren, die aus einer Vielzahl von Inhaltsquellen synthetisiert werden. Antworten können Inhalte aus Wissensartikeln enthalten, Servicekatalog Elemente, Wissensdiagramm Schemaknoten, erweiterte Chatsuchen und -Konversationen sowie externe Inhaltsdokumente und Anhänge.

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A verwenden Now LLM ServiceDient zum Generieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus den relevantesten wissensartikelergebnissen.

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte

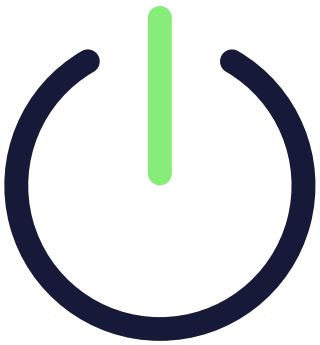
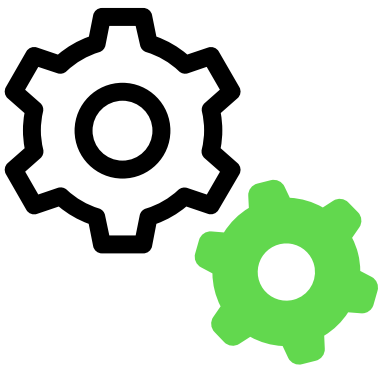
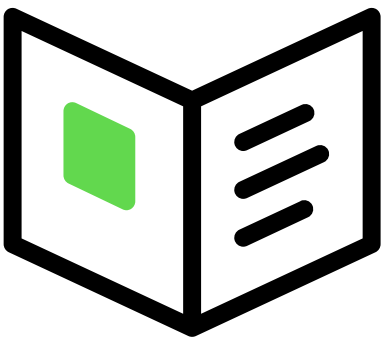
Genius-Ergebnisse für externe Inhalte generieren umsetzbare Genius-Ergebnisantworten aus Dokumenten in Ihrem Microsoft SharePoint Online Instanz.

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse verwenden Now LLM Service Um das relevanteste Katalogelement und auszuwählen, zu filtern und anzuzeigen Virtual Agent Themenergebnisse als Antworten.

Alle Now Assist Genius-Ergebnisantworten ergänzen die Suchergebnisse des Anwenders und werden als umsetzbare Antwortkarten angezeigt. Zur Referenz enthält jede Antwortkarte Links zu ihren Quelldatensätzen oder externen Dokumenten.

Erste Schritte

Installieren	Konfigurieren	Referenz
		
Aktivieren Sie Now Assist In KI-Suche Plugin in Ihrer Instanz	Konfigurieren Now Assist In KI-Suche Genius-Ergebnisse zur Verwendung in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und global Suchen	Zeigen Sie mit installierte Komponenten an Now Assist In KI-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.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Sprachunterstützung

Now Assist In KI-Suche Unterstützt nativ Suchen, Inhalte und Antworten auf Englisch. Zusätzliche Sprachen werden über unterstützt Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zur Übersetzungsfunktionalität und zu unterstützten Sprachen finden Sie unter Dynamische Übersetzung Für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

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.

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Installieren Now Assist In KI-Suche

Als Administrator können Sie installieren Now Assist In KI-SucheAnwendung (sn_ais_Assist) Von Now Assist-Administrator Modul.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Now Assist In KI-SucheDas Plugin wird automatisch installiert, wenn Sie eines dieser Funktionen-Plugins von installieren Now Assist-Administrator:

- Now Assist für Accounts Payable Operations (APO)
- Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)
- Now Assist für CSM
- Now Assist für Enterprise-Architektur (EA)
- Now Assist für Außendienst-Management (FSM)

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.

- Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist für Hardware Asset Management (HAM)
- Now Assist für den Arbeitsschutz
- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)
- Now Assist für integriertes Risikomanagement (IRM)
- Now Assist für IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist für ITSM
- Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)
- Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)
- Now Assist für Security Incident Response
- Now Assist für Software Asset Management (SAM)
- Now Assist für Sourcing und Beschaffungsvorgänge (SPO)
- Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)
- Now Assist für Supplier Lifecycle Operations (SLO)
- Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)
- Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)
- Now Assist in Vertragsmanagement
- Now Assist In Konversations-Spokes
-

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade auf die neueste Version von durchführen Now Assist In KI-Suche, Das System indiziert Inhalte aus den indizierten Quellen Katalogelementtabelle und Wissenstabelle neu. Während diese Neuindizierungsaufgaben ausgeführt werden, geben Suchen möglicherweise keine Genius-Ergebnisantworten aus Katalog und F&A zurück. Sobald die Neuindizierung abgeschlossen ist, sollten die Antworten auf Katalog- und Q&A-Genius-Ergebnisse normal angezeigt werden.

Prozedur

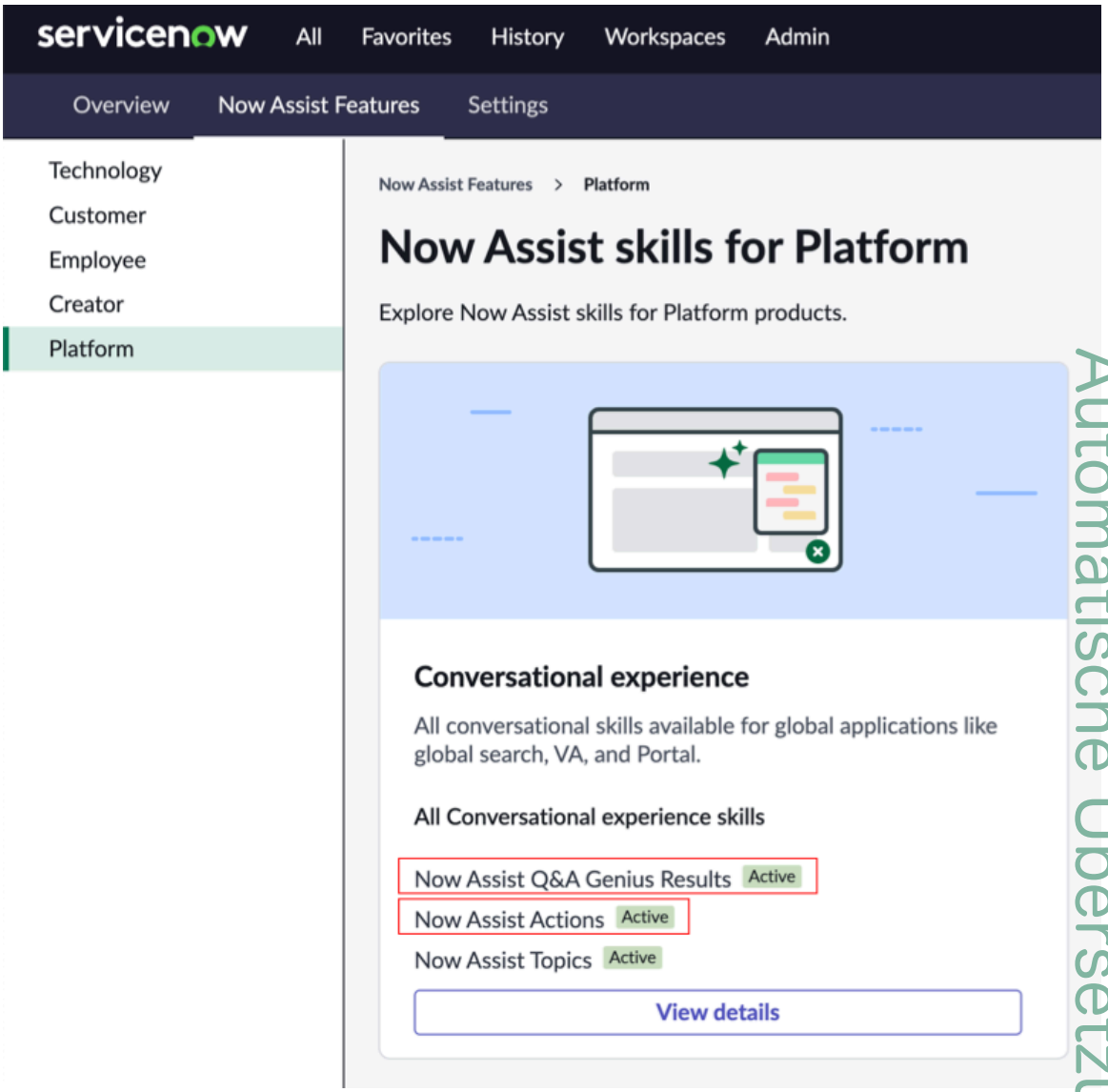
1. In Now Assist-Administrator, Installieren Sie mindestens eines der erforderlichen Funktionen-Plugins, die in „über diese Aufgabe“ gefunden wurden.
   Für Now Assist Anweisungen zur Installation des Funktions-Plugins finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Verifizieren Sie das Now Assist In KI-SucheIst installiert:

   a. Navigieren zu **Alle** > *`Now Assist-Administrator`* > **Features**an.

   b. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Plattform** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie, ob **Konversations-Experience** Funktionskarte zeigt an, und dass *Now Assist* **Genius-Ergebnisse für F&A** Und *Now Assist* **Aktionen** Kompetenzen werden in angezeigt **Alle Kompetenzen der Konversations-Experience** Auflistung.



Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Suchadministratoren aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in den folgenden Kontexten.

- Aktivieren Sie alle verfügbaren Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen in einzeln KI-Suche Portale. Details finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen.
- Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in Suchprofilen für KI-Suche Anwendungen. Schritte finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.
- Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche mit KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung. Schritte finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Weitere Informationen zu Konfigurationseinstellungen für das Plugin finden Sie unter Wird Konfiguriert Now Assist In KI-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.

Überprüfen Sie die verfügbaren Versionen von Now Assist In KI-Suche

Zeigen Sie alle Versionen von an Now Assist In KI-Suche-Anwendung auf ServiceNow Store. Verwenden Sie diese Informationen, um die neueste Version der Anwendung zu finden, die mit der aktuellen Version Ihrer Instanz kompatibel ist ServiceNow AI Platform® Familienfreigabe.

Vorbereitungen
Sie müssen Zugriff auf haben ServiceNow Store Website.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zu ServiceNow Store Website: https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. Verwenden Sie die Suche oder Navigation, um die Liste für eine der folgenden Elemente zu finden Now Assist Funktionsanwendungen:
   - Now Assist für Accounts Payable Operations (APO)
   - Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)
   - Now Assist für CSM
   - Now Assist für Enterprise-Architektur (EA)
   - Now Assist für Außendienst-Management (FSM)
   - Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
   - Now Assist für Hardware Asset Management (HAM)
   - Now Assist für den Arbeitsschutz
   - Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)
   - Now Assist für integriertes Risikomanagement (IRM)
   - Now Assist für IT Operations Management (ITOM)
   - Now Assist für ITSM
   - Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)
   - Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)
   - Now Assist für Security Incident Response
   - Now Assist für Software Asset Management (SAM)
   - Now Assist für Sourcing und Beschaffungsvorgänge (SPO)
   - Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)
   - Now Assist für Supplier Lifecycle Operations (SLO)
   - Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)
   - Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)
   - Now Assist in Vertragsmanagement
   - Now Assist In Konversations-Spokes
   -
3. Öffnen Sie die Anwendungsliste.
   In der Liste wird angezeigt **Produktdetails** Ansicht für die ausgewählte 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.

4. Wählen Sie aus **Abhängigkeiten** Registerkarte, und wählen Sie dann aus *Now Assist* **In** *KI-Suche* Von **App-Abhängigkeit** Auflistung.
   In der Liste wird angezeigt **Produktdetails** Ansicht für Now Assist In KI-Suche Anwendung.
5. In **Version** Abschnitt auswählen **Andere App-Versionen** .
   Das Fenster Versionsverlauf zeigt die Liste aller verfügbaren Versionen von an Now Assist In KI-Suche Anwendung. Jeder Eintrag zeigt die Nummer einer Version, die Familien-Release-Kompatibilität, den Release-Typ und das Release-Datum an.
6. Zum Anzeigen der Liste für eine andere Version von Now Assist In KI-Suche Erweitern Sie den Eintrag für diese Version, indem Sie das Pfeilsymbol auswählen , Und wählen Sie dann aus **Details Anzeigen** .
   In der Liste wird angezeigt **Produktdetails** Ansicht für die ausgewählte Version von Now Assist In KI-Suche Anwendung.

Wird Konfiguriert Now Assist In KI-Suche

Als Administrator oder Suchadministrator können Sie Einstellungen konfigurieren, um das Verhalten von zu steuern Now Assist In KI-Suche.

Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen

Geben Sie an Now Assist Genius-Ergebnistypen, die Sie in jedem Ihrer verfügbar machen möchten KI-Suche Portale und mobile Anwendungen .

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist In KI-Suche Stellt mehrere KI-gestützte Genius-Ergebniskonfigurationen bereit. Als Suchadministrator können Sie einzelne aktivieren Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen in KI-Suche Portal und mobile Anwendungen .

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Genius-Ergebnissen finden Sie unter Genius-Ergebnisse. Für Details zu Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen, siehe Now Assist F&A Genius-Ergebnisse Und Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *Now Assist* **In** *KI-Suche* **Setup** an.
   Das Setup Now Assist In KI-Suche Im Bereich wird eine Liste der Suchprofile angezeigt, die zugeordnet sind KI-Suche Portale und mobile Anwendungen Und jeweils ein Abschnitt „Voraussetzungen“ Now Assist Genius-Ergebniskonfiguration.
2. **Wahlweise:** Wenn ein Now Assist Die Aktivierungsoption für Genius-Ergebnisse kann nicht ausgewählt werden. Befolgen Sie die Anweisungen im Eintrag „Voraussetzungen“, um sie auswählbar zu machen.

   Hinweis: Nachdem Sie die Anleitung für die Voraussetzungen befolgt haben, müssen Sie möglicherweise das Setup aktualisieren Now Assist In KI-Suche Bereich zum Erstellen von Now Assist Aktivierungsoption für Genius-Ergebnis auswählbar.

3. Wählen Sie in jeder Suchprofilzeile die Optionen für die Person aus Now Assist Genius-Ergebnisse, die Sie für die zugeordnete aktivieren möchten KI-Suche Portal oder mobile 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.

Beispiel: Zu aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in Serviceportal, Wählen Sie aus *Now Assist* **F&A** Option in **Serviceportal – Standardsuchprofil** Zeile.

Hinweis: Sie können einen deaktivieren Now Assist Genius-Ergebnis für einen KI-Suche Portal oder mobile Anwendung Durch Deaktivieren der Option.

4. Wählen Sie Aus **Änderungen Anwenden** .

Ergebnis

KI-Suche Aktiviert die ausgewählte Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen für alle Anwender des angegebenen KI-Suche Portale und mobile Anwendungen .

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten

Now Assist Genius-Ergebnisse mit mehreren Inhalten verwenden ein LLM, um Such- und Chatantworten zu generieren, die Informationen aus Wissensartikeln synthetisieren. Servicekatalog Elemente und andere verfügbare Inhaltstypen.

Now Assist Übersicht über Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A

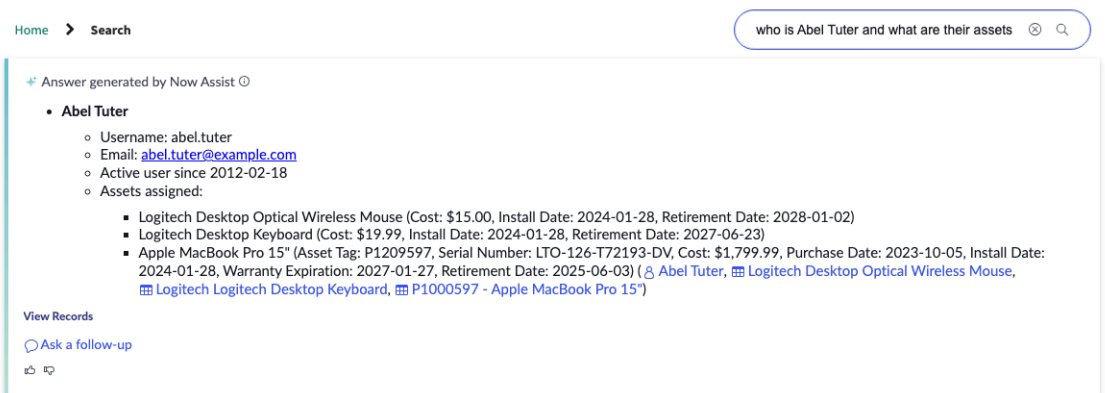
Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A ist A Now Assist Kompetenz im Plattform-Workflow. Es ist in der Kompetenzgruppe „Konversations-Experience“ enthalten.

Sie können diese Kompetenz anstelle von verwenden Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse und Now Assist Aktionen – Genius-Ergebnisse – Kompetenzen. Es bietet einen umfassenderen Suchrückruf als eine dieser Kompetenzen und unterstützt die LLM-basierte Generierung von *Synthetisierte Antworten* Die Informationen aus mehreren verschiedenen Quellen enthalten kann.

Inhaltstypen, die in synthetisierten Antworten enthalten sind

Wenn ein Now Assist Die Genius-Ergebniskarte für Fragen und Antworten mit mehreren Inhalten wird in Ihren Konversations- oder Suchergebnissen angezeigt. Sie zeigt einen Satz oder Absatz an, der vom LLM generiert wurde. Als Teil dieses Satzes oder Absatzes wird die Karte angezeigt *Bezugsvermerke* Für die Inhaltselemente, die zur Synthese der Antwort verwendet wurden. Wenn Sie ein Zitat auswählen, wird ein Link zum Quellinhalt angezeigt, damit Sie die synthetisierte Antwort überprüfen können.

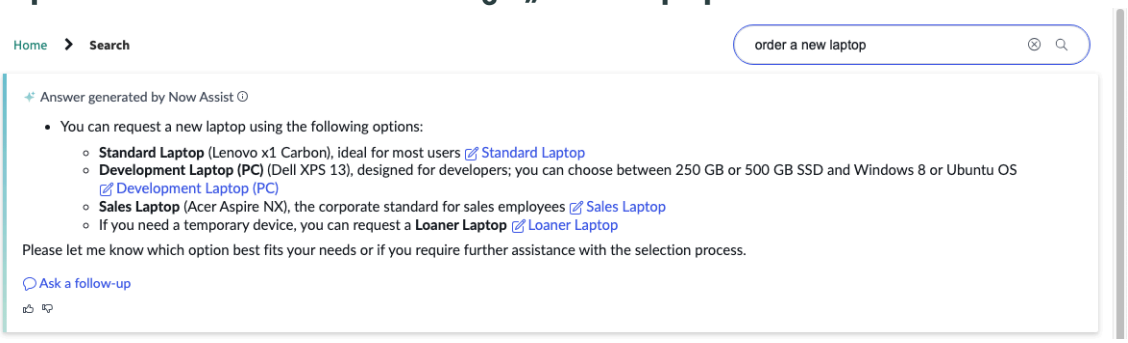
Beispielantwortkarte für Suchabfrage: „Wer ist Abel Tuter und was sind ihre Assets“



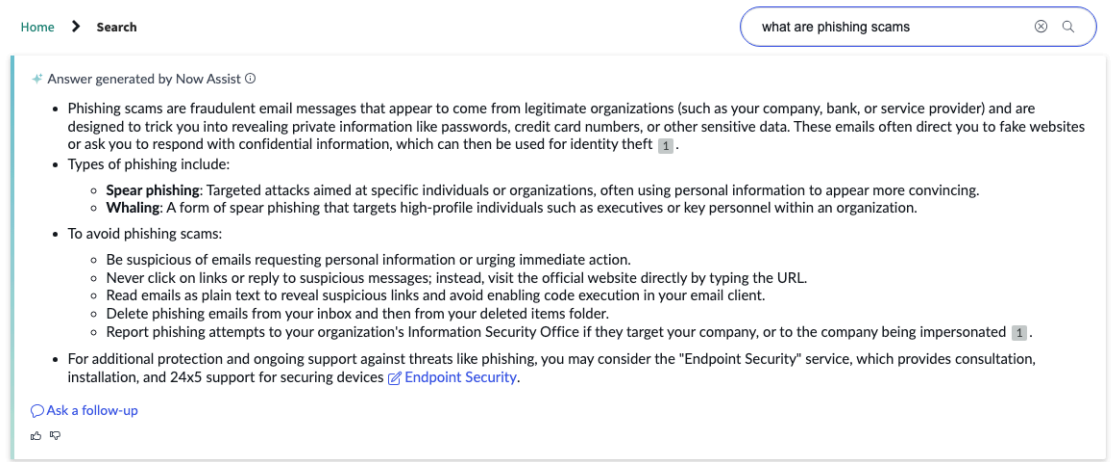
Automatische Übersetzung

© 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 für Antwortkarte für Suchabfrage: „Neuen Laptop bestellen“



Beispiel für Antwortkarte für Suchabfrage: „Was sind Phishing-Betrug?“



Bezugsvermerke für synthetisierte Antworten können einen oder alle dieser Inhaltstypen enthalten:

Inhaltstyp	Beschreibung
Wissensartikel	ServiceNow AI Platform® Datensätze, die aus der Tabelle „Wissen“ [kb_Knowledge] indiziert wurden.
Servicekatalog Elemente	ServiceNow AI Platform Datensätze, die aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item] indiziert wurden.
Inhaltstypen von Wissensdiagramm	
Datensätze aus Tabellen, die als konfiguriert sind Wissensdiagramm Schemaknoten	ServiceNow AI Platform Datensätze aus Tabellen, die als konfiguriert sind Wissensdiagramm Schemaknoten. **Hinweis:** Inhalt von Wissensdiagramm Schemaknoten sind nur in synthetisierten Antworten verfügbar, wenn Sie installiert haben Wissensdiagramm ServiceNow® Store Anwendung. Um mehr über die Installation dieser Anwendung und die Konfiguration von Knoten in zu erfahren Wissensdiagramm Schemas, siehe Wissensdiagramm .
Inhaltstypen aus erweiterten Chat-Experiences in Now Assist In Virtual 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.

Inhaltstyp	Beschreibung
Erweiterte Chat-Ergebnisse	Ergebnisse aus erweiterten Chat-Konversationen und -Suchen, z. B. Virtual Agent Themen. **Hinweis:** Erweiterte Chatergebnisse sind nur in synthetisierten Antworten verfügbar, wenn Now Assist Genius-Ergebnisantworten mit mehreren Inhalten werden in einem generiert Now Assist In Virtual Agent Experience. Weitere Informationen dazu, wie diese Ergebnisse in erweiterten Chatkonversationen und -Suchen angezeigt werden, finden Sie unter Erweiterter Chat . Weitere Informationen zu finden Now Assist In Virtual Agent, Siehe Now Assist in Virtual Agent .
Inhaltstypen aus Connectors für externe Inhalte	
Externe Inhaltsdokumente und Anhänge	Dokumente und Anhänge, die aus externen Quellsystemen wie abgerufen wurden Atlassian Confluence Cloud Oder Microsoft SharePoint Online. **Hinweis:** Dokumente und Anhänge aus externen Quellsystemen sind nur in synthetisierten Antworten verfügbar, wenn Sie die Connectors für externe Inhalte installiert haben ServiceNow Store Anwendung und indizierte sie dann aus Ihren Quellsystemen mit den entsprechenden Connectors für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Installieren, Konfigurieren und Verwenden dieser Anwendung finden Sie unter Connectors für externe Inhalte.

Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten

Benutzer mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“ oder „admin“ können aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A für Now Assist In Virtual Agent Erweiterte Chat-Experiences der Anwendung durch Erstellen eines Assistenten und Zuweisen von Now Assist Genius-Ergebnisse-Kompetenz für Multi-Content-F&A für diesen Assistenten. Weitere Informationen zu diesen Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Assistenten Und Zuweisen Now Assist Kompetenzen für einen Assistenten .

Anwender mit ais_admin Rolle kann hinzufügen Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A, um Profile zu durchsuchen und diese Suchprofile dann mit zu verknüpfen KI-Suche Portale in KI-Suche Administratorkonsole. Für Details zum Konfigurieren der Einstellungen für Suchanwendungen in KI-Suche Administratorkonsole, siehe .

Hinweis: Wenn Sie aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A Genius-Ergebnisse in einer Suchanwendung sind sie für alle Anwender verfügbar, die mit dieser Anwendung 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.

Anbieter von Large Language Model (LLM)

Standardmäßig Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A verwenden Azure OpenAI Modell als KI-Service Provider. Die Now LLM Service Wird als Fallback-KI-Service Provider verwendet.

Mit der Administratorrolle können Sie verwenden Now Assist-Administrator Um ein anderes LLM auszuwählen, das als KI-Service Provider für verwendet werden soll Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten. Um Details zur Auswahl des LLM für den Plattform-Workflow zu erhalten Now Assist Kompetenzen, siehe Modellanbieter verwalten .

Als Now Assist Kompetenz, Now Assist Genius-Ergebnisse für Multi-Content-F&A unterstützen diese LLMS:

- AWS Anthropic
- Azure OpenAI
- Google Gemini
- Now LLM Service

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse

Now Assist F&AGenius-Ergebnisse verwenden Now LLM ServiceZum Generieren präziser, umsetzbarer Antworten aus den Ergebnissen des wissensartikels in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und global Sucht.

Wichtig: Beginnend mit Now Assist In KI-Suche11 Release, die Now Assist Die Funktion „Genius-Ergebnisse“ für F&A befindet sich im Wartungsmodus. Diese Funktion enthält keine neuen Erweiterungen, wird jedoch weiterhin unterstützt. Ähnliche und verbesserte Funktionalität ist in neueren verfügbar Now Assist Funktion „Genius-Ergebnisse für mehrere Inhalte – F&A“. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten.

Now Assist Übersicht über Genius-Ergebnisse für F&A

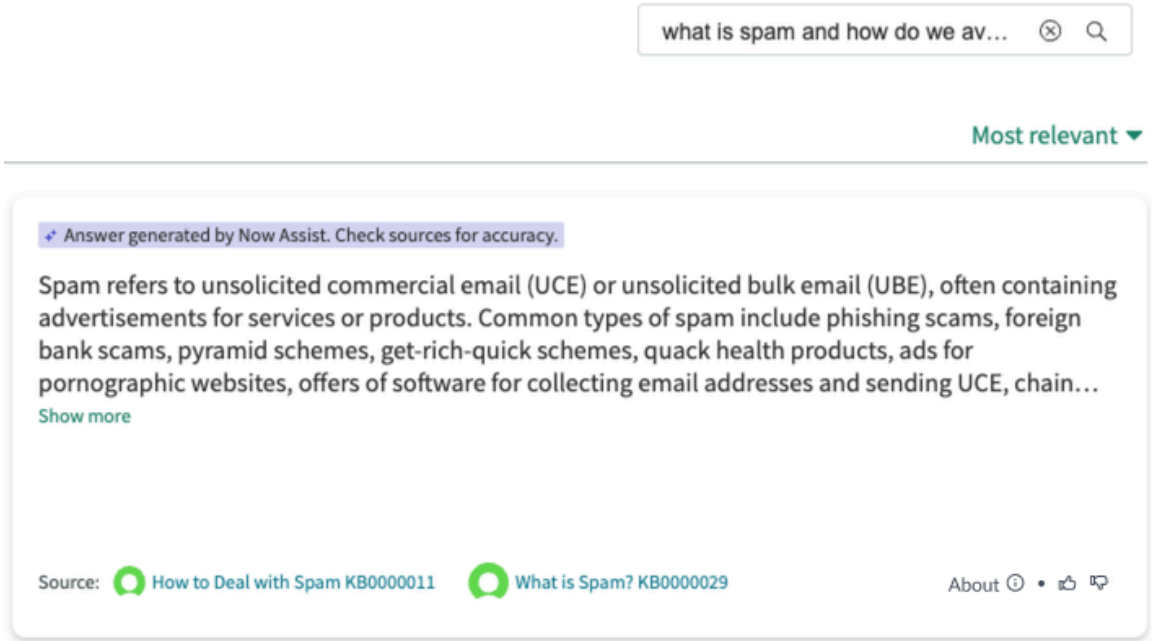
Now Assist F&AGenius-Ergebnisse senden die relevantesten Wissensartikel aus Ihrer Suche an Now LLM Service, Der Antwortausschnitte aus den HTML-Feldern der Artikel generiert.

Jeweils Now Assist F&ADie Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt bis zu drei generierte Antwortausschnitte an. Zur Referenz enthält die Antwortkarte auch einen Link, den Sie auswählen können, um die Quell-Wissensartikel anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt einen Now Assist F&AGenius-Ergebnisantwortkarte mit einem Fragment, das einen wissensartikel zusammenfasst. Wählen Sie die Antwortkarte aus **artikel anzeigen** Aktionslink zum Anzeigen des vollständigen wissensartikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist F&A Antwortkarte



Hinweis: Weil Now Assist F&A Die Genius-Ergebnisantwort wird automatisch generiert. Es empfiehlt sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zur Antwort geben, indem Sie das Daumen-hoch-Symbol wählen Ob die generierte Antwort korrekt ist, oder das Daumen-nach-unten-Symbol Wenn nicht. Ihr Feedback hilft ServiceNow Verbessern Sie zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration.

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse Verwenden Sie die semantische Vektorsuche und die Legacy-Stichwortsuche, um Wissensartikel zu finden, die am besten der Bedeutung und Absicht Ihrer Suchabfrage entsprechen. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Die Now Assist F&ADie Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Genius-Ergebniskonfiguration für F&A aus dem Basissystem. Die Genius-Ergebniskonfiguration des Basissystems extrahiert Antworten aus Wissensartikeln mithilfe interner Routinen, anstatt zu verwenden Now LLM Service. Weitere Informationen zur Konfiguration der Genius-Ergebnisse für F&A des Basissystems finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A.

Wird Aktiviert Now Assist F&A Genius-Ergebnisse

Sie können aktivieren Now Assist F&AGenius-Ergebnisse in Ihrem KI-Suche Portale und mobile Anwendungen, die verwenden Now Assist In KI-Suche Modul einrichten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen.

Zu verwenden Now Assist F&AGenius-Ergebnisse in der globalen Suche können Sie aktivieren Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Hinweis: Wenn Sie aktivieren Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in einer Suchanwendung stehen sie allen Anwendern zur Verfügung, die mit dieser Anwendung 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.

Einschränkungen

Standardmäßig Now Assist F&AGenius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie aktivieren Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zur Übersetzung von Inhalten und Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung Für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Wissensartikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln verstärkt oder heraufgestuft werden, werden wahrscheinlicher als angezeigt Now Assist F&AGenius-Ergebnisse, werden aber nicht garantiert angezeigt.

Hinweis: Die Eigenschaftseinstellungen für die Wissenssuche haben keine Auswirkungen Now Assist F&AGenius-Ergebnisse. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Eigenschaften der Wissenssuche .

Wenn Sie haben Connectors Für Externe Inhalte ServiceNow® Store Anwendung installiert, Now Assist F&AGenius-Ergebnisse schließen beim Generieren von Antworten Suchergebnisse aus, die aus externen Inhaltsquellsystemen abgerufen wurden.

Erstellung von Antwortausschnitten für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse

KI-Suche Verwendet Now LLM ServiceUm jedes zu erstellen Now Assist F&AAntwortausschnitt aus den HTML-Feldern eines wissensartikeldatensatzes. Jeweils Now Assist F&AAntwortkarte kann bis zu drei Fragmente enthalten. Diese Fragmente können alle aus demselben quellartikel oder aus verschiedenen Quellartikeln generiert werden.

Now LLM ServiceBestimmt automatisch, welche Elemente des Texts eines wissensartikels in aufgenommen werden sollen Now Assist F&AAntwortausschnitt. Sie können die Kriterien für dieses Verhalten nicht konfigurieren.

Die Now LLM ServiceFasst Inhalte aus den Textfeldern der Wissensartikel zusammen und abstrahiert sie. Antwortausschnitte, die auf angezeigt werden Now Assist F&AGenius-Ergebnisantwortkarten sind möglicherweise nicht Wort für Wort in den Quelldatensätzen vorhanden.

Beides KI-Suche Inhaltsabruf und Now LLM ServiceVerbessern sich kontinuierlich, also Now Assist F&ADie Ergebnisse für bestimmte Abfragen können im Laufe der Zeit variieren. Da Ergebnisse aus dem Now LLM ServiceSind nicht deterministisch, sollten Sie eine höhere Antwortvariabilität im Vergleich zu den Genius-Ergebnissen des Basissystems erwarten.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen beschrieben Now Assist F&AGenius-Ergebnisse und andere Suchfunktionen.

Funktion	Interaktion mit Now Assist F&AGenius-Ergebnisse
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Beim Berechnen Now Assist Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage, KI-Suche Wendet Ergebnisverbesserungsregeln normal 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.

Funktion	Interaktion mit Now Assist F&AGenius-Ergebnisse
	Die Auswirkungen hängen wie folgt von der Aktion der Ergebnisverbesserungsregel ab: • *block*: Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A generieren keine Antworten aus blockierten Datensätzen. • *boost*Oder *promote*: Gestufte und heraufgestufte Datensätze werden beim Generieren wahrscheinlicher verwendet Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A.
Stoppwörter	Now Assist F&AGenius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Stoppwörter unterstützt, und Stichwortbasierte Suche. KI-Suche Entfernt nur Stoppwörter aus Stichwortbasierten Suchen, also Now Assist F&AGenius-Ergebnisantworten spiegeln möglicherweise nicht Ihre Einstellungen für Stoppwörter wider.
Synonyme	Now Assist F&AGenius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Synonyme unterstützt, und Stichwortbasierte Suche. KI-Suche Erweitert Synonyme in Stichwortbasierten Suchen, sodass Ihre Synonyme wahrscheinlich die Relevanz von verbessern Now Assist F&AGenius-Ergebnisantworten.
Tippfehlerbehandlung	Beim Berechnen Now Assist F&AGenius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage, KI-Suche Korrigiert falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Als Suchadministrator können Sie verwenden Now Assist F&A – Genius-Ergebnisse – Kompetenz in KI-Suche Portale und Mobile Anwendungen durch Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in Suchprofilen. Sie können die Kompetenz auch in der globalen Suche verwenden, indem Sie aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen

Für Details zum Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse und Sonstiges Now Assist Genius-Ergebnisse in Ihrem KI-Suche Portale und mobile Anwendungen, siehe Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile 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.

Aktivieren Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche

Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche mit KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung.

Vorbereitungen

Die Next Experience-Benutzeroberfläche Muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Um mehr über die Aktivierung zu erfahren Next Experience UI, siehe Überlegungen zur Aktivierung Next Experience .

Die KI-Suche Für Next ExperienceDie Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert und aktiviert sein. Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Die Now Assist Die Anwendung „for Search“ muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Für Details zur Installation dieser Anwendung aus dem Now Assist-Administrator Konsole, siehe Installieren Now Assist In KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie aktivieren Agentic KI-Modell-Antwortgenerierung für Wissen artikel führt durch Hinzufügen von zu globalen Suchen Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration für das Suchprofil „Next Experience-Suchkonfiguration“, das von verwendet wird KI-Suche für Next Experience.

Hinweis: Wird verknüpft Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration zum Suchprofil „Next Experience-Suchkonfiguration“ ändert den Status von Now Assist F&A – Genius-Ergebnisse – Kompetenz an **Aktiv** In Now Assist-Administrator Konsole. Die Kompetenz bleibt aktiv, solange ein Suchprofil einen Link zu enthält Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration.

Wenn Sie aktivieren Now Assist F&AGenius-Ergebnisse in der globalen Suche; sie sind für alle Anwender aktiviert.

Prozedur

1. In Zentrale Navigation, Wählen Sie das Symbol für Anwendungsbereich und Update-Satz , Und legen Sie dann den Anwendungsbereich auf fest *KI-Suche* **Für** *Next Experience*.
2. Wenn Sie Version 1.x oder 2.x von haben KI-Suche Für Next ExperienceAnwendung auf einem installiert Tokyo Oder Utah Instanz die Genius-Ergebnisdatenquelle zu hinzufügen KI-Suche Für Nächste Suche EVAM Definition.
   Wenn Sie Version 3.x oder eine höhere Version von haben KI-Suche Für Next ExperienceInstalliert, Oder sind auf Vancouver Oder ein späteres Release, Wechseln Sie zum nächsten Schritt.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > *EVAM* **Definitionen**an.
   b. Öffnen Sie KI-Suche Für Definitionsdatensatz der nächsten Suche, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.
   c. In EVAM Zugehörige Liste „Datenquelle M2Ms“ auswählen **Vorhandenes Verknüpfen** .
   d. Auf der EVAM Formular „Datenquelle M2M“, füllen Sie aus **Datenquelle** Feld mit einem Verweis auf den Genius-Ergebnisdatenquellendatensatz aus dem EVAM Datenquellentabelle mithilfe des Symbols „Suche mit Liste“ .

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.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Die Referenz für die Genius-Ergebnisdatenquelle wird in angezeigt EVAM Zugehörige Liste „Datenquelle M2Ms“.

3. Fügen Sie hinzu Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration für das von verwendete Suchprofil KI-Suche Für Next Experience.

a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.

b. Öffnen Sie den Suchprofildatensatz Next Experience-Suchkonfiguration, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Genius-Ergebnisse die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .

d. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ die folgenden Feldwerte aus.

Feld	Wert
Genius – Ergebniskonfiguration	Geben Sie ein, oder wählen Sie aus *Now Assist***F&A** .
Reihenfolge	Geben Sie die Auswertungsreihenfolge für an Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration im Suchprofil. KI-Suche Wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil in der Reihenfolge ab dem niedrigsten aus **Reihenfolge** Feldwert auf höchsten Wert. Weitere Informationen zur Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebnisse finden Sie unter Legen Sie die Auswertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest.

e. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie die vorhandene zugehörige Listenzeile für die Konfiguration des Q&A-Genius-Ergebnisses aus, und wählen Sie dann aus **Verknüpfung Der Auswahl Aufheben** .
Die Now Assist F&ADie Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Genius-Ergebniskonfiguration für F&A. Sie benötigen nicht beide Konfigurationen im gleichen Suchprofil.

Ergebnis

Die Now Assist F&ADie Genius-Ergebniskonfiguration ist für globale Suchen aktiviert.

In Now Assist-Administrator Konsole, der Status für Now Assist F&A – Genius-Ergebnisse – Kompetenz ist **Aktiv** .

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.

Definieren Sie einen Abfragefilter für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Definieren Sie ein reguläres Java-Ausdrucksmuster, mit dem eine Suche übereinstimmen muss, um für die Auslösung berechtigt zu sein Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Suchvorgänge, die diesem Muster nicht entsprechen, geben keine Genius-Ergebnisantworten von zurück Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax des regulären Ausdrucks von Java vertraut sind. Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&AGenius-Ergebnisse senden berechtigte Suchergebnisse von wissensartikeln an Now LLM ServiceFür die Generierung von Genius-Ergebnissen für F&A.

Standardmäßig sendet das System nur Ergebnisse von wissensartikeln an Now LLM ServiceWenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung ist Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Oder global Suchen .
- Die Sitzungssprache des Anwenders ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche stimmt mit dem regulären Java-Ausdrucksmuster überein, das von definiert wurde *sn_ais_assist.u_question_regex*Wert der Systemeigenschaft. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, sodass standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung erfüllen.

Sie können die Musterübereinstimmungsbedingung anpassen, indem Sie ein eigenes Muster für reguläre Java-Ausdrücke für die Verwendung durch definieren Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfigurationen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für *sn_ais_assist.u_question_regex*Systemeigenschaft, indem Sie sie aus der Liste auswählen.
   Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, damit Sie den Datensatz bearbeiten können, wählen Sie den bereitgestellten Link aus.
3. In der Systemeigenschaft **Wert** Geben Sie ein reguläres Java-Ausdrucksmuster ein, mit dem F&A-Suchabfragen übereinstimmen sollen.
   Bei der Übereinstimmung mit regulärem Java-Ausdruck wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Um beispielsweise die Erweiterung der Q&A-Antwort auf Suchabfragen einzuschränken, 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.

mit einem Fragenstichwort beginnen, können Sie den Wert der Eigenschaft auf festlegen `^(Was|Wo|Wann|Warum|Wer|Wer|Wer|Wie|wie)\b` .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Now Assist F&AGenius-Ergebnisse senden keine Suchergebnisse für wissensartikel an Now LLM ServiceFür die Generierung von Q&A-Antworten, es sei denn, die Suchabfrage entspricht Ihrem Muster für reguläre Java-Ausdrücke.

Ändern Sie die Mindestanzahl der Suchbegriffe für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse

Geben Sie die Mindestanzahl von Begriffen an, die eine Suche enthalten muss, damit sie ausgelöst werden kann Now Assist F&AGenius-Ergebnisse für F&A. Suchvorgänge mit weniger Begriffen werden nicht zurückgegeben Now Assist F&AGenius-Ergebnisantworten.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&AGenius-Ergebnisse senden berechtigte Suchergebnisse von wissensartikeln an Now LLM ServiceFür die Generierung von Genius-Ergebnissen für F&A.

Standardmäßig sendet das System nur Ergebnisse von wissensartikeln an Now LLM ServiceWenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung ist Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Oder global Suchen .
- Die Sitzungssprache des Anwenders ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche stimmt mit dem regulären Java-Ausdrucksmuster überein, das von definiert wurde *sn_ais_assist.u_question_regex*Wert der Systemeigenschaft. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, sodass standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung erfüllen.

Sie können die Bedingung für die Anzahl der Begriffe anpassen, indem Sie die Mindestanzahl der für erforderlichen Begriffe ändern Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfigurationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**an.
2. Datensatz für F&A öffnen – Now Assist Genius-Ergebniskonfiguration, indem Sie sie aus der Liste auswählen.
3. In *KI-Suche***Antwortprozessor** Suchen Sie den folgenden Codeblock:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ändern Sie das numerische Argument der Ungleichheitserklärung von 2 Zu einer anderen positiven Ganzzahl.
   Wenn Sie beispielsweise nur die Genius-Ergebniskonfiguration für Suchen mit drei oder mehr Suchbegriffen verwenden möchten, ändern Sie dies 2 Bis 3 . Wenn die Genius-Ergebniskonfiguration für Suchen mit einer beliebigen Anzahl von Suchbegriffen verwendet werden soll, ändern Sie dies 2 Bis 1 .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Geändert Die Genius-Ergebniskonfiguration sendet keine Suchergebnisse für wissensartikel an Now LLM Service Für die Generierung von Q&A-Antworten, es sei denn, die Suchabfrage hat genügend Suchbegriffe, um den ausgewählten Grenzwert zu erfüllen.

Dynamische Übersetzung Für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Dynamische Übersetzung Verbessert die internationale Such-Experience für wissensartikelinhalte. Wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert, KI-Suche Kann generieren Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse aus nicht-englischen Wissensartikeln. Dynamische Übersetzung Aktiviert auch KI-Suche Zu übersetzen Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten in die Sprache des Suchanwenders.

Beim Berechnen Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die Now LLM Service Akzeptiert nur Inhalte von wissensartikeln in englischer Sprache und generiert nur Antworten in englischer Sprache.

Dynamische Übersetzung Erweitert den Bereich der von unterstützten Sprachen Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse durch Hinzufügen der folgenden Funktionen:

Funktion	Beschreibung
Inhaltsübersetzung	Die Now LLM ServiceÜbersetzt wissensartikelinhalte automatisch aus nicht-englischen Sprachen ins Englische, bevor dieser Inhalt zum Generieren verwendet wird Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. **Hinweis:** Die Übersetzung basiert auf der für den wissensartikeldatensatz angegebenen Sprache. Wenn für den Datensatz keine Sprache angegeben ist, wird Now LLM Service Analysiert den Inhalt des Datensatzes, um seine Sprache zu bestimmen.
Antwortübersetzung	Wenn Sie in einer nicht-englischen Sprache suchen, wird die Now LLM ServiceÜbersetzt automatisch von generierte Antworten Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse aus Englisch in Ihre Suchsprache.

Um mehr über die Fähigkeiten von zu erfahren Dynamische Übersetzung Und erfahren Sie, wie Sie es aktivieren können, unter Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Sprachen

Dynamische Übersetzung Funktioniert mit allen von unterstützten Sprachen ServiceNow AI Platform®.

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

Interaktion mit Now Assist Cache für Genius-Ergebnisse für F&A

Die Abfragezeit wird für zwischengespeichert Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge, Artikel und Antworten in englischer Sprache. Wenn Sie in einer nicht-englischen Sprache suchen oder einem nicht-englischen wissensartikel entsprechen, Now Assist Das Verhalten von Genius-Ergebnissen bei F&A hängt vom Cache-Modus ab:

Cache-Modus	Beschreibung
on oder *online*	KI-Suche Umgeht die Caches und fragt ab Now LLM Service Um eine Antwort für zu generieren Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.
offline	KI-Suche Umgeht die Caches und gibt keine Antwort für zurück Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.

Um weitere Details zu den Abfragezeitcaches für zu erhalten Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A, siehe Zwischenspeicherung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Zwischenspeicherung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

KI-Suche Stellt zwei Abfragezeit-Caches bereit, um die Suchleistung für zu verbessern Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Caching aktiviert KI-Suche Um zuvor generierte zurückzugeben Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A, ohne Wissensartikel an zu übermitteln Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

Now Assist Übersicht über das Zwischenspeichern von Genius-Ergebnissen für F&A

Wenn eine Suchabfrage einen auslöst Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration, KI-Suche Verwendet die Suchabfrage und die sys_ID des Suchergebnisses des am besten bewerteten wissensartikels der Suche, um nach zwischengespeicherten artikelzusammenfassungen zu suchen. Wenn in den aktiven Caches keine artikelzusammenfassung gefunden wird, KI-SucheÜbermittelt die Suchabfrage und die sys_ID des artikels an Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

Hinweis: Standardmäßig KI-Suche Verwendet nur den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service Beim Suchen Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. Dient zum Aktivieren des Cache der zweiten Ebene oder zum Deaktivieren der Verwendung von Now LLM Service, Administratoren können den Betriebsmodus für die Caches ändern, wie in diesem Thema beschrieben.

Die Abfragezeitcaches unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache, Wissensartikel und Antworten.

Cache-Ebenen

Der Cache enthält zwei Ebenen, die auf verschiedene Weise funktionieren, um die Suchleistung für zu verbessern Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Cache der ersten Ebene

Der Cache der ersten Ebene umfasst eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren, die für schnellen Zugriff im Arbeitsspeicher gespeichert sind. Jeder Cache-Eintrag hat einen Schlüssel, der eine Suchabfrage und die sys_ID eines wissensartikels enthält, der von dieser Abfrage zurückgegeben wird. Der Wert des Cache-

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

Eintrags enthält die von generierte Zusammenfassung Now LLM Service Für die angegebene Suchabfrage und den angegebenen wissensartikel.

Beim Überprüfen des Cache der ersten Ebene KI-Suche Vergleicht Ihre Suchabfrage und die sys_ID Ihres wissensartikelsuchergebnisses mit den Cache-Eintragsschlüsseln. Wenn ein übereinstimmender Schlüssel gefunden wird, wird die artikelzusammenfassung aus dem entsprechenden Cache-Eintragswert zurückgegeben. Andernfalls wird der Cache der zweiten Ebene überprüft.

Hinweis: Der Cache der ersten Ebene liefert nur dann ein Ergebnis, wenn Ihre Suchabfrage eine genaue Stichwortübereinstimmung für die zwischengespeicherte Suchabfrage ist. Beispiel: Wenn Sie nach suchen Betrugsvermeidung Sie erhalten kein Ergebnis für einen zwischengespeicherten Eintrag mit Suchabfrage So verhindern Sie Betrug Da die beiden Suchabfragen nicht dieselben Begriffe enthalten.

Cache der zweiten Ebene

Der Cache der zweiten Ebene besteht aus einer Tabelle, die als konfiguriert ist KI-Suche Indizierte Quelle. Jeder Datensatz in dieser Tabelle ist ein Cache-Eintrag und enthält eine Suchabfrage, die sys_ID für ein zugehöriges Suchergebnis eines wissensartikels, die für diese Abfrage und diesen wissensartikel generierte Zusammenfassung und andere Felder wie angeheftet, sys_updated_on und Run_as. KI-Suche Aktualisiert den Index für diese Tabelle, wenn ihre Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden. Diese Indexaktualisierung kann bis zu eine Minute dauern.

Beim Überprüfen des Cache der zweiten Ebene KI-Suche Fragt die indizierte Tabelle ab und sucht nach einem Eintrag, der Ihrer Suchabfrage und der sys_ID Ihres wissensartikelsuchergebnisses entspricht. Wenn ein übereinstimmender Eintrag gefunden wird, wird die in der indizierten Tabelle gespeicherte artikelzusammenfassung zurückgegeben. Andernfalls werden Ihre Suchabfrage und das Suchergebnis des wissensartikels an gesendet Now LLM Service.

Hinweis: Im Gegensatz zum Cache der ersten Ebene vergleicht der Cache der zweiten Ebene die Bedeutungen von Suchabfragen mithilfe der semantischen Vektorsuche, sodass Sie ein Cache-Ergebnis erhalten können, auch wenn Ihre Suchabfrage keine genaue Stichwortübereinstimmung für die zwischengespeicherte Suchabfrage ist. Beispiel: Wenn Sie nach suchen Betrugsvermeidung Möglicherweise erhalten Sie das Ergebnis für einen zwischengespeicherten Eintrag mit Suchabfrage So verhindern Sie Betrug Da die Bedeutungen der beiden Suchabfragen ähnlich sind. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Vorteile des Zwischenspeicherns

Zwischenspeicherung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse bieten die folgenden Vorteile:

- Verringert die durchschnittliche Antwortzeit für Common Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A
- Niedriger Now Assist Berechtigungsverbrauch durch Reduzierung der Anzahl der an die gesendeten Suchergebnisse Now LLM Service Für Now Assist Extraktion der Q&A-Antwort
- Erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass ein zurückgegeben wird Now Assist Genius-Ergebnisantwort für F&A
- Verbessert die Suchkonsistenz durch Rückgabe derselben Now Assist Genius-Ergebnisantwort für ähnliche 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.

Inhaltssicherheit für zwischengespeicherte Abfragen

Weil KI-Suche Wendet Inhaltssicherheitsbeschränkungen auf Ihre Suche an, bevor sie mit Wissensartikeln übereinstimmt und die Caches überprüft. Keiner der Cache-Treffer gibt für Wissensartikel zurück, auf die Sie keinen Zugriff haben. Für vollständige Details zu KI-Suche Inhaltssicherheitsmodell von finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Cache-Modi

Die Now Assist Q&A Genius-Ergebnis-Antwortcaches unterstützen die folgenden Betriebsmodi:

- *off*: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service Zu finden Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A.

  KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre Abfrage und wissensartikel sys_ID an gesendet Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

  Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die von generiert wurden Now LLM Service Füllen Sie den Cache der ersten Ebene aus.

  Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und fragt ab Now LLM Service Um eine Antwort für zu generieren Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.

- *offline*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um zu suchen Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM Service.

  KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, wird die semantische Vektorsuche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und ihres wissensartikels übereinstimmen, KI-Suche Gibt keine Antwort für zurück Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.

  Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der zweiten Ebene gefunden wurden, füllen den Cache der ersten Ebene aus.

  Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und gibt keine Antwort für zurück Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.

- *online*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene und Now LLM Service Zu finden Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A.

  KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, wird die semantische Vektorsuche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und ihres

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

wissensartikels übereinstimmen, KI-SucheÜbermittelt die Abfrage und die sys_ID des artikels an Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die von generiert wurden Now LLM Service Füllen Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene aus.

Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und fragt ab Now LLM Service Um eine Antwort für zu generieren Now Assist Genius-Ergebnis für F&A.

Der standardmäßige Betriebsmodus ist *`off`*.

Administratoren können den Betriebsmodus für ändern Now Assist Zwischenspeichern der Genius-Ergebnis-Antwort durch Festlegen des Werts für *`sn_ais_assist.semantic_cache_mode`*Systemeigenschaft zu *`off`*, *`offline`*, Oder *`online`*. Weitere Informationen zu Systemeigenschaftseinstellungen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Weitere Informationen zur Verwendung von finden Sie Dynamische Übersetzung Mit Now Assist Genius-Ergebnisse, siehe Dynamische Übersetzung Für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Geplante Aufgabe für die Cacheverwaltung

Die *`Update Semantic Cache`*Die geplante Aufgabe wird täglich ausgeführt, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Füllen Sie den Cache der zweiten Ebene mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen aus, die in der Suchsignaltabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] gefunden werden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.
- Löschen Sie alle nicht angehefteten Cache-Einträge der zweiten Ebene, die in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurden. Suchadministratoren können Ergebnisse in der Cachetabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Zwischengespeicherte Antworten für anheften Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Zwischengespeicherte Antworten für anheften Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Verbessern Sie die Leistung für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse durch Anheften häufig verwendeter Antworten im Cache der zweiten Ebene. Durch das Anheften einer Antwort wird sie vom Löschmechanismus des Cache ausgenommen.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können Einträge im Cache der zweiten Ebene für anheften Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. Die *`Update Semantic Cache`*Bei der geplanten Aufgabe werden angeheftete Einträge beim Bereinigen des Cache der zweiten Ebene ignoriert.

Das Anheften häufig verwendeter Einträge trägt durch Aktivieren zur Verbesserung der Suchleistung bei KI-Suche Um zuvor generierte zurückzugeben Now Assist Antworten auf

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

Genius-Ergebnisse für F&A, ohne Wissensartikel an zu übermitteln Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

Um mehr über die zweite Ebene zu erfahren Now Assist Q&A Genius-Ergebnis-Antwortcache und seine Verwendung, siehe Zwischenspeicherung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Assist In KI-Suche Listenansicht der Tabelle „semantischer Cache“ [sn_ais_Assist_semantic_Cache].
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. In **Filter** Feld eingeben `sn_ais_Assist_semantic_Cache.list` .
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
   Jeder Datensatz in dieser Tabelle stellt einen Cache-Eintrag der zweiten Ebene dar. Die Tabelle wird mit ausgefüllt Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantworten, die zuvor von generiert wurden Now LLM Service.
2. Aktualisieren Sie jeden Cache-Eintragsdatensatz, den Sie anheften möchten.
   a. Öffnen Sie den Cache-Eintragsdatensatz, indem Sie ihn in der Listenansicht auswählen.
   b. Legen Sie den Wert des Datensatzes fest **Angeheftet** Feld bis **Wahr** .
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die *`Update Semantic Cache`*Bei der geplanten Aufgabe werden Ihre angehefteten Einträge beim Bereinigen des Cache der zweiten Ebene ignoriert.

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte zeigen präzise, umsetzbare KI-generierte Antworten an, die aus Dokumenten in Ihrem abgeleitet sind Microsoft SharePoint Online Instanz.

Wichtig: Beginnend mit Now Assist In KI-Suche Release 10, die Funktion „Genius-Ergebnisse für externe Inhalte“ wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Diese Funktion wird nicht mehr auf neuen Instanzen installiert und aus Instanzen entfernt, in denen sie nicht verwendet wird, wird jedoch weiterhin auf Instanzen unterstützt, in denen sie verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht über Genius-Ergebnisse für externe Inhalte – Q&A

Die Genius-Ergebniskonfiguration für externe Inhalte sucht mithilfe von nach Dokumenten, die für Ihre Suche relevant sind IntegrationHub subflow. Wenn ausreichend relevante Dokumente gefunden werden, werden sie an den gesendet Now LLM Service, Die Antworten aus ihrem Inhalt und ihren Metadaten generiert.

Jede Genius-Ergebniskarte für externe Inhalte enthält eine generierte Antwort. Zur Referenz enthält die Antwortkarte auch einen Link, den Sie auswählen können, um die Quelldokumente herunterzuladen.

Hinweis: Da die Genius-Ergebnisantwort für externe Inhalte automatisch generiert wird, empfiehlt es sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zur Antwort geben, indem Sie das Daumen-hoch-Symbol wählen Ob die generierte Antwort korrekt ist, oder das Daumen-nach-unten-Symbol Wenn nicht. Ihr Feedback hilft ServiceNow Verbessern Sie zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration.

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

Bei der Suche nach relevanten Dokumenten verwendet das System Ihren Microsoft SharePoint Online Anmeldeinformationen und Anwenderprofil, damit Ihre Suchen Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte aus Dokumenten generieren, auf die Sie zugreifen können.

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte aktivieren

Um Genius-Ergebnisse für externe Inhalte zur Verwendung in verfügbar zu machen KI-Suche Anwendungen müssen Administratoren zuerst die folgenden Schritte ausführen:

1. Stellen Sie sicher, dass das ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack-Installationsprogramm [com.glide.hub.integrations.enterprise] Plugin auf Ihrer Instanz installiert ist. Wenn dieses Plugin nicht installiert ist, können Sie es anfordern. Details zum anfordern von IntegrationHub-Plugins finden Sie unter Fordern Sie an IntegrationHub Plugin .
2. Erstellen und konfigurieren Sie eine OAuth-Anwendung in Microsoft Azure Portal zum Überprüfen und Autorisieren von Verbindungsanforderungen von Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter .
3. Fügen Sie Ihrer neuen OAuth-Anwendung im die delegierte AllSites.FullControl SharePoint-Berechtigung hinzu (und gewähren Sie die Administratoreinwilligung) Microsoft Azure Portal. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie SharePoint-API-Berechtigungen für Ihre Genius-Ergebnisse-OAuth 2,0-Anwendung für externe Inhalte.
4. Definieren Sie OAuth-Konfigurationseinstellungen für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte. Vollständige Details zu den erforderlichen OAuth-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte.

Als Nächstes müssen Suchadministratoren Genius-Ergebnisse für externe Inhalte in einem oder mehreren aktivieren KI-Suche Portale. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen.

Sobald alle diese Schritte abgeschlossen sind, KI-Suche Portalanwender können Genius-Ergebnisse für externe Inhalte autorisieren, indem sie sich mit authentifizieren Microsoft SharePoint Online. Weitere Informationen zu diesem Authentifizierungsverfahren finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft SharePoint Online Dient zum Autorisieren von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte.

Hinweis: Wenn Sie Genius-Ergebnisse für externe Inhalte in einer Suchanwendung aktivieren, sind sie für alle Anwender mit verfügbar Microsoft SharePoint Online Anmeldeinformationen, die mit dieser Anwendung suchen.

Einschränkungen

Standardmäßig unterstützen Genius-Ergebnisse für externe Inhalte nur Suchvorgänge in englischer Sprache. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie aktivieren Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zur Übersetzung von Inhalten und Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung Für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte generieren nur Antworten aus Dokumenten, die in gefunden wurden Microsoft SharePoint Online Instanz. Sie generieren keine Antworten von Websites, die in Ihrer Instanz gefunden 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.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen für externe Inhalte und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit externen Inhalten – Q&A Genius-Ergebnisse – Genius-Ergebnisse
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte KI-Suche Wendet Ihre Ergebnisverbesserungsregeln nicht an, da sie nicht für Dokumente aus Ihrem verwendet werden Microsoft SharePoint Online Instanz.
Stoppwörter	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte KI-Suche Entfernt keine Stoppwörter aus Ihrer Suche.
Synonyme	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte KI-Suche Erweitert die in Ihrer Suche gefundenen Synonyme nicht.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte KI-Suche Korrigiert falsch geschriebene Suchbegriffe nicht.

Konfigurieren Sie SharePoint-API-Berechtigungen für Ihre Genius-Ergebnisse-OAuth 2,0-Anwendung für externe Inhalte

Fügen Sie der Anwendung Extern Q&A Genius Results OAuth 2,0 die delegierte Berechtigung AllSites.FullControl SharePoint API hinzu Microsoft Azure Portal und gewähren Sie dem Administrator die Einwilligung, dass die Anwendung auf diese Berechtigung zugreifen kann. Die OAuth 2,0-Anwendung für Extern Q&A Genius-Ergebnisse erfordert die delegierte Berechtigung zum Durchsuchen von Microsoft SharePoint Online Sites.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

In muss eine OAuth 2,0-Anwendung konfiguriert sein Microsoft Azure Portal für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter .

Sie müssen über Berechtigungen zum Ändern der Einstellungen der OAuth 2,0-Anwendung in verfügen Microsoft Azure Portal.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

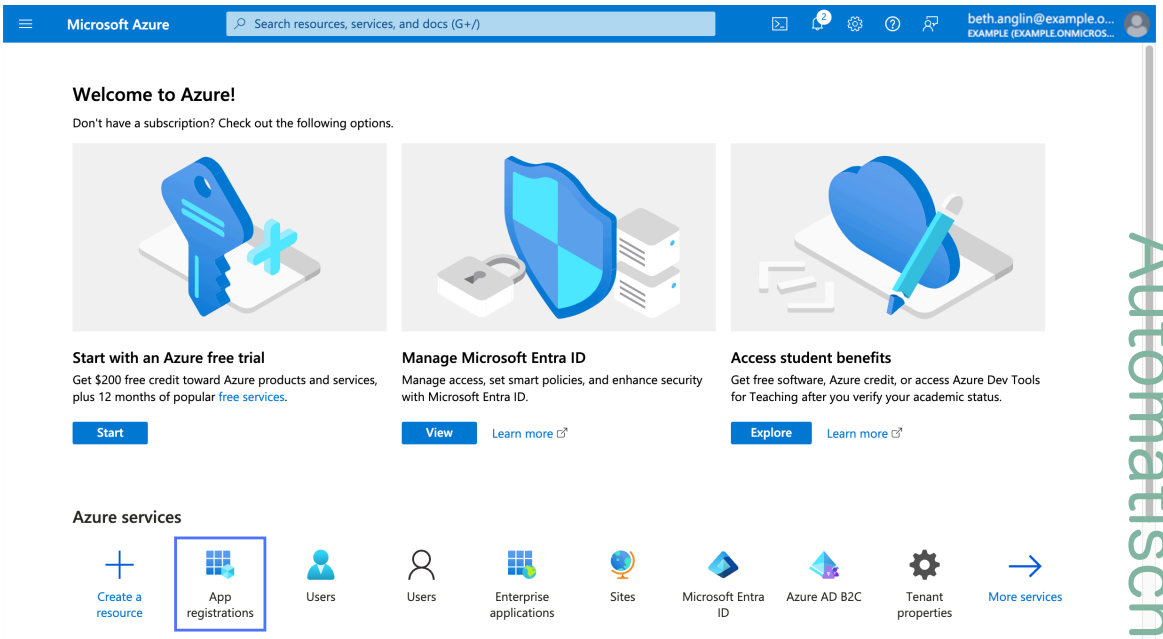
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

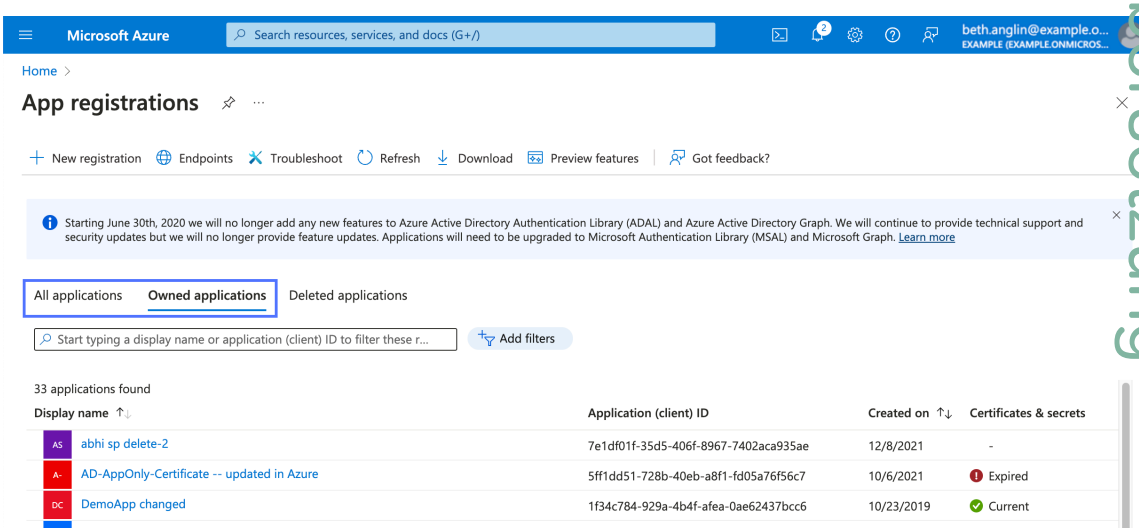
1. Greifen Sie in auf die Einstellungen Ihrer OAuth 2,0-Anwendung zu Microsoft Azure Portal.

   a. Melden Sie sich bei https://portal.azure.com/ an.

   b. In **Azure-Services** Abschnitt auswählen **App-Registrierungen** .



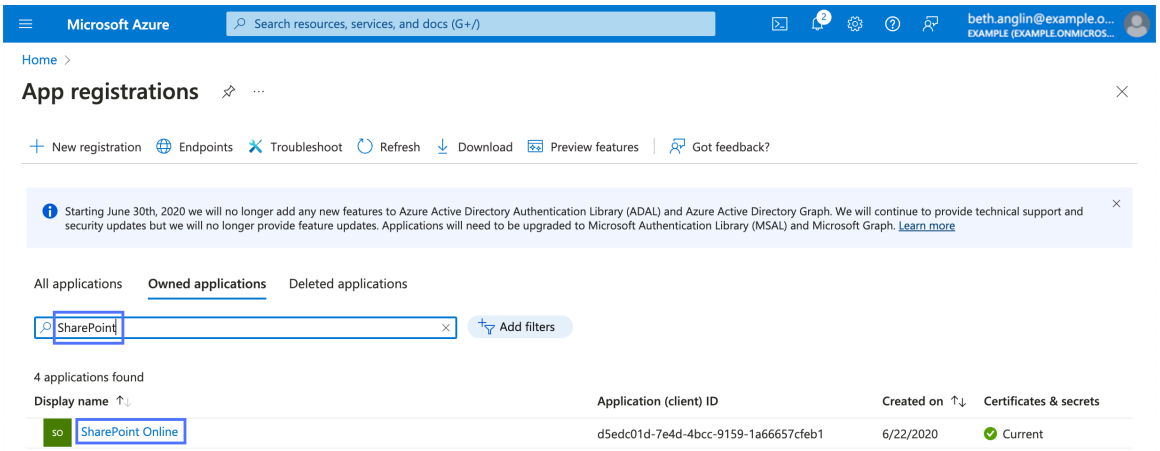
   c. Wählen Sie Aus **Alle Anwendungen** Oder **Anwendungen im Besitz** .



   d. Geben Sie im Suchfeld den Namen oder die Anwendungs-ID (Client) der OAuth 2,0-Anwendung ein, die Sie für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte erstellt haben, und wählen Sie dann den Anzeigenamen dieser Anwendung aus der Liste der Ergebnisse aus.

Automatische Übersetzung

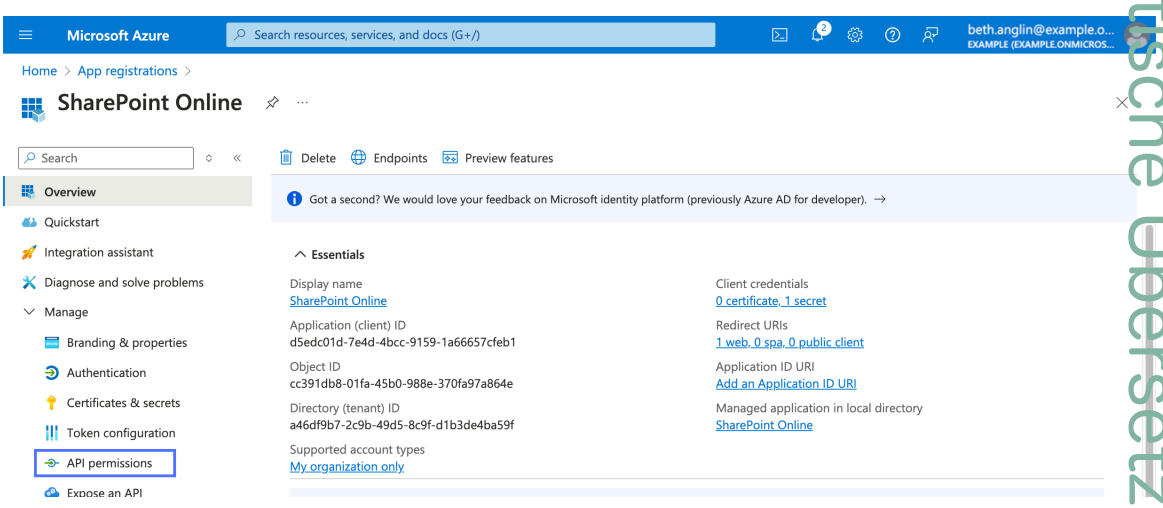
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



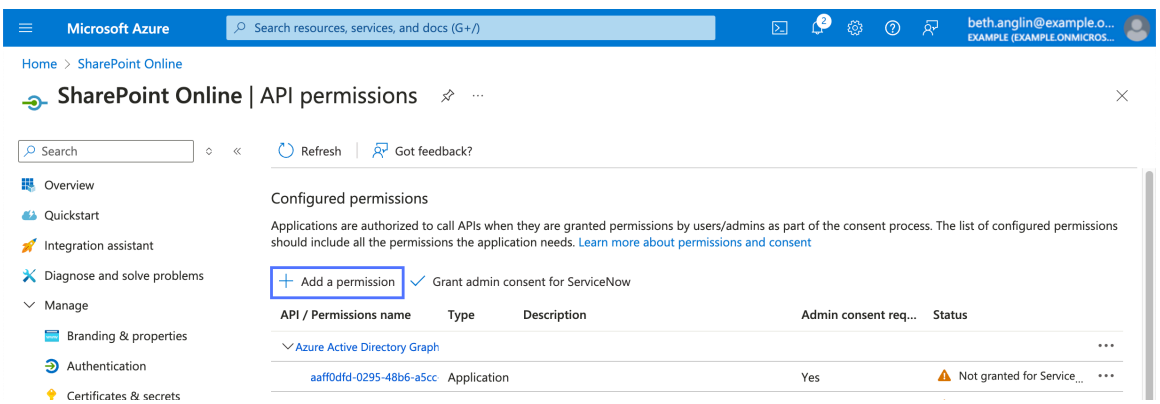
Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte finden Sie unter .

2. Fügen Sie Ihrer OAuth 2,0-Anwendung eine delegierte Berechtigung der AllSites.FullControl SharePoint API hinzu.

a. Wählen Sie im linken Bereich aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.



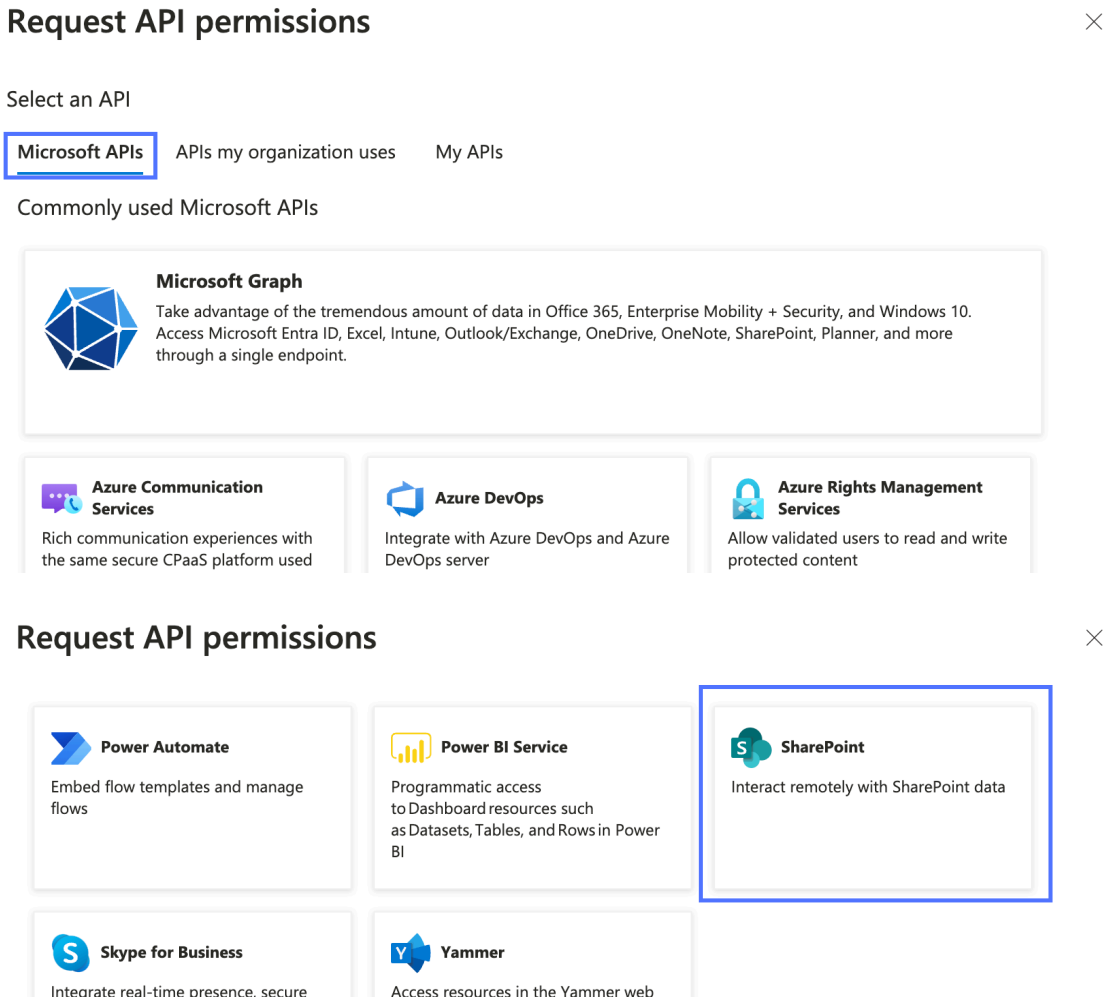
b. Unter **Konfigurierte Berechtigungen** Überschrift, wählen Sie aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .



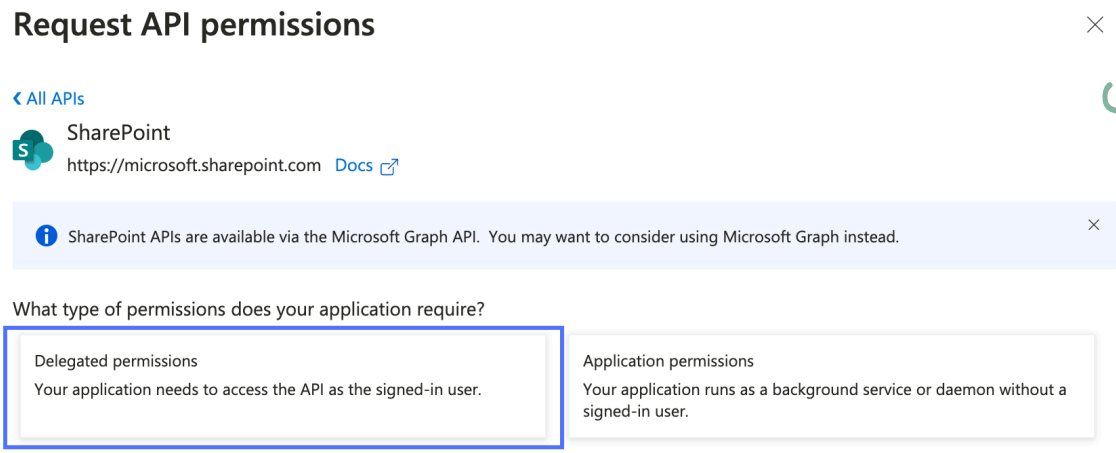
Automatische Übersetzung

© 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.

c. In **API-Berechtigungen anfordern** Fenster **Wählen Sie eine API aus** Abschnitt auswählen **Microsoft-APIs** , Und wählen Sie dann aus **SharePoint** API.



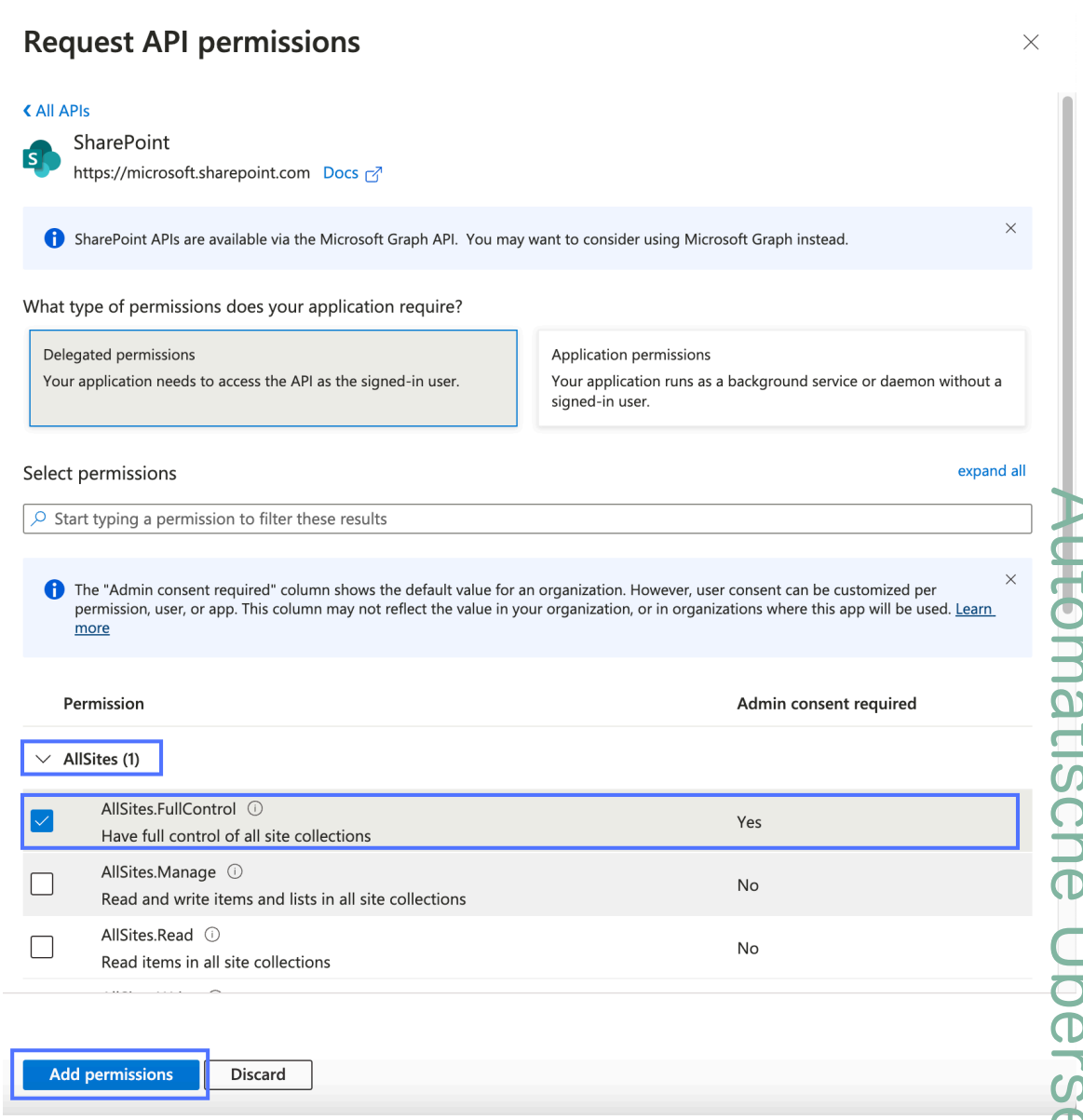
d. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Delegierte Berechtigungen** Als Typ der Berechtigung zum Hinzufügen.



e. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Abschnitt auswählen **Alle Sites** > **AllSites.Vollkontrolle**, Und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Berechtigungen hinzu** .

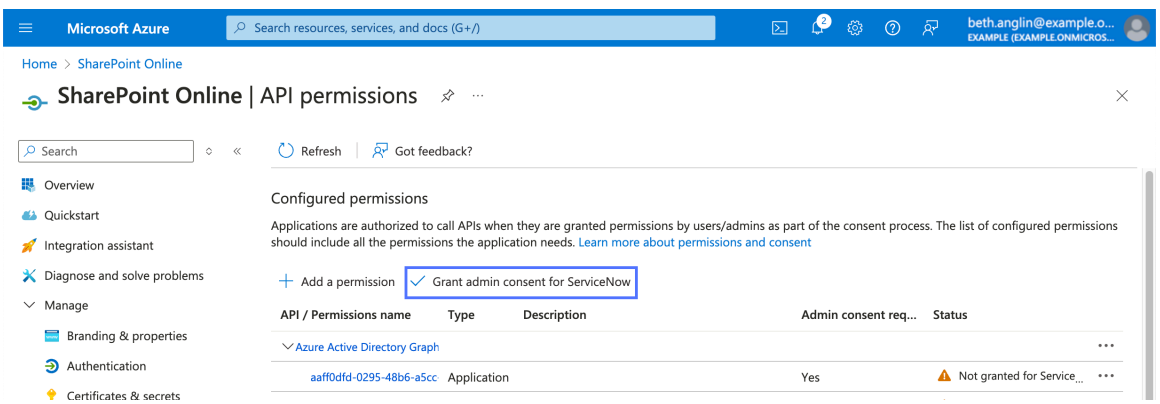
Automatische Übersetzung

© 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.



Die neue Berechtigung AllSites.FullControl SharePoint API wird in der Liste der konfigurierten Berechtigungen mit Status angezeigt Nicht gewährt für *`ServiceNow`*.

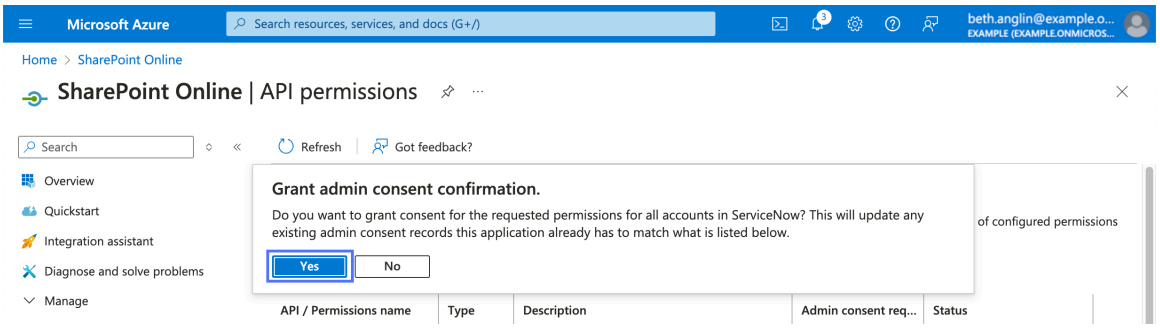
f. Unter **Konfigurierte Berechtigungen** Überschrift, wählen Sie aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für** *`ServiceNow`*.



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.

g. In **Bestätigung der Zustimmung des Administrators** Dialogfeld auswählen **Ja** .



Der Status der Berechtigung „AllSites.FullControl SharePoint API“ ändert sich in Gewährt für *ServiceNow*.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die OAuth 2,0-Einstellungen in Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz, die für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte erforderlich ist. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte

Konfigurieren Sie die Einstellungen, die Genius-Ergebnisse für externe Inhalte benötigen, um mit zu interagieren Microsoft SharePoint Online Instanz.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Sie müssen die folgenden Aufgaben bereits abgeschlossen haben:

- Installation anfordern Des ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack-Installationsprogramms [com.glide.hub.integrations.enterprise]-Plugins
-

Sie benötigen Lesezugriff auf Folgendes Microsoft Azure Portalkonfigurationseinstellungen für Ihren Microsoft SharePoint Online Instanz:

- URL der Stammwebsite
- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Mandanten-ID
- Autorisierungs-URL
- Token-URL
- Token-Widerrufs-URL
- Umleitungs-URL

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

Administratoren müssen dieses einmalige Verfahren ausführen, um Genius-Ergebnisse für externe Inhalte zu aktivieren.

Prozedur

1. Anwendungsregistrierungsdatensatz erstellen:

   a. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.

   d. Füllen Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Anwendungsregistrierungsdatensatz ein.
Client-ID	Geben Sie den Client-ID-Wert aus Ihrem ein Microsoft SharePoint Online Konfiguration auf Microsoft Azure Portal.
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie den geheimen Clientwert aus Ihrem ein Microsoft SharePoint Online Konfiguration auf Microsoft Azure Portal.
Standardgewährungstyp	Wählen Sie *`Authorization Code`*.
Autorisierungs-URL	Geben Sie die vollqualifizierte Autorisierungs-URL für ein Microsoft SharePoint Online Quellsystem in diesem Format: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/autorisieren` . Ersetzen `<tenant-id>` Mit Microsoft SharePoint Online Mandanten-ID, wie in gefunden Microsoft Azure Portaleinstellungen.
Token-URL	Geben Sie die vollqualifizierte Token-URL für ein Microsoft SharePoint Online Quellsystem in diesem Format: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/Token` . Ersetzen `<tenant-id>` Mit Microsoft SharePoint Online Mandanten-ID, wie in gefunden Microsoft Azure Portaleinstellungen.
Token-Sperr-URL	Geben Sie die vollqualifizierte Token-Widerrufs-URL für ein Microsoft SharePoint Online Quellsystem in diesem Format: `https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/Token` . Ersetzen `<tenant-id>` Mit Microsoft SharePoint Online Mandanten-ID, wie in gefunden Microsoft Azure Portaleinstellungen.

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

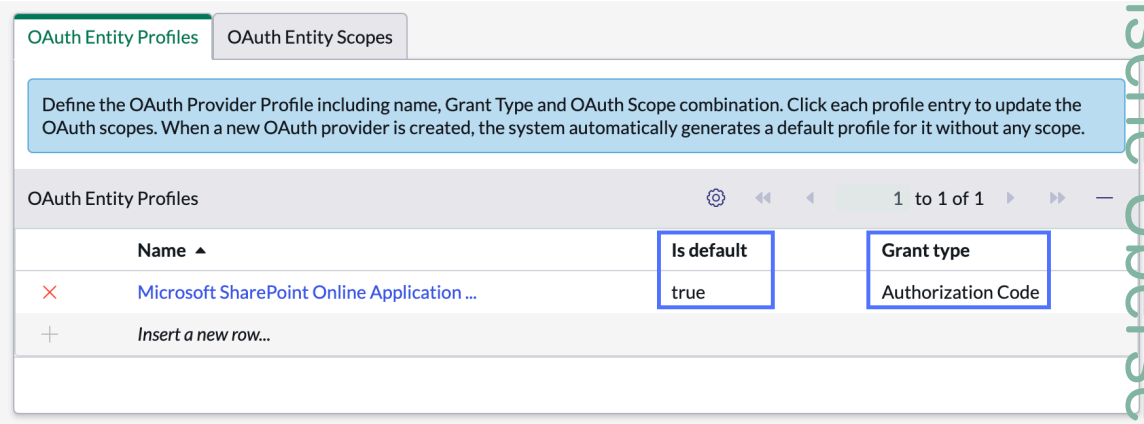
Feld	Wert
Umleitungs-URL	Geben Sie die vollqualifizierte Umleitungs-URL für ein IntegrationHub subflow in diesem Format: `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` . Ersetzen `<instance-name>` Mit ServiceNow AI Platform® Instanzname, wie in angegeben Microsoft Azure Portaleinstellungen.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Anwendungsregistrierungsdatensatz wird in der Tabellenlistenansicht angezeigt.

2. Definieren Sie einen OAuth-Entitätsbereich für Ihren neuen Anwendungsregistrierungsdatensatz:

a. Öffnen Sie Ihren neuen Anwendungsregistrierungsdatensatz in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.

b. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“, ob ein OAuth-Entitätsprofildatensatz mit angezeigt wird **Ist Standard** Auf festlegen *`true`*Und **Gewährungstyp** Auf festlegen *`Authorization Code`*.

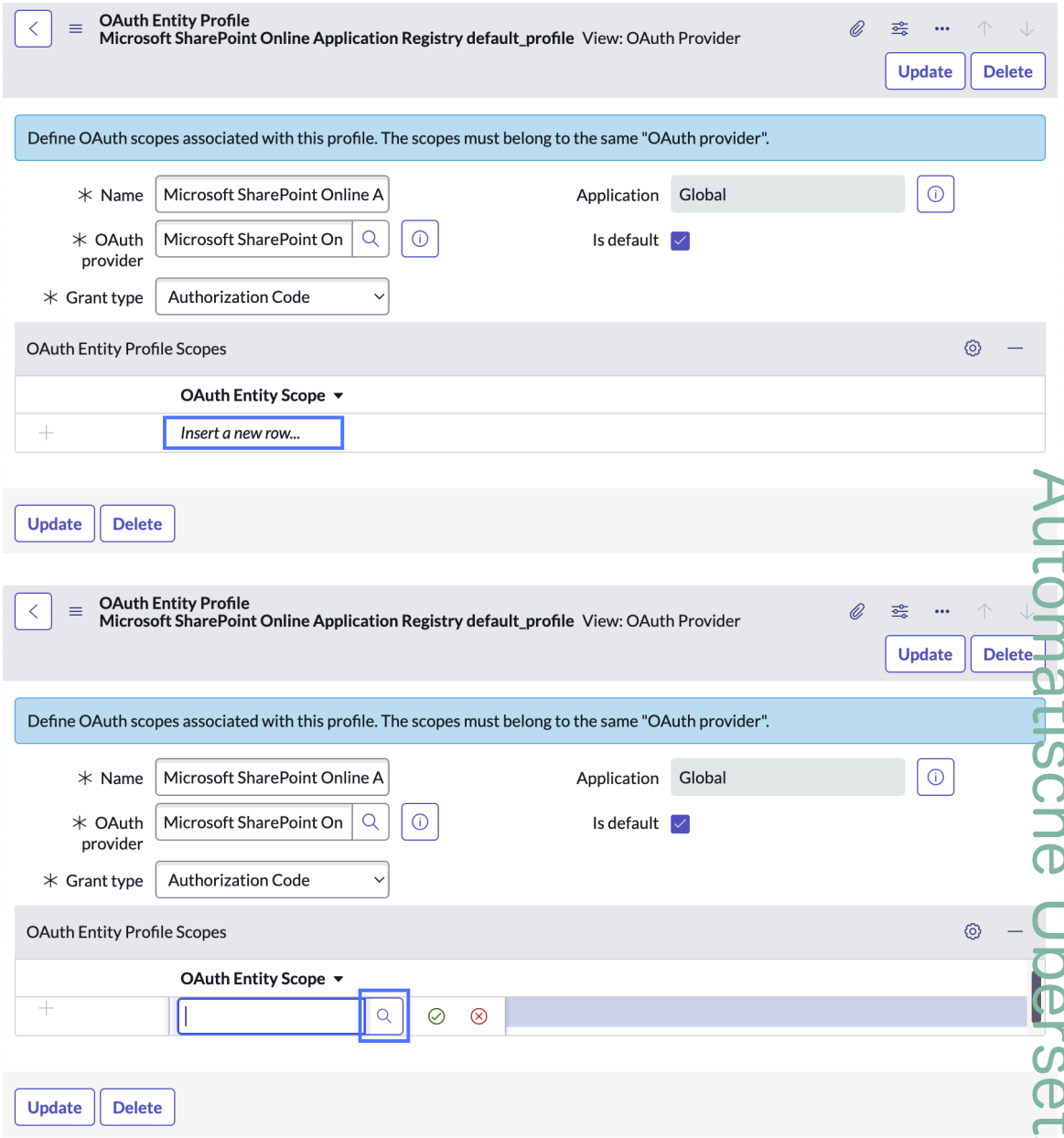


c. Öffnen Sie den neuen Datensatz des OAuth-Entitätsprofils in der Formularansicht, indem Sie seinen Namen auswählen.

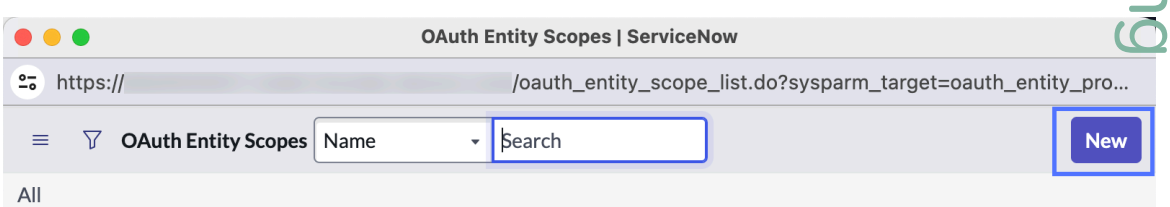
d. Doppelklicken Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofilbereiche“ auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** , Und wählen Sie dann das Symbol mit der Liste suchen .

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.



e. Wählen Sie im Formular „OAuth-Entitätsbereiche“ die Option aus **Neu** .



f. Füllen Sie im Formular „OAuth-Entitätsbereich“ die Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein.

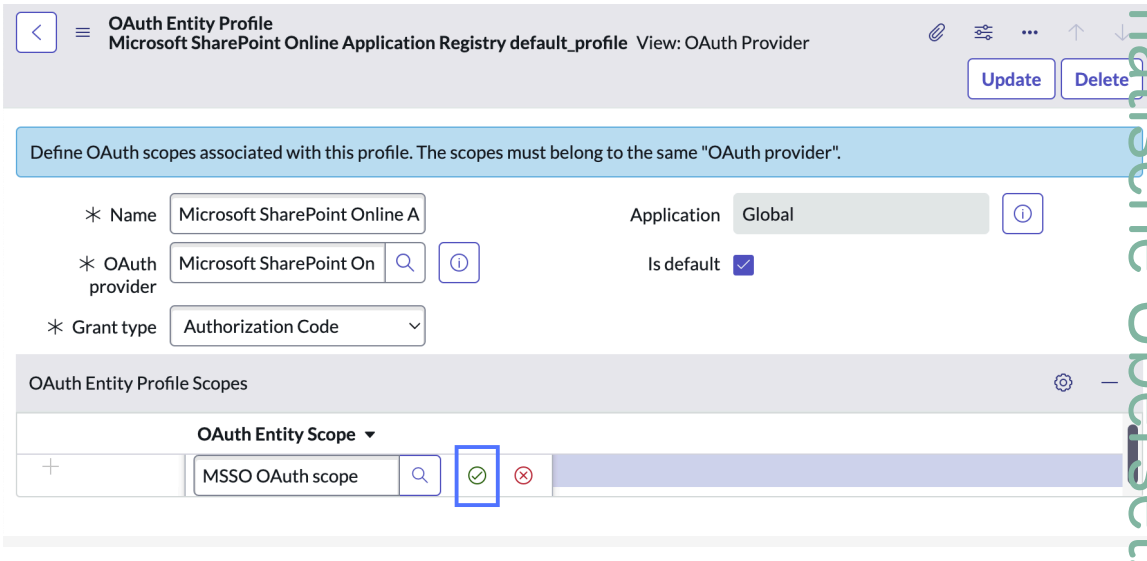
Automatische Übersetzung

© 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.

Feld	Wert
OAuth-Provider	Wählen Sie den Namen des Anwendungsregistrierungsdatensatzes aus, den Sie in Schritt erstellt haben, oder geben Sie ihn ein 1.e.
OAuth-Anwendungsbereich	Geben Sie Ein `Offline_Access https://<root-site>.sharepoint.com/.default` , Wird ersetzt `<root-site>` Mit dem Namen von Microsoft SharePoint Online Stammstandort der Instanz. **Wichtig:** Stellen Sie sicher, dass Sie den Punkt vorher einfügen `Standard` .

g. Wählen Sie **Absenden**.

h. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsprofilbereiche das Symbol Speichern (Eingabetaste) .



Der neue Datensatz des OAuth-Entitätsbereichs wird in der zugehörigen Liste „Bereiche des OAuth-Entitätsprofils“ angezeigt.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Definieren Sie einen Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft SharePoint Online:

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Öffnen Sie **MicrosoftSharePointOnlineforSuche** Alias-Datensatz in Formularansicht durch Auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **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.

d. Füllen Sie im Formular „HTTP(s)-Verbindung“ die Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein.
Verbindungs-URL	Geben Sie die vollqualifizierte URL für ein Microsoft SharePoint Online Instanz: https://<root-site>.sharepoint.com .

e. Um Ihren neuen Verbindungsdatensatz zu erstellen, wählen Sie aus **Übermitteln** .
Der neue Verbindungsdatensatz wird in der zugehörigen Liste Verbindungen angezeigt.

4. Definieren Sie neue OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die Ihrem Anwendungsregistrierungsdatensatz zugeordnet sind:

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.

d. Wenn **Integrationstyp** Feld ist im Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“ nicht sichtbar. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld sichtbar zu machen.
Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Formularlayouts finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

e. Füllen Sie im Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“ die Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz ein.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie den neuen OAuth-Entitätsprofildatensatz aus, der dem Anwendungsregistrierungsdatensatz zugeordnet ist, den Sie in Schritt erstellt haben 1.e.
Integrationstyp	Wählen Sie `Personal`.

f. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz wird in der Tabellenlistenansicht Anmeldeinformationen [Discovery_credentials] angezeigt.

5. Geben Sie Ihre neuen OAuth 2,0-Anmeldeinformationen als diejenige an, die bei der Verbindung mit verwendet werden soll Microsoft SharePoint Online:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Öffnen Sie **MicrosoftSharePointOnlineforSuche** Alias-Datensatz in Formularansicht durch Auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt erstellt haben 3.e.

d. Wählen Sie im Formular HTTP(s)-Verbindung die aus **Anmeldeinformationen** Symbol „Suche mit Liste“ des Felds , Wählen Sie dann die Anmeldeinformationen aus, die Sie in Schritt definiert haben 4.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können optional einen konfigurieren Microsoft Abfrage der Stichwort-Abfragesprache (KQL), um den Satz einzuschränken Microsoft SharePoint Online Websites, auf denen Genius-Ergebnisse für externe Inhalte nach relevanten Dokumenten suchen. Details zum Definieren dieser KQL-Abfrage finden Sie unter Beschränken Sie Microsoft SharePoint Online Websites, die von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte gesucht werden können.

Beschränken Sie Microsoft SharePoint Online Websites, die von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte gesucht werden können

Definieren Sie ein Microsoft Abfrage der Stichwort-Abfragesprache (KQL), um den Satz einzuschränken Microsoft SharePoint Online Websites (Pfade), auf denen Genius-Ergebnisse für externe Inhalte nach Dokumenten suchen können. Nur Dokumente, die Ihre Abfrage erfüllen, sind für die Generierung von Genius-Ergebnisantworten für externe Inhalte berechtigt.

Vorbereitungen

Die Now Assist In KI-Suche ServiceNow® Store Die Anwendung muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Now Assist In KI-Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig suchen Genius-Ergebnisse für externe Inhalte auf allen Websites (Pfaden) in Ihrem nach relevanten Dokumenten Microsoft SharePoint Online Quellsystem. Sie können den Satz der durchsuchten Sites einschränken, indem Sie einen angeben Microsoft Abfrageausdruck der Eigenschaft „Stichwort-Abfragesprache“ (KQL) als Wert für `sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter`Systemeigenschaft. Nur Dokumente von Websites, die Ihre Eigenschaftseinschränkungsabfrage erfüllen, sind für den Abruf von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte und die Generierung von Antworten berechtigt.

Weitere Informationen zu KQL-Eigenschaftseinschränkungsabfragen und den von ihnen unterstützten Operatoren finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

a. Wählen Sie Aus **Alle** .

b. In **Filter** Feld eingeben `sys_properties.list` .

c. Drücken Sie die Eingabetaste.

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.

2. Durchsuchen Sie die Liste nach `sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter` Systemeigenschaftsdatensatz.
   - Wenn der Systemeigenschaftsdatensatz in der Liste angezeigt wird, öffnen Sie ihn in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn der Systemeigenschaftsdatensatz nicht in der Liste angezeigt wird, fügen Sie ihn hinzu, und legen Sie ihn fest **Typ** Bis Zeichenfolge . Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
3. In den Systemeigenschaftsdatensätzen **Wert** Geben Sie einen gültigen Abfrageausdruck für die Einschränkung der KQL-Eigenschaft ein.
   Nehmen Sie als Beispiel an Microsoft SharePoint Online Quellsystem ist https://example.sharepoint.com .
   - Um die Suche nach Genius-Ergebnissen für externe Inhalte auf Dokumente in Ihren Marketing- und Vertriebs-Websites zu beschränken, geben Sie möglicherweise ein Pfad:"https://example.sharepoint.com/teams/Marketing/" Pfad:"https://example.sharepoint.com/teams/Sales/" Als Abfrageausdruck für die Eigenschaftsbeschränkung.
   - Um zu verhindern, dass Genius-Ergebnisse für externe Inhalte in Ihren Engineering- und QA-Sites nach Dokumenten suchen, können Sie eingeben NICHT (Pfad:"https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" Pfad:"https://example.sharepoint.com/teams/QA/") Als Abfrageausdruck.

   Hinweis: Sie können boolesche KQL-Operatoren und ein-/Ausschlussoperatoren verwenden, um mehrere Eigenschaftseinschränkungsausdrücke in einem komplexen Abfrageausdruck zu kombinieren.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Bei der Suche nach Dokumenten in Microsoft SharePoint Online Quellsystem, externe Inhalte Q&A Genius-Ergebnisse Anwenden Sie Ihre KQL-Abfrage für Eigenschaftsbeschränkungen als Filter. Nur Dokumente in Sites, die Ihre Abfrage erfüllen, können abgerufen und Antworten generiert werden.

Melden Sie sich bei an Microsoft SharePoint Online Dient zum Autorisieren von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte

Rufen Sie ein OAuth 2,0-Token von ab Microsoft SharePoint Online Damit Genius-Ergebnisse für externe Inhalte Dokumente finden und Antworten generieren können, wenn Sie suchen.

Vorbereitungen
Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn auf Ihrer Suchergebnisseite diese Informationsnachricht angezeigt wird: Um aus SharePoint generierte Ergebnisse anzuzeigen, müssen Sie angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Genius-Ergebnisse für externe Inhalte verwenden ein OAuth 2,0-Token, um auf zuzugreifen Microsoft SharePoint Online Instanz und Suche nach relevanten Dokumenten. Das OAuth 2,0-Token ist spezifisch für Microsoft SharePoint Online Anwenderaccount, daher gibt Ihre Suche nur Dokumente zurück, auf die Sie zugreifen können.

Führen Sie diese Aufgabe aus, um ein gültiges OAuth 2,0-Token in zu generieren Microsoft SharePoint Online Und autorisieren Sie Genius-Ergebnisse für externe Inhalte für Ihre 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.

Hinweis: Wie oft Sie sich anmelden müssen, hängt von Ihrem ab Microsoft SharePoint Online Einstellungen der Instanz. Bei Fragen zur Lebensdauer des OAuth 2,0-Tokens wenden Sie sich an Ihren Microsoft SharePoint Online Administrator.

Prozedur

1. Wählen Sie aus **Melden Sie sich an** Link in der Informationsnachricht auf Ihrer Suchergebnisseite.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie ein Microsoft SharePoint Online Anmeldeinformationen für die Authentifizierung Microsoft.

   Hinweis: Dieser Anmeldeschritt übermittelt Ihre Anmeldeinformationen direkt an Microsoft. Wenn Sie sich nicht authentifizieren können, wenden Sie sich an Ihren Microsoft SharePoint Online Administrator.

3. Sobald Sie authentifiziert sind, wiederholen Sie Ihre vorherige Suche.

   Hinweis: Genius-Ergebnisse für externe Inhalte – F&A – respektieren Ihre Microsoft SharePoint Online Sicherheitseinstellungen des Anwenderprofils. Wenn Sie keine erwartete Genius-Ergebnisantwort sehen, sollten Sie sich an Ihren wenden Microsoft SharePoint Online Administrator, um sicherzustellen, dass Sie Zugriff auf die entsprechenden Quelldokumente haben.

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse zeigen umsetzbare Antworten mit Katalogelementen und an Virtual Agent Themen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. KI-Suche Gleicht Datensätze basierend auf ihrer Ähnlichkeit mit der Absicht und Bedeutung Ihrer Suche ab, anstatt nach genauen Terminübereinstimmungen zu suchen.

Wichtig: Beginnend mit Now Assist In KI-Suche11 Release, die Now Assist Die Funktion „Aktionen – Genius-Ergebnisse“ befindet sich im Wartungsmodus. Diese Funktion enthält keine neuen Erweiterungen, wird jedoch weiterhin unterstützt. Ähnliche und verbesserte Funktionalität ist in neueren verfügbar Now Assist Funktion „Genius-Ergebnisse für mehrere Inhalte – F&A“. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A mit mehreren Inhalten.

Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse senden Inhalte aus den relevantesten Katalogelementdatensätzen Ihrer Suche und Virtual Agent Themendatensätze für Now LLM Service. Die Now LLM ServiceOrdnet den Inhalt der ausgewählten Datensätze zur Anzeige an und filtert ihn.

A Now Assist AktionenDie Genius-Ergebnisantwortkarte kann Inhalte aus bis zu drei Datensätzen anzeigen. KI-Suche Verwendet die semantische Vektorsuche und die Legacy-Stichwortsuche, um Datensätze auszuwählen, die der Bedeutung und Absicht Ihrer Suchabfrage am besten entsprechen. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Unterstützte Datensatztypen

In Serviceportal, Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse werden nur für Katalogelemente ausgeführt. In Virtual Agent, Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse funktionieren mit Virtual Agent Themen sowie zu Katalogelementen. Um mehr über zu erfahren Virtual Agent Themen finden Sie unter Virtual Agent .

In Virtual Agent, Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse ordnen Katalogelement und ein Virtual Agent Themendatensätze mit einem einheitlichen Relevanzbewertungsschema. Infolgedessen Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten können Datensätze beider Typen in beliebiger Reihenfolge 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.

Wird Aktiviert Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Zum Aktivieren von Now Assist AktionenKompetenz in einem KI-Suche-Anwendung können Sie verknüpfen Now Assist Aktionen Genius-Ergebniskonfiguration für Ihr Suchprofil für die Suchanwendung. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Für KI-Suche Portalanwendungen können Sie aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse mit Now Assist In KI-Suche Setup-Seite. Weitere Informationen zu diesem Ansatz finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale und mobile Anwendungen.

Hinweis: Wenn Sie aktivieren Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse in einer Suchanwendung sind sie für alle Anwender verfügbar, die mit dieser Anwendung suchen.

Einschränkungen

Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse werden nur in unterstützt Serviceportal Und Virtual Agent.

Standardmäßig Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie aktivieren Dynamische Übersetzung. Weitere Informationen zur Übersetzung von Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung Für Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Wenn Sie haben Connectors Für Externe Inhalte ServiceNow® Store Anwendung installiert, Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse schließen beim Generieren von Antworten Suchergebnisse aus, die aus externen Inhaltsquellsystemen abgerufen wurden.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen beschrieben Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse und andere Suchfunktionen.

Funktion	Interaktion mit Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Beim Berechnen Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage, KI-Suche Wendet Ergebnisverbesserungsregeln normal an. Die Auswirkungen hängen wie folgt von der Aktion der Ergebnisverbesserungsregel ab: • `block`: Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse geben blockierte Datensätze nicht als Antworten zurück. • `boost`Oder `promote`: Geboostete und heraufgestufte Datensätze werden wahrscheinlicher als zurückgegeben Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten.
Stoppwörter	Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Stoppwörter unterstützt, und Stichwortbasierte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Interaktion mit Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse
	Suche. KI-Suche Entfernt nur Stoppwörter aus Stichwortbasierten Suchen, also Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten spiegeln möglicherweise nicht Ihre Einstellungen für Stoppwörter wider.
Synonyme	Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Synonyme unterstützt, und Stichwortbasierte Suche. KI-Suche Erweitert Synonyme in Stichwortbasierten Suchen, sodass Ihre Synonyme wahrscheinlich die Relevanz von verbessern Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten.
Tippfehlerbehandlung	Beim Berechnen Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage, KI-Suche Korrigiert falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Dynamische Übersetzung Für Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Dynamische Übersetzung Verbessert die internationale Such-Experience für Katalogelemente und Virtual Agent Themen. Wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiviert, KI-Suche Kann Suchen ins Englische übersetzen, bevor Katalogelemente und abgeglichen werden Virtual Agent Themen für die Aufnahme in Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten und können generierte Antworten in die Sprache des Suchanwenders übersetzen.

Beim Berechnen Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten, die Now LLM Service Unterstützt nur Suchvorgänge in englischer Sprache für Katalogelemente und Virtual Agent Themen.

Dynamische Übersetzung Erweitert den Bereich der von unterstützten Sprachen Now Assist AktionenGenius-Ergebnisse durch Hinzufügen der folgenden Funktionen:

Funktion	Beschreibung
Übersetzung durchsuchen	Die Now LLM ServiceÜbersetzt automatisch nicht-englische Suchen ins Englische und verwendet die übersetzte Suche, um Katalogelemente und zu finden Virtual Agent Themen für die Aufnahme in Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten.
Antwortübersetzung	Wenn Sie in einer nicht-englischen Sprache suchen, wird die Now LLM ServiceÜbersetzt automatisch Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten in Ihrer Suchsprache. Auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ wird der übersetzte Text angezeigt.

Um mehr über die Fähigkeiten von zu erfahren Dynamische Übersetzung Und erfahren Sie, wie Sie es aktivieren können, unter Dynamische 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.

Unterstützte Sprachen

Dynamische Übersetzung Funktioniert mit allen von unterstützten Sprachen ServiceNow AI Platform®.

Konfigurieren Sie KI-Suche Widget „Genius-Ergebnisse“

Verbessern Sie die Incident-Abwendung für Portale, indem Sie Datensatzersteller so konfigurieren, dass umsetzbare und relevante Genius-Ergebnisvorschläge angezeigt werden. Diese Vorschläge helfen Anwendern, ihre eigenen Probleme zu lösen, ohne Incidents oder Fälle übermitteln zu müssen.

Vorbereitungen

KI-Suche Muss im vom Datensatzersteller verwendeten Portal aktiviert werden. Für Details zur Aktivierung KI-Suche Informationen zu Portalen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Stellen Sie sicher Now Assist Genius-Ergebnisse werden in der Suchanwendung des Portals aktiviert. Um mehr über die Aktivierung zu erfahren Now Assist Genius-Ergebnisse in Suchanwendungen, siehe Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portalean.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

-Administratoren können konfigurieren KI-Suche Genius-Ergebnisse-Widget für einen Datensatzersteller, um die Anwender-Experience beim Erstellen eines Incidents oder Falls zu verbessern. Das Widget zeigt umsetzbare Genius-Ergebnisvorschläge an, die für die Problembeschreibung des Anwenders relevant sind. Anwender können aus diesen Genius-Ergebnisvorschlägen auswählen, um ihre eigenen Probleme zu beheben, oder ihre Incident- oder Fallübermittlung fortsetzen, wenn keiner der Vorschläge ihr Problem löst.

Weitere Informationen zu Such-Widgets finden Sie unter Such-Widgets Und KI-Suchunterstützung-Widget

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Datensatzerstellerkonfiguration:

a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suchunterstützung** > **Datensatzersteller-Konfiguration**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „Konfiguration des Datensatzerstellers“ die Felder aus:

Feld	Wert
Informationen der Suchanwendung	
Anwendung durchsuchen	Wählen Sie die Konfiguration für ein Portal aus, das enthält Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Als Beispiel können Sie auswählen **Serviceportal – Standardanwendung Für Suche** 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.

Feld	Wert
Informationen zum Datensatzersteller	
Datensatzersteller	Wählen Sie einen Datensatzersteller aus. Als Beispiel können Sie auswählen **Erstellen Sie einen Fall für ein Produkt** Datensatzersteller.
Suchvariable	Wählen Sie den Namen des Felds aus, aus dem Sie Genius-Ergebnisse durchsuchen und generieren möchten. Als Beispiel können Sie auswählen **Beschreibung** Feld als Suchvariable.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Widget des Datensatzerstellers aktualisieren:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt ausgewählt haben 1.c.

c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste Variablen **KI-Suchunterstützung** Variable.

d. Ändern Sie in der zugehörigen Liste Typspezifikationen des Formulars „Variable“ **Widget** Feldwert bis Genius-Ergebnisse der KI-Suche .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Erstellen Sie eine neue Variable für KI-Genius-Ergebnisoptionen für den Datensatzersteller:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt ausgewählt haben 1.c.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular „Variable“ die Felder aus:

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie *Custom*.
Frage	
Frage	Geben Sie Ein KI-Genius-Ergebnisoptionen .
Name	Dieses Feld wird automatisch so festgelegt, dass es mit übereinstimmt **Frage** Feldwert.
Standardwert	
Standardwert	Ein JSON-Array von Name-Wert-Paaren für KI-Suche Widget-Optionen für Genius-Ergebnisse. Sie müssen nur Optionen angeben, für die Sie die Standardwerte überschreiben möchten. Beispiel: Geben Sie ein ["search_Application":"Portal","search_event":"on_Change"]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Zum Überschreiben von zwei Standardwerten. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine Standard-Widget-Optionswerte überschreiben möchten. Für eine Liste von KI-Suche Optionen des Genius-Ergebnisse-Widgets, siehe KI-Suche Widget-Optionen für Genius-Ergebnisse.

e. Wählen Sie **Absenden**.

4. Neue Variable „mit Datensatzerstellung fortfahren“ für den Datensatzersteller erstellen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt ausgewählt haben 1.c.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular „Variable“ die Felder aus:

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie *Yes/No*.
Frage	
Frage	Geben Sie Ein Fahren Sie mit der Datensatzerstellung fort .
Name	Ändern Sie den Standardwert in KI_Genius_Ergebnisse_Fortsetzen_mit_Datensatz_Erstellung .
Standardwert	
Standardwert	Geben Sie Ein Nein . Der Wert dieser Variable ändert sich in *Yes*Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fahren Sie Fort** Im Formular „Datensatzersteller“.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Now Assist In KI-SucheReferenz

Referenzinformationen für Now Assist In KI-SucheAnwendung.

Mit installierte Komponenten Now Assist In KI-Suche

Die Now Assist In KI-SucheDie Anwendung installiert neue Systemkomponenten, einschließlich geplanter Aufgaben und Entity View Action Mapping(EVAM) Konfigurationen und Vorlagen.

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 installierte geplante Aufgaben Now Assist In KI-Suche

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Aktualisieren Sie Den Semantischen Cache	• Füllen Sie die zweite Ebene aus Now Assist Cache für Q&A-Genius-Ergebnisse mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen, die in der Suchsignaltabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] gefunden werden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen. • Löschen Sie alle nicht angehefteten Einträge in Now Assist F&A – Genius-Ergebnisse – Cache der zweiten Ebene, der in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurde. Suchadministratoren können Ergebnisse in der Cachetabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Zwischengespeicherte Antworten für anheften Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM) Mit installierte Konfigurationen Now Assist In KI-Suche

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche Global – Now Assist Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für die Ansichtskonfiguration für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next Experience Globale Suche. • Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
Now Assist Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für die Ansichtskonfiguration für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in einer Suchanwendung. • Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
Taxonomie – Now Assist Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für die Ansichtskonfiguration für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in Inhaltstaxonomie.

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

Konfiguration	Beschreibung
	• Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
Virtual Agent– Now Assist Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für die Ansichtskonfiguration für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in Virtual Agent. • Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**

Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (EVAM) Mit installierte Vorlagen Now Assist In KI-Suche

Vorlage	Beschreibung
KI-Suche Global – Now Assist Vorlage für Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in KI-Suche Für Next Experience Globale Suche. • Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
Now Assist Vorlage für Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in Serviceportal. • Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
Virtual Agent– Now Assist Vorlage für Genius-Ergebnis für F&A	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für Now Assist F&AGenius-Ergebniskonfiguration in Virtual 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.

Vorlage	Beschreibung
	• Anwendungsbereich: Now Assist In KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung Für Entitätsansicht (** *EVAM***)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**

Liste aller mit installierten Komponenten Now Assist In KI-Suche

Zum Anzeigen der vollständigen Liste der mit installierten Komponenten Now Assist In KI-Suche, Befolgen Sie die Schritte in Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind. Der Paketname der Anwendung lautet *Now Assist***In***KI-Suche*.

Now Assist In KI-Suche Eigenschaften

Systemeigenschaften, mit denen Sie das Verhalten für ändern können Now Assist In KI-Suche Genius-Ergebnisse.

Diese Eigenschaften sind für verfügbar Now Assist In KI-Suche.

Hinweis: Wählen Sie aus, um die Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen **Alle** , Eingabetaste sys_properties.list In **Filter** Feld, und drücken Sie **Geben Sie Ein** .

Eigenschaften für Now Assist In KI-Suche

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_Assist.Semantitic_Cache_Mode	Betriebsmodus für Now Assist Caches der Genius-Ergebnisse für F&A. Verwenden Sie diesen Modus, um zu steuern, wie KI-Suche Verwendet die Caches und Now LLM Service Bei der Suche nach Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. Für Details zur Vorgehensweise KI-Suche Caches Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A, siehe Zwischenspeicherung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Aus • Unterstützte Werte: ◦ *off*: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service Zu finden Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre Abfrage und wissensartikel sys_ID an gesendet Now LLM Service Für die Antwortgenerierung. Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die von generiert wurden Now LLM Service Füllen Sie den Cache der ersten Ebene 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.

Eigenschaften für Now Assist In KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und fragt ab Now LLM Service Um eine Antwort für zu generieren Now Assist Genius-Ergebnis für F&A. ○ *`offline`*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um zu suchen Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM Service. KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, wird die semantische Vektorsuche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und ihres wissensartikels übereinstimmen, KI-Suche Gibt keine Antwort für zurück Now Assist Genius-Ergebnis für F&A. Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der zweiten Ebene gefunden wurden, füllen den Cache der ersten Ebene aus. Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und gibt keine Antwort für zurück Now Assist Genius-Ergebnis für F&A. ○ *`online`*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene und Now LLM Service Zu finden Now Assist Antworten auf Genius-Ergebnisse für F&A. KI-Suche Sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Ergebnis ihres wissensartikels übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, wird die semantische Vektorsuche verwendet, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit dem Ergebnis Ihrer Abfrage und ihres wissensartikels übereinstimmen, KI-SucheÜbermittelt die Abfrage und die sys_ID des artikels an Now LLM Service Für die Antwortgenerierung.

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

Eigenschaften für Now Assist In KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Now Assist Genius-Ergebnisantworten für F&A, die von generiert wurden Now LLM Service Füllen Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene aus. Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche Umgeht die Caches und fragt ab Now LLM Service Um eine Antwort für zu generieren Now Assist Genius-Ergebnis für F&A. • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in ausführen Systemeigenschaft hinzufügen.
sn_ais_Assist.U_llm_api_timeout	Maximale Wartezeit in Sekunden Now Assist Ergebnisse der F&A-Antwortgenerierung aus Now LLM Service. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in ausführen Systemeigenschaft hinzufügen.
sn_ais_Assist.U_question_regex	Muster für reguläre Java-Ausdrücke ohne Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung, das Suchvorgänge definiert, die für geeignet sind Now Assist Generierung von F&A-Antworten. Beispiel: Das Muster `^(Was|Wo|Wann|Warum|Wer|Wer|Wer|Wie|wie)\b` Schränkt die Berechtigung zum Suchen von Abfragen ein, die mit einem der angegebenen Stichwörter beginnen. Wenn für diese Systemeigenschaft ein Wert definiert ist, sind nur Suchvorgänge in unterstützten Anwendungen zulässig, die dem angegebenen Muster entsprechen Now Assist Generierung von F&A-Antworten. Wenn kein Wert definiert ist, sind alle Suchvorgänge in unterstützten Anwendungen berechtigt Now Assist Generierung von F&A-Antworten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Informationen zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

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

Eigenschaften für Now Assist In KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_Assist.U_bereinigen_html	Option zum Entfernen von HTML-Tags aus dem wissensartikeltext, bevor sie an gesendet werden Now LLM ServiceFür Now Assist Generierung von F&A-Antworten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in ausführen Systemeigenschaft hinzufügen.

Vorschlagstypen für automatische Vervollständigung, die in enthalten sind Now Assist In KI-Suche

Now Assist In KI-Suche Enthält einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung, der vorgeschlagen anzeigt Now Assist In Virtual Agent Abfragen.

Weitere Informationen dazu, wie dieser Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung für die Suche und den Chat von Anwendern angezeigt wird, finden Sie unter Erweiterter Chat . Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung in Ihren Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Vorschläge automatisch vervollständigen in KI-Suche Anwendungen.

Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung	Beschreibung
Now Assist Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für <application name>	Wird Angezeigt Virtual Agent Konversationsaufforderungen basierend auf vorherigen Anwendersuchen (*Äußerungen*), die synthetisierte Genius-Ergebnisantworten generiert hat. Wenn Sie eine vorgeschlagene Eingabeaufforderung auswählen, wird ein geöffnet Virtual Agent Konversation innerhalb des erweiterten Chatfensters oder der ganzseitigen Experience. Anwenderabfragen von Virtual Agent Konversationen werden als Vorschläge in der Tabelle „Äußerungsvorschläge“ [sys_proposed_utterance] gespeichert. Das System bereinigt diese Tabelle und entfernt automatisch Abfragevorschläge, wenn sie eine der folgenden 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.

Vorschlagstyp für automatische Vervollständigung	Beschreibung
	• Die Kombination aus Abfrage und Ergebnis wurde in den letzten 180 Tagen nicht in einer Suche verwendet. • Der Abfragevorschlag bezieht sich auf einen Datensatz (z. B. ein Katalogelement oder ein wissensartikel), der gelöscht oder deaktiviert wurde. Wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration erstellen, ist diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht damit verknüpft. Wenn Sie erweiterten Chat in einem Suchportal aktivieren, wird diese Vorschlagslesergruppe mit dem Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung verknüpft, der zwischen dem Portal und Virtual Agent freigegeben wird. Standard-Abschnittsheader: Fragen Sie *Now Assist* Leser: Now Assist Vorgeschlagener Äußerungsleser **Hinweis:** Diese Vorschlagslesergruppe wird nur in Suchanwendungskonfigurationen für Anwendungen unterstützt, die die erweiterte Chat-Experience unterstützen, z. B. Now Assist Konfiguration der VA-Suchanwendung.

KI-Suche Widget-Optionen für Genius-Ergebnisse

Die KI-Suche Das Widget „Genius-Ergebnisse“ enthält eine Reihe von Optionen. Administratoren können Werte für diese Optionen anpassen, um zu steuern, wie sich das Widget für einen Datensatzersteller verhält.

Für Details zur Einstellung KI-Suche Werte der Widget-Option „Genius-Ergebnisse“ in einem Datensatzersteller, siehe Konfigurieren Sie KI-Suche Widget „Genius-Ergebnisse“.

Option	Beschreibung
Continue_button_label	Bezeichnung für **Fahren Sie Fort** Schaltfläche im Datensatzersteller. Typ: Zeichenfolge Standardwert: *Continue*
Disable_Attachments	Gibt an, ob Anhänge in Genius-Ergebnissen angezeigt werden sollen, die im Datensatzersteller 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.

Option	Beschreibung
	Typ: Wahr | Falsch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Anhänge in Genius-Ergebnissen für den Datensatzersteller anzeigen. • *TRUE*: In Genius-Ergebnissen keine Anhänge für den Datensatzersteller anzeigen. Standardwert: *FALSE*
Disable_Save_as_draft_button	Ob angezeigt werden soll **Als Entwurf speichern** Schaltfläche im Datensatzersteller. Typ: Wahr | Falsch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Anzeigen **Als Entwurf speichern** Schaltfläche im Datensatzersteller. • *TRUE*: Ausblenden **Als Entwurf speichern** Schaltfläche im Datensatzersteller. Standardwert: *FALSE*
Disable_Submit_button	Ob angezeigt werden soll **Übermitteln** Schaltfläche im Datensatzersteller. Typ: Wahr | Falsch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Anzeigen **Übermitteln** Schaltfläche im Datensatzersteller. • *TRUE*: Ausblenden **Übermitteln** Schaltfläche im Datensatzersteller. Standardwert: *TRUE*
Search_Application	Gibt an, ob die Suchanwendung aus der Datensatzerstellerkonfiguration oder die Suchanwendung aus dem Portal bei der Suche nach Genius-Ergebnissen verwendet werden soll. Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• *aisrp*: Verwenden Sie die Suchanwendung aus der Datensatzersteller-Konfiguration. • *portal*: Verwenden Sie die Suchanwendung aus der Portalkonfiguration. Standardwert: *aisrp*
Search_event	Wann nach Genius-Ergebnissen gesucht werden soll. Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte: • *on_change*: Suche, wenn der Anwender den Fokus vom Suchfeld des Datensatzerstellers in ein anderes Feld verschiebt. • *on_wait*: Suche, wenn der Anwender keine Texteingabe mehr in das Suchfeld des Datensatzerstellers eingibt. Standardwert: *on_wait*
Search_loading_Text	Text, der angezeigt wird, während eine Suche nach Genius-Ergebnissen sucht. Typ: Zeichenfolge Standardwert: *Now Assist is generating the results…*
search_type	Anzuzeigende Suchergebnistypen. Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte: • *genius_result*: Genius-Ergebniskarten anzeigen, aber keine Vorschläge. • *genius_result_and_suggestions*: Genius-Ergebniskarten und -Vorschläge anzeigen. Standardwert: *genius_result_and_suggestions*
Show_Buttons_on_load	Gibt an, ob Schaltflächen beim Laden des Formulars angezeigt 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.

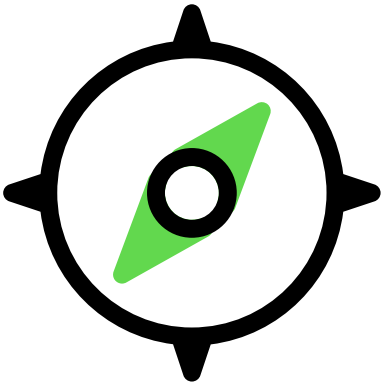
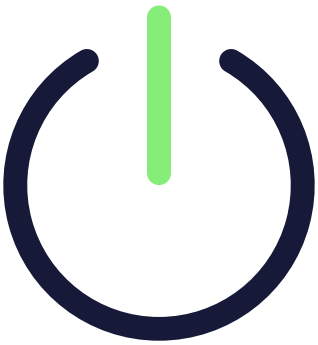
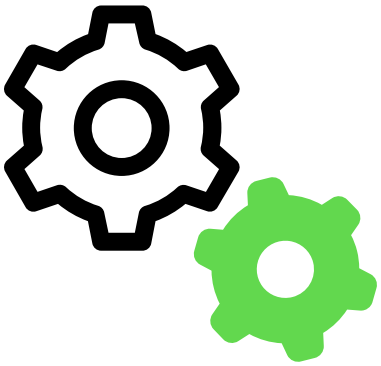
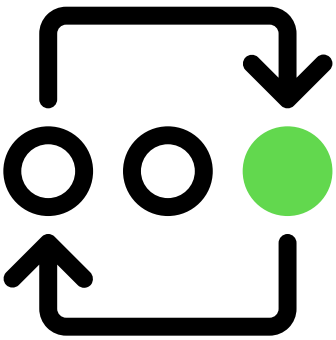
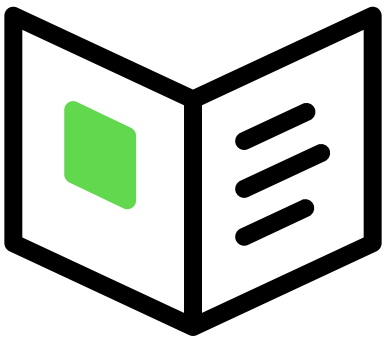
Option	Beschreibung
	Typ: Wahr | Falsch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Schaltflächen ausblenden, wenn das Formular geladen wird. • *TRUE*: Schaltflächen anzeigen, wenn das Formular geladen wird. Standardwert: *TRUE*
Solution_found_button_label	Bezeichnung für Schaltfläche „Lösung gefunden“, die die Incident-/Fallerstellung abbricht. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Cancel`
Sources_label	Bezeichnung für Quellen. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Sources`
Vorschläge_Bezeichnung	Bezeichnung für zugehörige Inhaltsvorschläge. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Related Content`

Connectors für externe Inhalte

Die Connectors Für Externe Inhalte ServiceNow® Store Anwendung aktiviert KI-Suche Anwendungen zum Durchsuchen von Inhalten und Metadaten aus unterstützten externen Quellsystemen, z. B. Atlassian Confluence Cloud Und Microsoft SharePoint Online.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Installieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über die von angebotenen Funktionen Connectors Für Externe Inhalte	Aktivieren Sie Connectors Für Externe Inhalte Plugins in Ihrer Instanz	Richten Sie Connectors und Durchforstungszeitpläne für Ihre externen Quellsysteme ein
Verwenden	Referenz	
		
Starten Sie Connector-Durchforstungen, und überprüfen Sie Durchforstungsergebnisse, Metriken und Anwenderzuordnungen	Zeigen Sie mit installierte Komponenten an Connectors Für Externe Inhalte	

Automatische Übersetzung

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

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

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Connectors Für Externe Inhalte Erkunden

Verwenden Connectors Für Externe Inhalte , KI-Suche Anwendungen können Inhalte und Metadaten aus externen Inhalts-Repositorys wie durchsuchen Atlassian Confluence Cloud Und Microsoft SharePoint Online. Durch die Erweiterung des Suchrückrufs um externe Inhalte ist es für Suchanwender einfacher und schneller, die benötigten Informationen zu finden.

Connectors Für Externe Inhalte Übersicht

Die Connectors Für Externe Inhalte Anwendung fügt Unterstützung für die Indizierung von Inhalten und Metadaten von extern hinzu *Quellsysteme* Um diese Systeme in durchsuchbar zu machen KI-Suche Anwendungen. Bei der Indexierung werden die ursprünglichen Anwenderzugriffsberechtigungen des Inhalts aus dem Quellsystem mit beibehalten KI-Suche Inhaltssicherheitsmodell von .

Das aktuelle Release enthält diese Connectors für externe Inhalte:

- Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte
- Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte
- Google Drive Connector für externe Inhalte
- Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte
- Microsoft Teams Connector für externe Inhalte
- Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren
- Slack Connector für externe Inhalte
- ServiceNow Connector für externen Inhalt der Dokumentation

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

Suchadministratoren können Content- und Anwenderzuordnungsdurchforstungen entsprechend Ihren Indexierungsanforderungen planen. Bei Bedarf können Suchadministratoren auch beide Arten von Durchforstungen bei Bedarf ausführen.

Wichtig: Die Connectors Für Externe Inhalte Anwendung verbraucht IntegrationHub Transaktionen beim Füttern durchforsteter Inhalte an KI-Suche. Sie können verfügbare und verwendete Transaktionen für überwachen IntegrationHub Abonnementpakete in IntegrationHub Nutzungs-Dashboard. Weitere Informationen zur Transaktionsüberwachung finden Sie unter Transaktionsberichte in IntegrationHub Nutzungs-Dashboard .

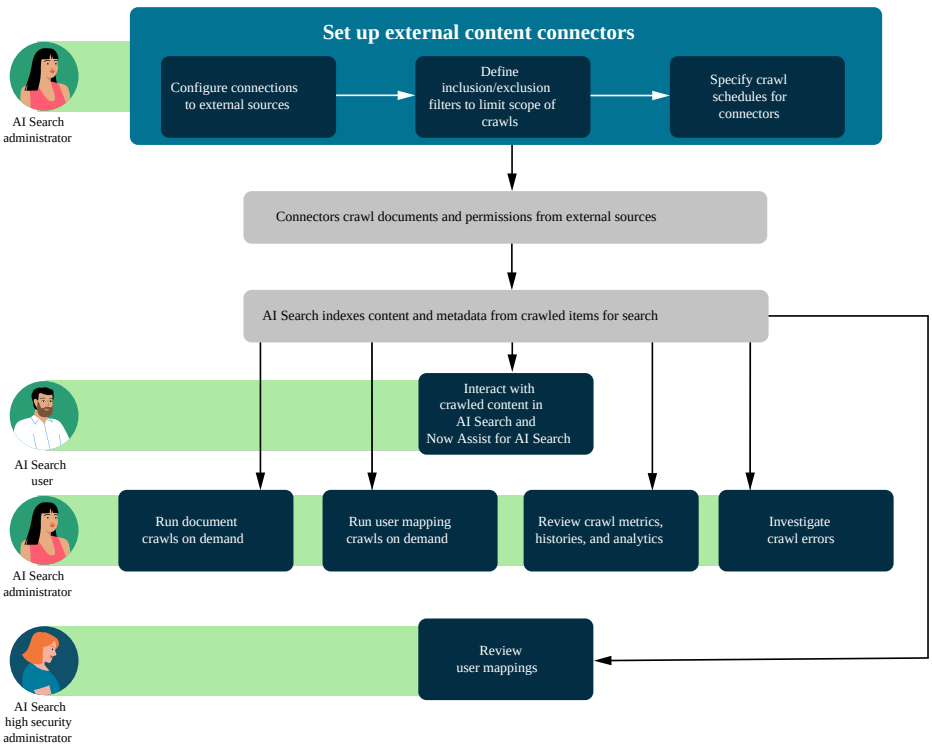
Jeder Connector für externe Inhalte verfügt über eine eigene indizierte Quelle für durchforstete Inhalte. Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle eines externen Inhalts-Connectors konfigurieren und diese Suchquellen in Ihre Suchprofile aufnehmen, genau wie für jede andere indizierte Quelle. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen in KI-Suche.

Alle externen Content Connectors unterstützen die semantische Vektorindizierung von Inhalten, die aus durchforsteten Quellsystemen abgerufen werden. Nur Funktionen, die die semantische Vektorsuche mit verwenden Now LLM Service Kann diesen Support nutzen. Details zur Indizierung und Suche semantischer Vektoren finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Connectors Für Externe Inhalte Workflow

In dieser Infografik sehen Sie sich einen Beispiel-Workflow an, mit dem verschiedene Anwender in einer Organisation interagieren Connectors Für Externe Inhalte Zum Aktivieren der Indizierung und Suche von Inhalten und Metadaten aus unterstützten externen Quellen.

Konfigurieren und verwenden Connectors Für Externe Inhalte



In diesem Connectors Für Externe Inhalte Workflow:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Suchadministratoren konfigurieren Verbindungseinstellungen für Connectors für externe Inhalte, konfigurieren Durchforstungspunkte und ein-/Ausschlussfilter, um den Umfang der Connector-Durchforstungen zu definieren, und definieren Zeitpläne, die angeben, wann Durchforstungen ausgeführt werden.
2. Das System führt Connectors zu den geplanten Zeiten aus oder wenn Administratoren einmalige Durchforstungen starten. Beim Durchforsten rufen Connectors durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien aus ihren Quellsystemen ab und geben sie an KI-Suche Für die Indizierung.
3. Suchanwendern werden bei der Interaktion mit Inhalte und Metadaten aus externen Inhaltsquellsystemen angezeigt KI-Suche Anwendungen. KI-Suche Das Inhaltssicherheitsmodell von behält Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen bei, die im Quellsystem festgelegt sind, sodass Anwender nur Inhalte anzeigen können, für die sie Zugriffsberechtigungen haben.
4. Administratoren überprüfen und analysieren Durchforstungsmetriken, Durchforstungsverläufe und Anwenderzuordnungsdaten, um zu verstehen, wie externe Daten durchforstet und indiziert werden, was eine effektivere Optimierung von ermöglicht Connectors Für Externe Inhalte Einstellungen.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Connectors Für Externe Inhalte Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Quellsysteme für die Indizierung externer Inhalte	Konfigurieren von Quellsystemen für die Indizierung externer Inhalte	Quellsystemadministratoren
Erstellen Sie Connectors, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien aus unterstützten externen Datenquellsystemen abzurufen	Connectors für externe Inhalte werden erstellt	Administratoren
Steuern Sie den Umfang der Durchforstungen von externen Content Connector, indem Sie Quellsystemspeicherorte für die Durchforstung und	Durchforstungseinstellungen für Connectors	Durchsuchen Sie Administratoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Anwender
Inhaltstypen für das Feed angeben KI-Suche Für die Indizierung	für externe Inhalte konfigurieren	
Aktualisieren Sie durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus Quellsystemen bei Bedarf oder in regelmäßigen Abständen		Durchsuchen Sie Administratoren
Aktualisieren Sie Anwendersicherheitsprinzipien aus Quellsystemen bei Bedarf oder auf einer geplanten wiederkehrenden Basis		Durchsuchen Sie Administratoren
Überprüfen Sie Metriken für Quellsystemelemente, die von Inhaltsdurchforstungen abgerufen wurden	Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analytics für einen Connector für externe Inhalte	Durchsuchen Sie Administratoren
Überprüfen Sie Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen, die von Anwenderzuordnungsdurchforstungen abgerufen wurden	Überprüfen Sie die Anwenderzuordnungen für einen Connector für externe Inhalte	Durchsuchen Sie Hochsicherheitsadministratoren
Durchsuchen Sie Inhalte und Metadaten, die aus externen Datenquellsystemen indiziert wurden	In wird gesucht KI-Suche	KI-Suche Anwender

Interaktion mit Now Assist Genius-Ergebnisse

Wenn Sie haben Now Assist In KI-Suche Und Now Assist In Virtual Agent ServiceNow Store Installierte Anwendungen, Suchergebnisse externer Inhalte können in Genius-Ergebnisantworten aufgenommen werden, die für generiert wurden Now Assist In Virtual Agent.

Suchergebnisse für externe Inhalte werden beim Generieren ignoriert Now Assist F&AOder Now Assist AktionenGenius-Ergebnisantworten.

Schätzen des Dokumentvolumens für Quellsysteme

Mit Quellsystemtools können Sie die Anzahl der Dokumente schätzen, die durch externe Content Connectors abgerufen werden können. Durch Schätzung der verfügbaren Dokumentanzahl für ein Quellsystem können Sie bestimmen, ob Sie Einschränkungen des Durchforstungsbereichs anwenden müssen, wenn Sie einen Connector für externe Inhalte für dieses Quellsystem konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Geschätztes Dokumentvolumen für Atlassian Confluence Cloud

Geschätztes Dokumentvolumen für Microsoft SharePoint Online

Konfigurieren von Quellsystemen für die Indizierung externer Inhalte

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen, damit externe Content Connectors Ihre Dokumente und Sicherheitseinstellungen für die Suche indizieren können. Diese Einstellungen müssen für ein Quellsystem konfiguriert werden, bevor Sie einen Connector für externe Inhalte erstellen, um dieses Quellsystem zu durchsuchen.

Jeder Connector für externe Inhalte hat seine eigenen Konfigurationsanforderungen für das Quellsystem, wie in den folgenden Themen 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.

Hinweis: Die folgenden Connectors für externe Inhalte erfordern keine Quellsystemkonfiguration.

- Vordefinierte Webquellen – Connector für externe Inhalte
- ServiceNow® Connector für externen Inhalt der Dokumentation

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Amazon S3 Für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Atlassian Jira Cloud für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Sie einen Connector-Anwender in Atlassian Jira Cloud

Konfigurieren Box Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Box Connector für externe Inhalte

Konfigurieren GitLab Für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Google Drive Für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Microsoft OneDrive Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Microsoft Teams Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Microsoft Viva Interagieren Sie für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow AI Platform Instanz für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Slack Für die Indizierung externer Inhalte

Konfigurieren Zendesk Für die Indizierung externer Inhalte

Connectors für externe Inhalte werden erstellt

Suchadministratoren erstellen externe Content Connectors, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien aus unterstützten Quellsystemen abzurufen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte

Erstellen Sie einen Box Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen GitLab Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Google Drive Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Microsoft Viva Connector für externe Inhalte 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.

Erstellen Sie einen ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz

Erstellen Sie einen ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation

Erstellen Sie einen Slack Connector für externe Inhalte

Einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellen

Erstellen Sie einen Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens

Mehrere Connectors für externe Inhalte desselben Typs werden erstellt

Administratoren können mehrere Connectors für externe Inhalte desselben Typs erstellen. Diese Connectors können verschiedene Quellsysteme oder dasselbe Quellsystem durchsuchen. Connectors, die dasselbe Quellsystem durchforsten, können überlappende Durchforstungsplätze enthalten.

Unterstützte Konfigurationen

Das System unterstützt diese Konfigurationen für mehrere externe Content Connectors desselben Typs.

Mehrere externe Content Connectors desselben Typs, die verschiedene Quellsysteme durchforsten

Zum Beispiel eins Microsoft SharePoint Online Der Connector für externe Inhalte durchsucht die Sites 1A und 1B im Quellsystem 1, während eine Sekunde lang Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte durchsucht Sites 2A und 2B im Quellsystem 2. Die beiden externen Content Connectors haben keine gemeinsamen Sites, daher gibt es keine Duplizierung des abgerufenen Inhalts.

Mehrere externe Content Connectors desselben Typs, die dasselbe Quellsystem mit unterschiedlichen Durchforstungsbereichen durchforsten

Zum Beispiel eins Microsoft SharePoint Online Der Connector für externe Inhalte durchsucht die Sites 1A und 1B im Quellsystem 1, während eine Sekunde lang Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte durchsucht Websites 1C und 1D im Quellsystem 1. Die beiden externen Content Connectors haben keine gemeinsamen Sites, daher gibt es keine Duplizierung des abgerufenen Inhalts.

Mehrere externe Content Connectors desselben Typs, die dasselbe Quellsystem mit sich überschneidenden Durchforstungsbereichen durchforsten

Zum Beispiel eins Microsoft SharePoint Online Der Connector für externe Inhalte durchsucht die Sites 1A und 1B im Quellsystem 1, während eine Sekunde lang Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte durchsucht Sites 1B und 1C im Quellsystem 1. Die beiden externen Content Connectors haben Site 1B gemeinsam, sodass Inhalte von dieser Site von beiden Connectors abgerufen werden können. Es gibt keine Duplizierung des abgerufenen Inhalts von den anderen Websites.

Verhaltensnotizen

Wenn Sie mehrere Connectors für externe Inhalte desselben Typs erstellen, verhalten sie sich wie in der folgenden Liste beschrieben.

Alle externen Content Connectors desselben Typs geben ihren abgerufenen Inhalt an dieselbe indizierte Quelle weiter

In den vorherigen Beispielen alle Inhalte, die von einem der beiden abgerufen wurden Microsoft SharePoint Online Connectors für externe Inhalte werden an die indizierte SharePoint Online-Quelle gespeist.

Während der Indizierung von durchforstetem Inhalt werden abgerufene Elemente in allen externen Content Connectors desselben Typs dedupliziert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Wenn sich zwei unterscheiden Microsoft SharePoint Online Connectors für externe Inhalte rufen beide dieselbe Datei von derselben Site ab. Nur eine Kopie der abgerufenen Datei wird indiziert und in Ihren Suchergebnissen angezeigt.

Anwenderzuordnungen sind spezifisch für einen einzelnen Connector für externe Inhalte und nicht für alle Connectors für externe Inhalte desselben Typs freigegeben

Administratoren müssen für jeden externen Content Connector desselben Typs eine separate Anwenderzuordnungsdurchforstung ausführen. In den vorherigen Beispielen jeweils Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte benötigt eine eigene Anwenderzuordnungsdurchforstung. Führt eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für die erste aus Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte füllt die Sicherheitsprinzipien für den zweiten Connector nicht aus.

Das System führt Durchforstungsaufträge für externe Content Connectors desselben Typs parallel aus, wenn genügend Ressourcen verfügbar sind

Wenn keine ausreichenden Ressourcen für die parallele Ausführung verfügbar sind, führt das System die Durchforstungsaufträge stattdessen sequenziell aus.

Das Durchforstungslimit von Eine Million Elemente gelten separat für jeden externen Content Connector desselben Typs

In den vorangehenden Beispielen jede Person Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte kann bis zu durchforsten Eine Million Elemente.

Überlegungen zur parallelen Ausführung

Beachten Sie beim Erstellen mehrerer Connectors für externe Inhalte desselben Typs die folgenden Überlegungen.

Erhöhte Anforderungslast im Quellsystem

Das Erstellen mehrerer Connectors für externe Inhalte, die dasselbe Quellsystem parallel durchforsten, kann die Rate erhöhen, mit der Anforderungen an das Quellsystem gestellt werden. Dies kann Quotengrenzprobleme im Quellsystem auslösen.

Indizierter Quellkonflikt bei paralleler Ausführung

Das gleichzeitige Ausführen von Durchforstungsaufträgen für mehrere externe Content Connectors desselben Typs kann zu Konflikten führen, wenn abgerufene Inhalte an ihre gemeinsam genutzte indizierte Quelle gesendet werden. Dieser Konflikt kann die Abrufrate der Connectors reduzieren, wenn ihre Durchforstungsaufträge parallel ausgeführt werden.

Durchforstungseinstellungen für Connectors für externe Inhalte konfigurieren

Suchadministratoren können Durchforstungseinstellungen für jeden externen Content Connector konfigurieren, z. B. welche Quellsystemspeicherorte durchforstet werden und an welche Dateitypen er gesendet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Box Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für GitLab Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Google Drive Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Slack Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Zendesk Leiten Sie den externen Durchforstungs-Connector an

Domänentrennung und Connectors Für Externe Inhalte

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Connectors Für Externe Inhalte . 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 über die Domänentrennung in Connectors Für Externe Inhalte

Die Connectors Für Externe Inhalte ServiceNow® Store Mit der Anwendung können Sie Inhalte aus externen Quellsystemdokumenten in durchsuchbar machen KI-Suche Anwendungen. Connectors für externe Inhalte unterstützen keine Domänentrennung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Installieren Sie Connectors Für Externe Inhalte

Installieren Sie Connectors Für Externe Inhalte Anwendungen aus dem ServiceNow® Store.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Inhalte aus Ihren externen Quellsystemen in zugänglich zu machen KI-Suche, Müssen Sie installieren Anwendungs-Suite Für Connectors Für Externe Inhalte Plugin aus dem ServiceNow Store. Wenn Sie dieses Plugin installieren, werden automatisch Plugins für die folgenden Anwendungen installiert:

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.

- Connectors Für Externe Inhalte
- Administrator Für Connectors Für Externe Inhalte
- Alle verfügbar Connectors Für Externe Inhalte Connector-Anwendungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Anwendungs-Suite Für Connectors Für Externe Inhalte (sn_ext_conn_Suite).

   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. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Mit Connectors Für Externe Inhalte Installierte Anwendungen, KI-Suche Administratoren können Connectors konfigurieren, um Inhalte, Metadaten, Anwender und Gruppenmitgliedschaften aus unterstützten Repositorys für externe Inhalte zu durchsuchen. Details zur Konfiguration des Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Connectors Für Externe Inhalte Konfigurieren.

Connectors Für Externe Inhalte Konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Connectors Für Externe Inhalte -Implementierung.

Übersicht über die Konfiguration von Connectors für externe Inhalte

Das Konfigurieren des Abrufs und der Indizierung von Inhalten aus Ihren externen Inhaltsquellsystemen erfordert die folgenden Schritte:

Konfigurationsschritt	Beschreibung
Der Quellsystemadministrator konfiguriert Zugriffseinstellungen für Ihr Quellsystem für externe Inhalte	• Konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren Sie einen Connector-Anwender in Atlassian Jira Cloud • Konfigurieren Atlassian Jira Cloud für die Indizierung externer Inhalte • Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Box Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Box Für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren GitLab Für die Indizierung externer Inhalte

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.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	• Konfigurieren Google Drive Für die Indizierung externer Inhalte • Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Microsoft OneDrive Für die Indizierung externer Inhalte • Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte • Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Microsoft Teams Für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren Microsoft Viva Interagieren Sie für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow AI Platform Instanz für die Indizierung externer Inhalte • Konfigurieren Slack Für die Indizierung externer Inhalte
ServiceNow AI Platform der administrator erstellt Connectors für externe Inhalte	• Erstellen Sie einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte • Erstellen Sie einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte • Erstellen Sie einen Google Drive Connector für externe Inhalte • Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte • Erstellen Sie einen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte • • Erstellen Sie einen ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation • Erstellen Sie einen Slack Connector für externe Inhalte

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

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	• Einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellen • Erstellen Sie einen Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens
KI-Suche Der Administrator konfiguriert die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte für Connectors für externe Inhalte	• Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Google Drive Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte • • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Slack Connector für externe Inhalte • Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation
KI-Suche Der Administrator erstellt (und plant optional) Durchforstungen für externe Content Connectors	•

Amazon S3 Connector für externe Inhalte

Die Amazon S3 Connector für externe Inhalte ruft Dateien aus Buckets in ab Amazon S3 Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Amazon S3 Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie einen IAM-Anwender (Identity and Access Management) in der Amazon Web Services(AWS) Verwaltungskonsole. Definieren Sie einen Zugriffsschlüssel für Ihren neuen Anwender, um zuzulassen Amazon S3 Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf Amazon S3 Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen AWS Anmeldeinformationen der Verwaltungskonsole für Ihren AWS Account. Sie müssen über ausreichende Berechtigungen verfügen, um einen IAM-Anwender zu erstellen, Richtlinienberechtigungen für diesen Anwender zu definieren und einen Zugriffsschlüssel für diesen Anwender zu erstellen. Weitere Informationen zu diesen

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

Aufgaben finden Sie unter Amazon Web Services IAM-Anwender , Definieren Sie anwenderdefinierte IAM-Berechtigungen mit vom Kunden verwalteten Richtlinien , Für den Zugriff auf IAM-Ressourcen sind Berechtigungen erforderlich , Verwalten Sie Zugriffsschlüssel für IAM-Anwender , Und Sichere Zugriffsschlüssel Ressourcen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Amazon S3 Connector für externe Inhalte ruft Inhalte aus Buckets in ab Amazon S3 Quellsystem, das verwendet Amazon Web Services(AWS) API. Um auf zuzugreifen Amazon S3 Buckets verwendet der Connector eine Zugriffsschlüssel-ID und einen geheimen Zugriffsschlüssel, die Sie für einen neuen IAM-Anwender (Identity and Access Management) definieren. Sie geben Bucket-Zugriffsberechtigungen für diesen IAM-Anwender mit einer IAM-Richtlinie an.

Ihr ServiceNow AI Platform Benötigt die Zugriffsschlüssel-ID und den geheimen Zugriffsschlüssel dieses IAM-Anwenders, um zu konfigurieren Amazon S3 Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit AWS Account.

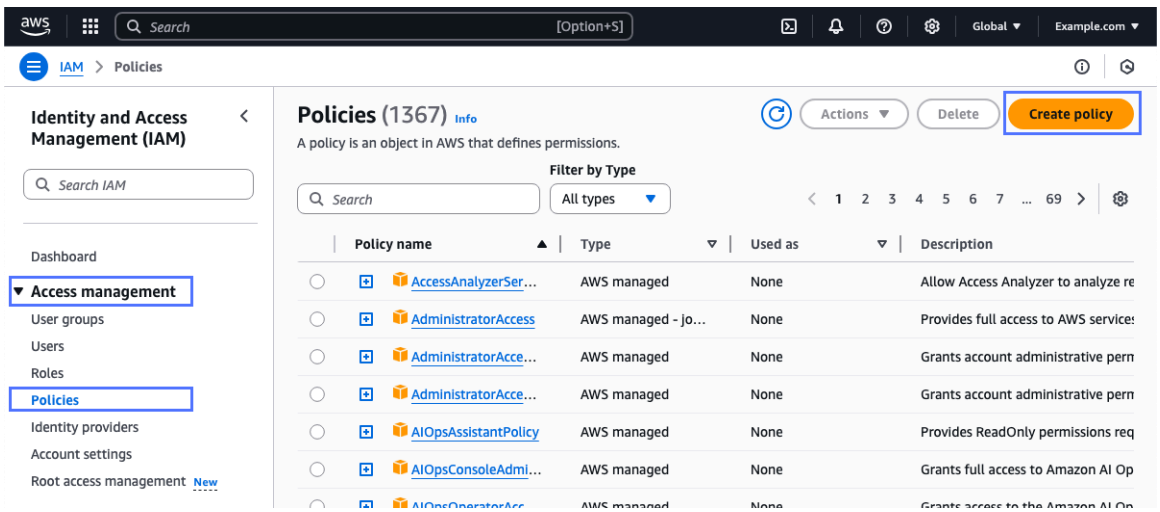
Hinweis: Alle Inhalte, die der Connector von Ihrem abruft Amazon S3 Buckets werden als öffentlicher Inhalt behandelt, der von allen durchsucht werden kann, die Zugriff auf die konfigurierten haben KI-Suche Experience.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue IAM-Richtlinie, die die erforderlichen Berechtigungen für definiert Amazon S3 Connector-Anwender für externe Inhalte.

   a. Melden Sie sich auf der Seite „Identitäts- und Zugriffsmanagement“ von an AWS Verwaltungskonsole unter https://console.aws.amazon.com/iam/ .

   b. Navigieren zu **Zugriffsverwaltung** > **Richtlinien**, Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie eine Richtlinie** .



   c. Wählen Sie im Richtlinien-Editor aus **JSON** , Fügen Sie dann die folgende Richtlinienbeschreibung im JSON-Format in den Editor ein und ersetzen Sie die Standardrichtlinienbeschreibung:

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
```

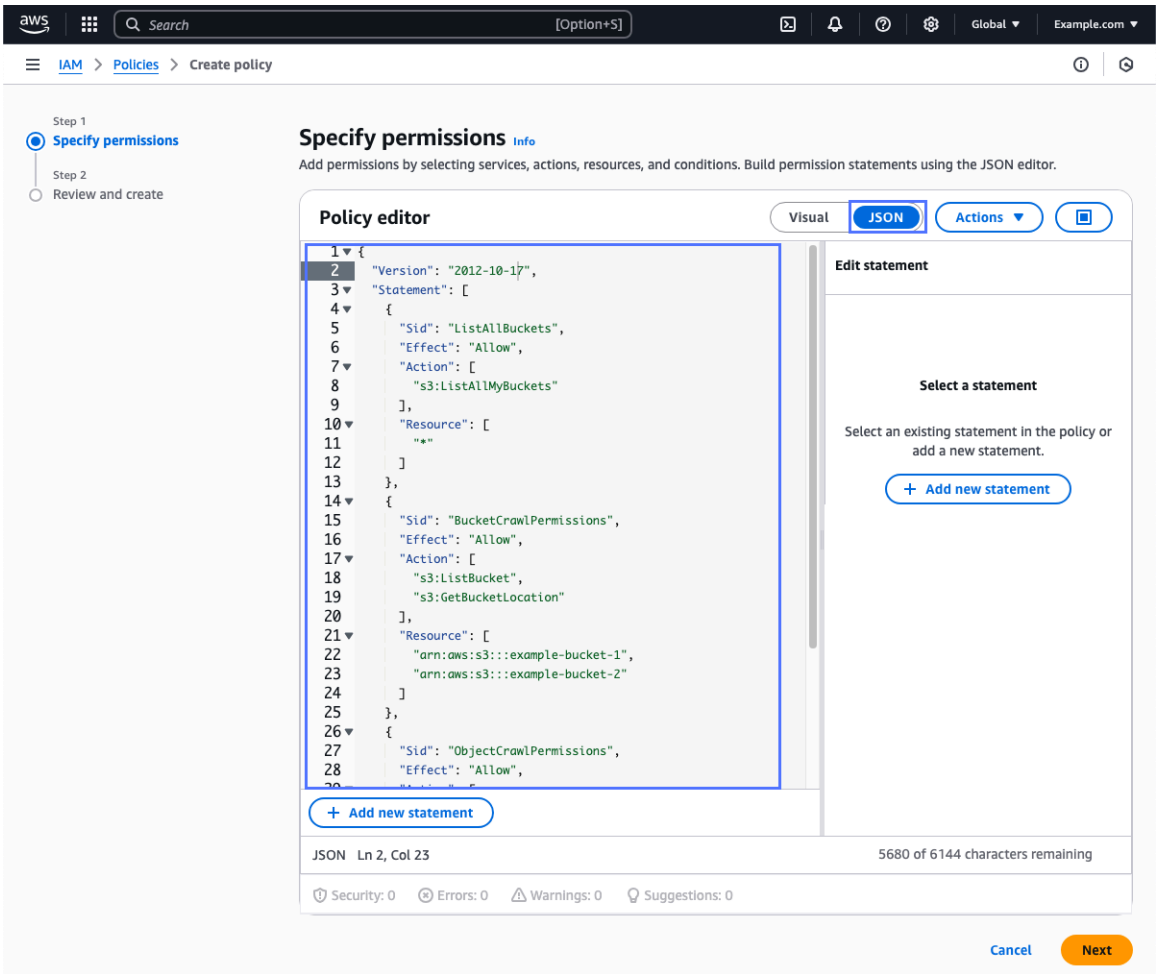
Automatische Übersetzung

© 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.

```
  {
    "Sid": "ListAllBuckets",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:ListAllMyBuckets"
    ],
    "Resource": [
      "*"
    ]
  },
  {
    "Sid": "BucketCrawlPermissions",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:ListBucket",
      "s3:GetBucketLocation"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
      "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
    ]
  },
  {
    "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
    "Effect": "Allow",
    "Action": [
      "s3:GetObject"
    ],
    "Resource": [
      "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
      "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
    ]
  }
 ]
}
```

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. Aktualisieren Sie im Richtlinien-Editor `Ressource` Array für `BucketCrawlPermissions` Einzubeziehendes Objekt Amazon Ressourcennamen (Arns) für alle Amazon S3 Buckets, für die der Connector für externe Inhalte durchforstet werden soll.
Dieses Array darf nur Arns für enthalten Amazon S3 Bucket-Ressourcentyp. Weitere Informationen zu Arns finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . Um mehr über Ressourcentypen zu erfahren, die für definiert sind Amazon S3, Siehe https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . Wenn Sie Zugriff auf gewähren Amazon S3 Buckets: Denken Sie daran, dass alle vom Connector durchforsteten Inhalte von allen durchsucht werden können, die Zugriff auf die konfigurierten haben KI-Suche Experience.

e. Aktualisieren Sie im Richtlinien-Editor `Ressource` Array für `ObjectCrawlPermissions` Objekt, das Arns für alle einschließen soll Amazon S3 Ressourcen, die der Connector für externe Inhalte abrufen soll. Dieses Array darf nur Arns für enthalten Amazon S3 Objektressourcentyp. Sie können Platzhalter verwenden, um Zugriff auf alle Objekte in einem Bucket zu gewähren, wie in den Beispiel-Arns gezeigt. Weitere Informationen zu Arns finden Sie unter https://docs.aws.amazon.com/IAM/latest/UserGuide/reference-arns.html . Um mehr über Ressourcentypen zu erfahren, die für definiert sind Amazon S3, Siehe https://docs.aws.amazon.com/service-authorization/latest/reference/list_amazons3.html#amazons3-resources-for-iam-policies . Wenn Sie Zugriff auf gewähren Amazon S3 Bucket-Ressourcen. Denken Sie daran, dass alle vom Connector durchforsteten

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.

Inhalte von allen durchsucht werden können, die Zugriff auf Ihre konfiguriert haben KI-Suche Experience.

```
    {
      "Sid": "BucketCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetBucketLocation"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2"
      ]
    },
    {
      "Sid": "ObjectCrawlPermissions",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:GetObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::example-bucket-1/*",
        "arn:aws:s3:::example-bucket-2/*"
      ]
    }
  ]
}
```

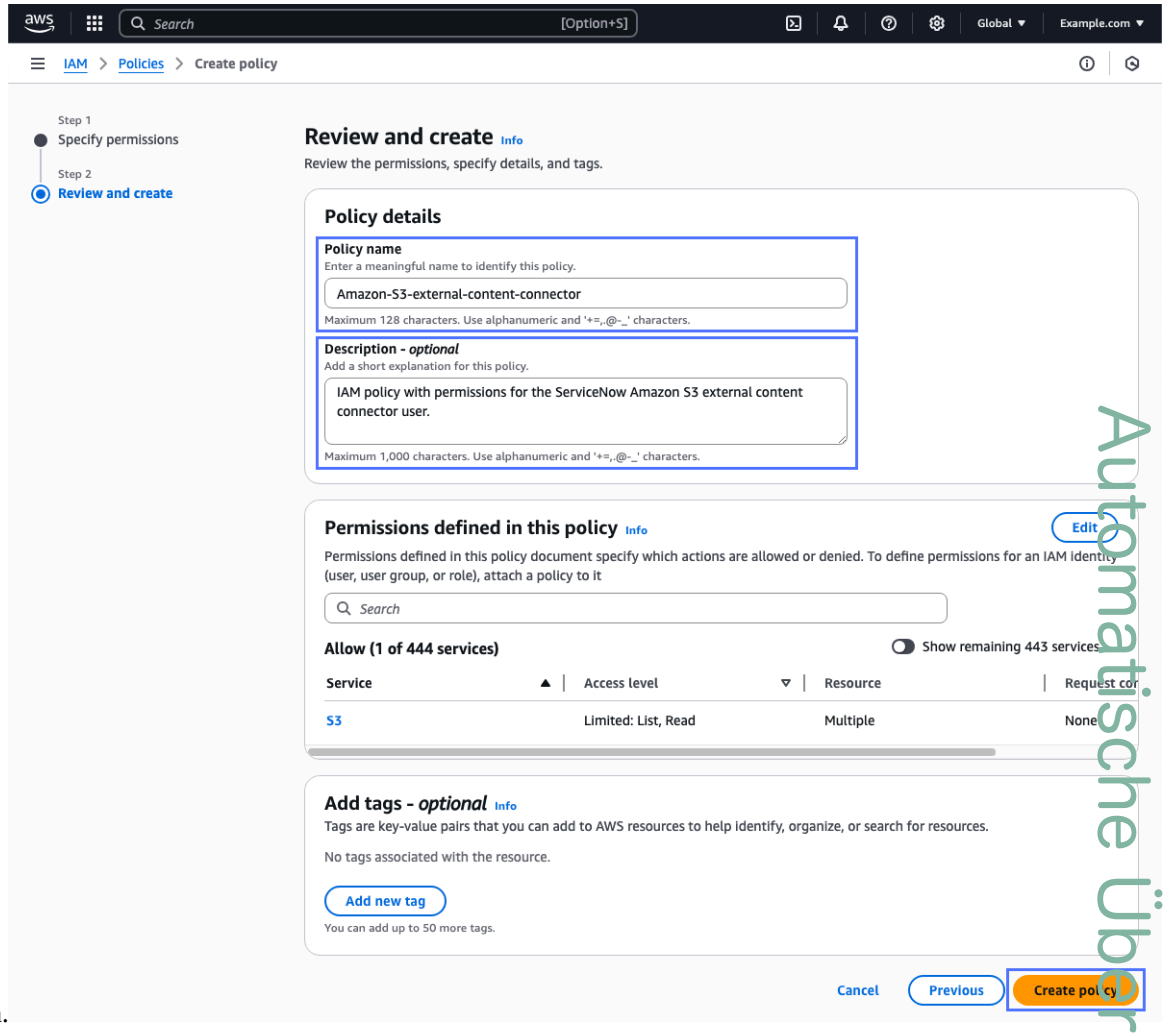
f. Wählen Sie **Weiter**.

g. Geben Sie auf der Seite „Überprüfen und erstellen“ einen ein **Richtlinienname** Und optional a **Beschreibung** Wählen Sie für Ihre neue Richtlinie aus **Erstellen Sie eine Richtlinie** .

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.

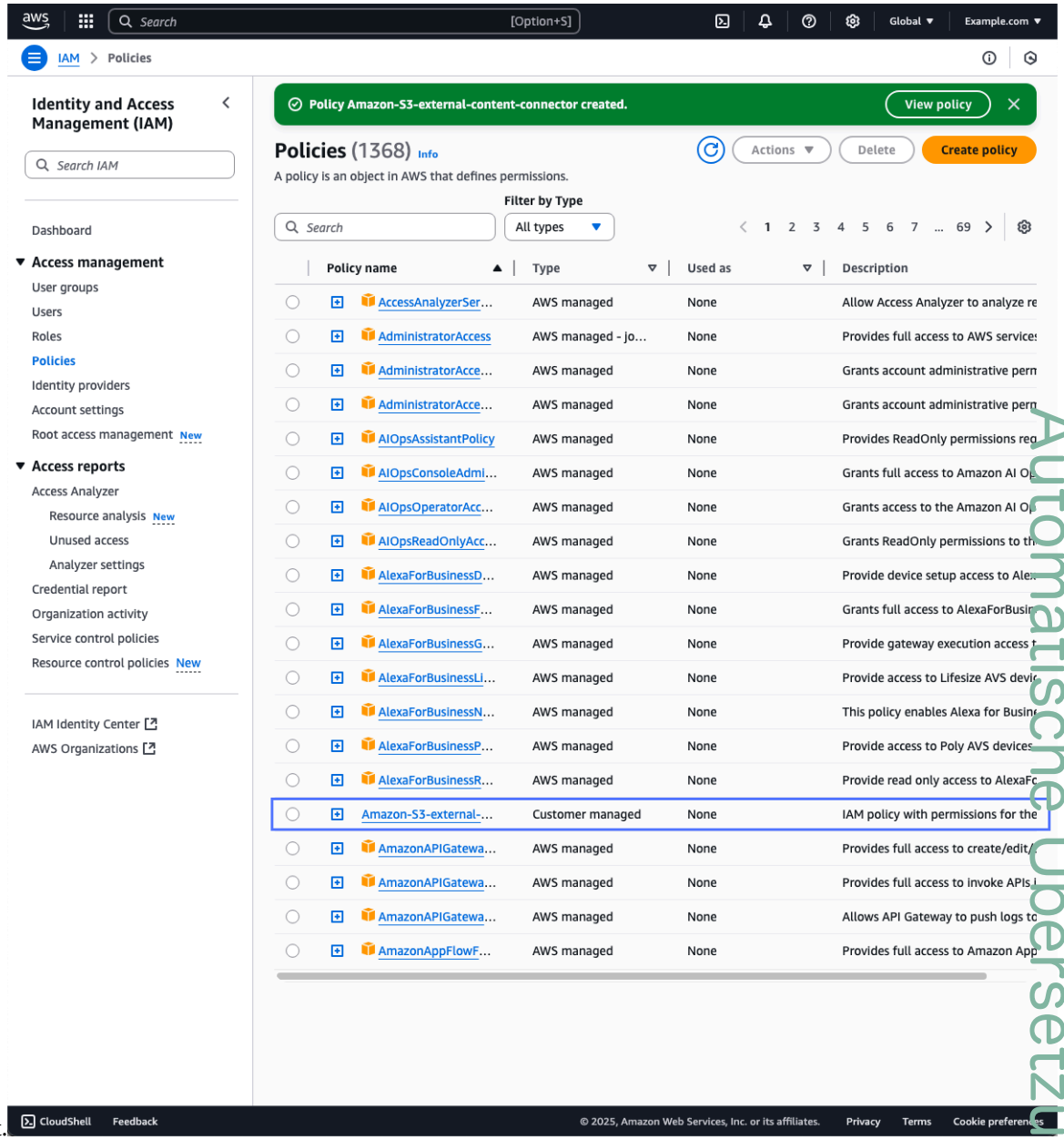
Beispiel: Geben Sie ein Amazon-S3-external-content-Connector Als Richtlinienname und IAM-Richtlinie mit Berechtigungen für *ServiceNow Amazon S3* Connector-Anwender für externe Inhalte. Als Definition.



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.

Eine Nachricht bestätigt, dass Ihre neue IAM-Richtlinie erfolgreich erstellt wurde, und die Richtlinie wird in der Liste der IAM-Richtlinien



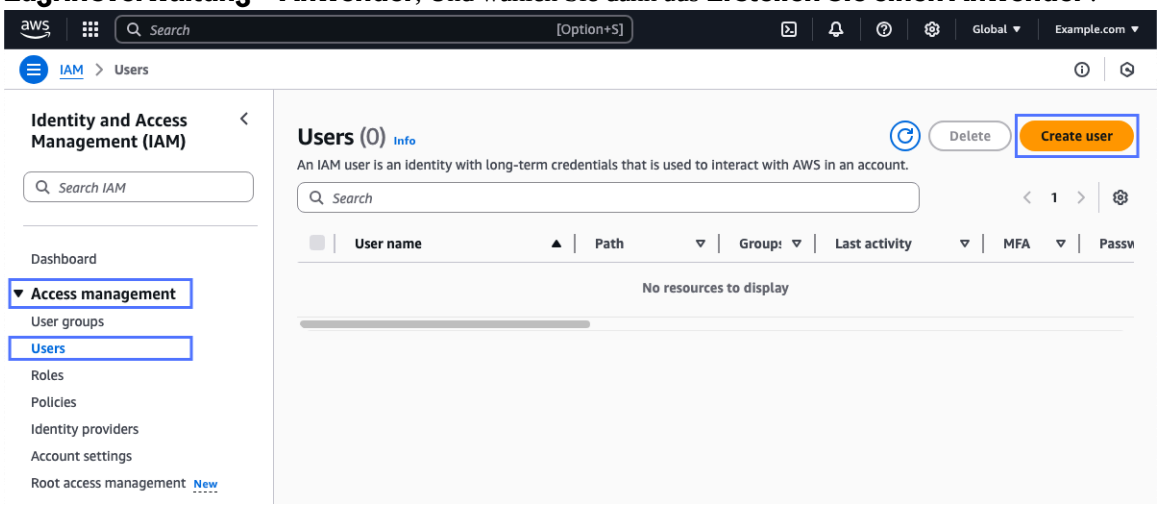
angezeigt.

2. Erstellen Sie einen neuen IAM-Anwender in Ihrem AWS Account:

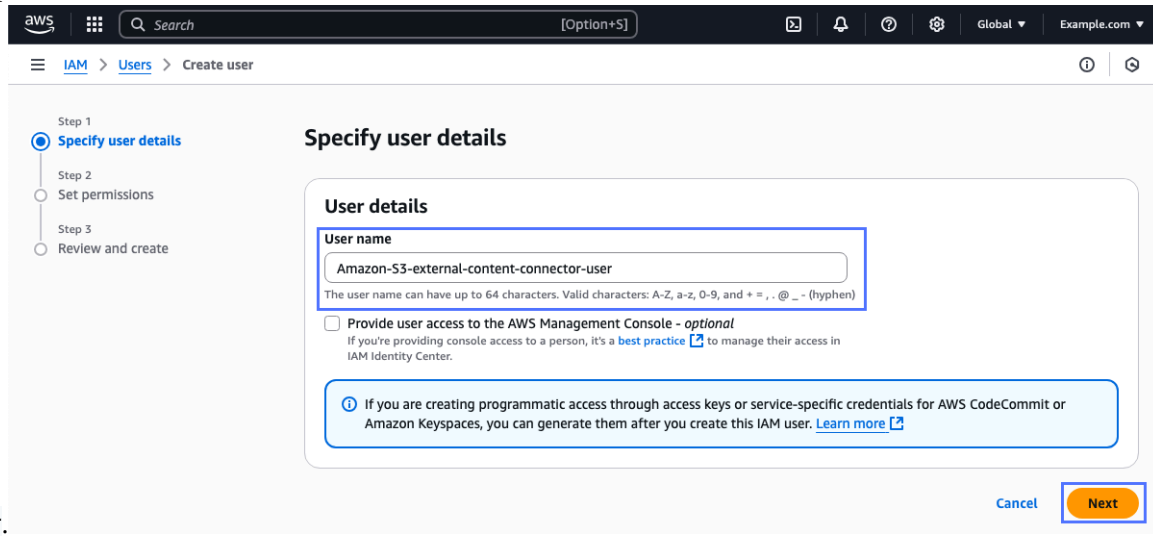
Automatische Übersetzung

© 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. Auf der Seite „Identitäts- und Zugriffsmanagement“ von AWS Verwaltungskonsole navigieren Sie zu **Zugriffsverwaltung** > **Anwender**, Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen Anwender** .



b. Geben Sie auf der Seite „Anwenderdetails angeben“ einen Namen für Ihren neuen IAM-Anwender ein, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
Beispiel: Geben Sie ein Amazon-S3-external-content-Connector-user.

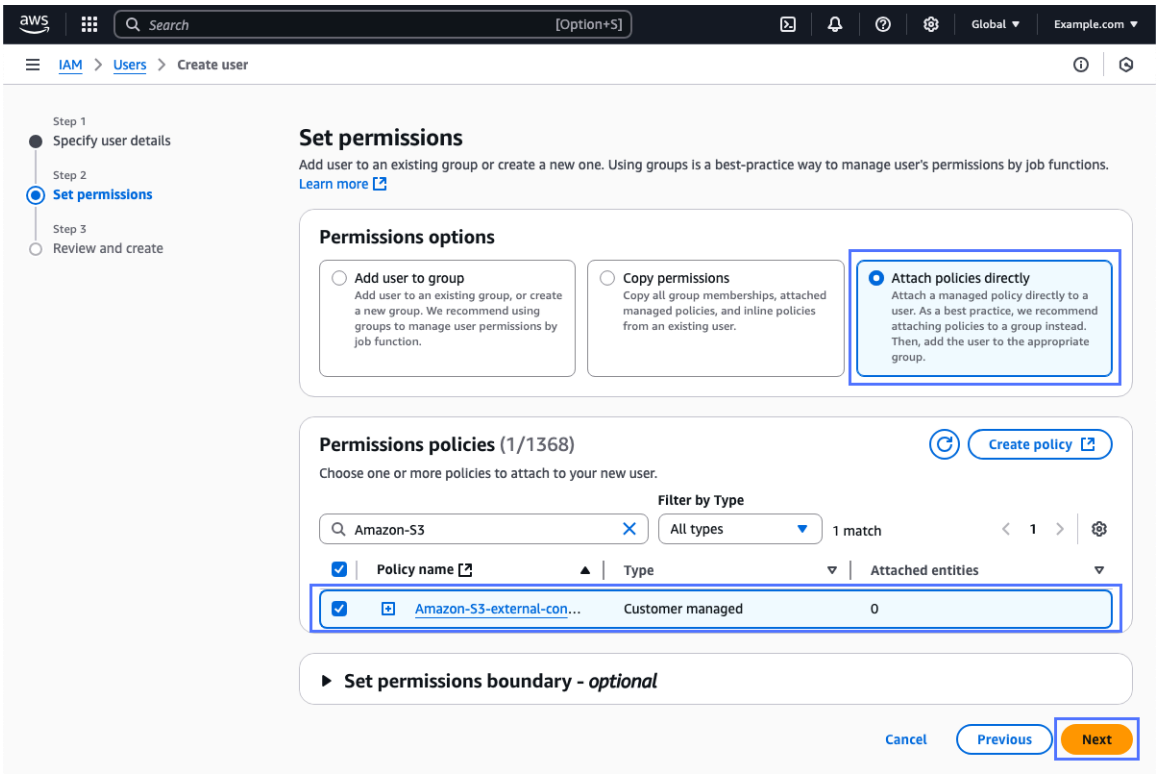


c. Wählen Sie auf der Seite Berechtigungen festlegen die Option aus **Richtlinien direkt anhängen** Im Abschnitt „Berechtigungsoptionen“.

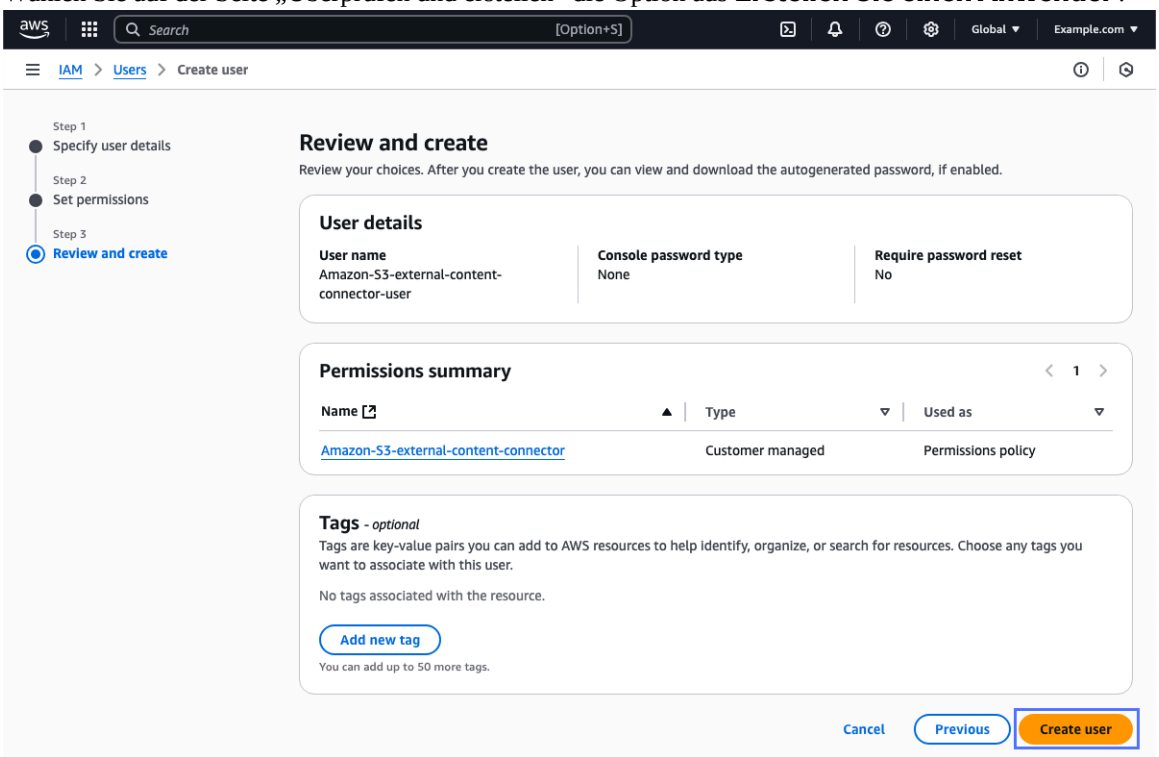
d. Wählen Sie in der Liste „Berechtigungsrichtlinien“ die Option für die neue IAM-Richtlinie aus, die Sie in Schritt erstellt haben 1, Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

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.



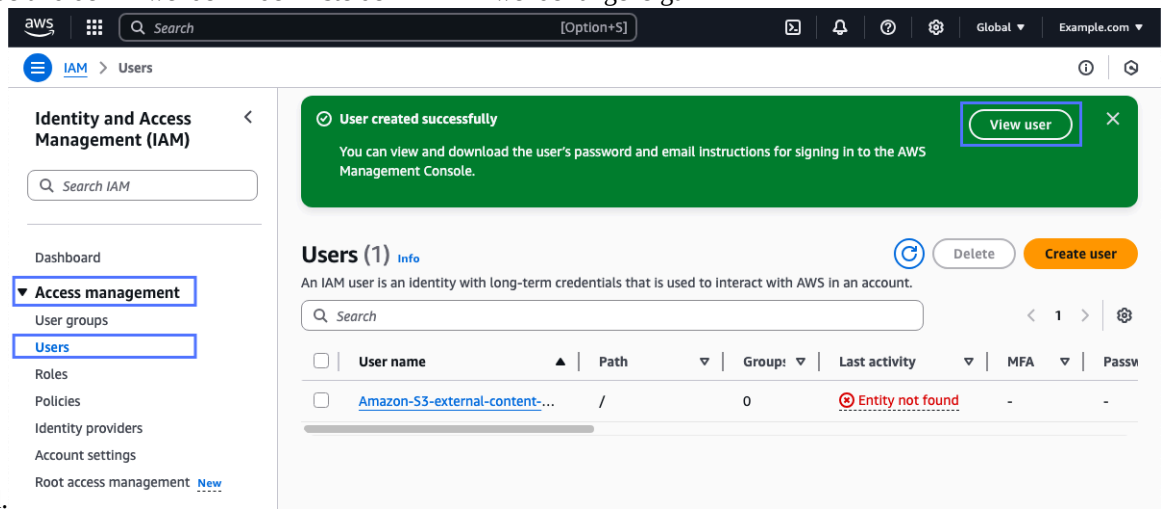
e. Wählen Sie auf der Seite „Überprüfen und erstellen“ die Option aus **Erstellen Sie einen Anwender** .



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.

Eine Nachricht bestätigt, dass Ihr neuer IAM-Anwender erfolgreich erstellt wurde und der Anwender in der Liste der IAM-Anwender angezeigt wird.



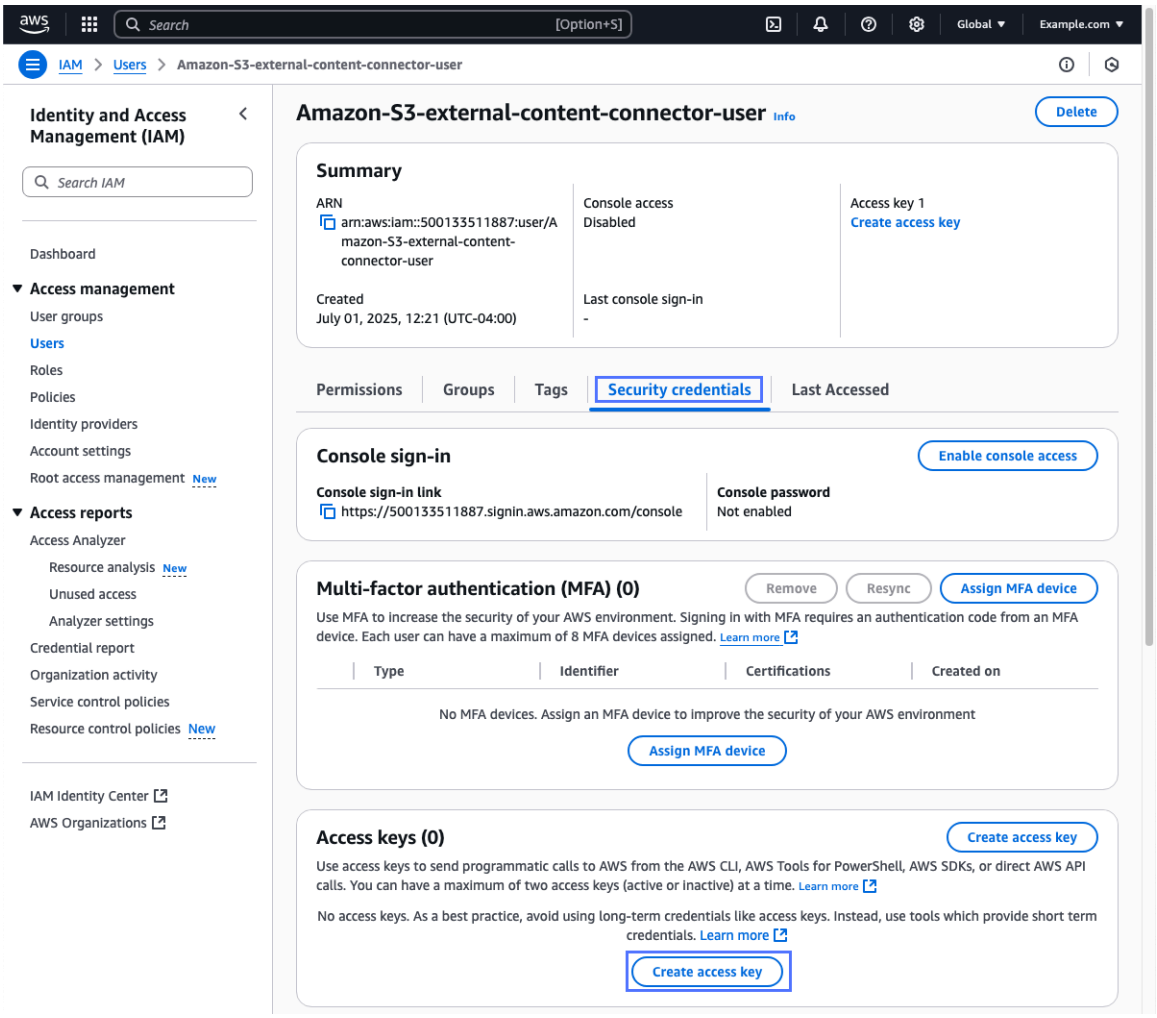
3. Erstellen Sie einen Zugriffsschlüssel für Ihren neuen IAM-Anwender:

   a. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie den Anwender an** In der Nachricht, die angezeigt wurde, wenn Sie Schritt abgeschlossen haben 2.
   Wenn die Nachricht und **Zeigen Sie den Anwender an** Link ist nicht mehr sichtbar, navigieren Sie zu **Zugriffsverwaltung** > **Anwender** In AWS Verwaltungskonsole auswählen, und wählen Sie dann den Anwender aus, den Sie in Schritt erstellt haben 2.

   b. Navigieren Sie auf der Registerkarte Sicherheitsanmeldeinformationen zum Abschnitt Zugriffsschlüssel, und wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Zugriffsschlüssel** .

Automatische Übersetzung

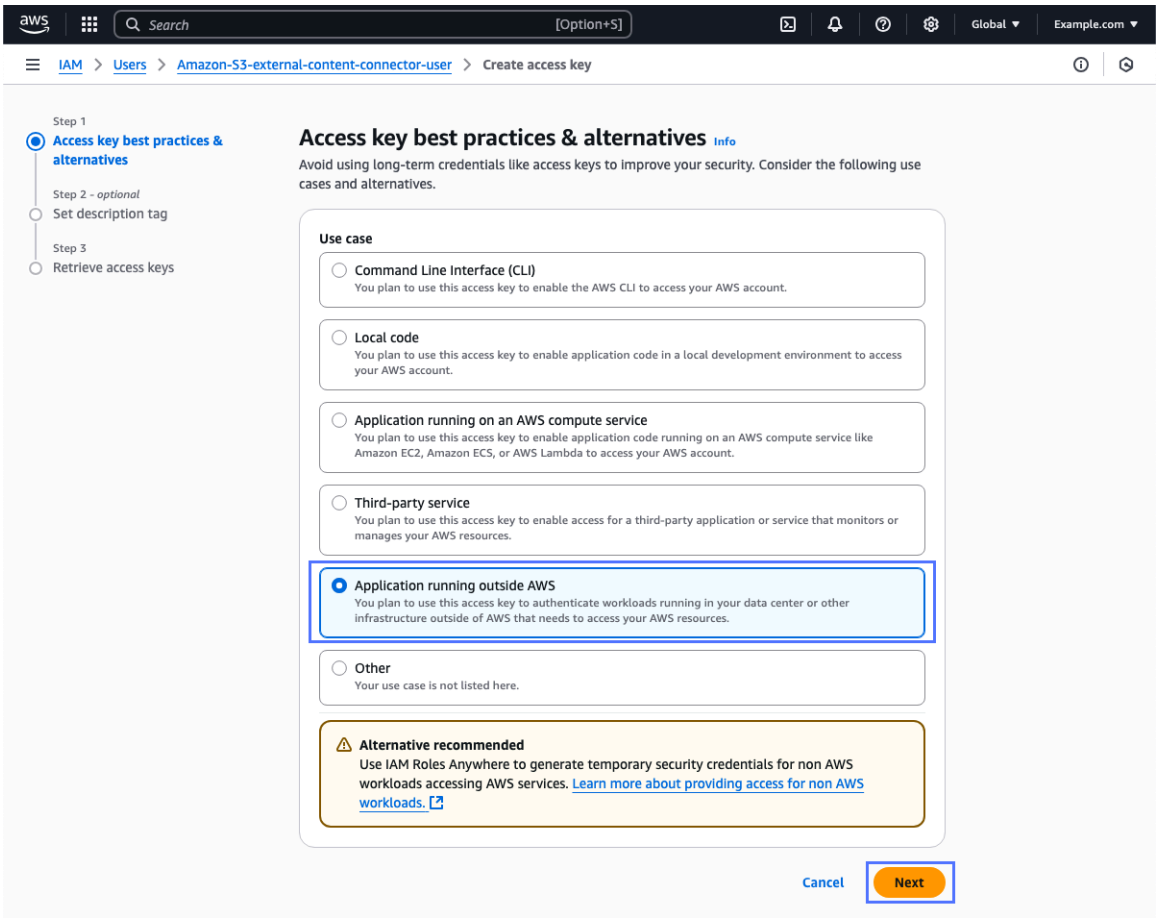
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



c. Wählen Sie auf der Seite auf wichtige Best Practices und Alternativen zugreifen die Option aus **Anwendung wird außerhalb von AWS ausgeführt** Anwendungsfall, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

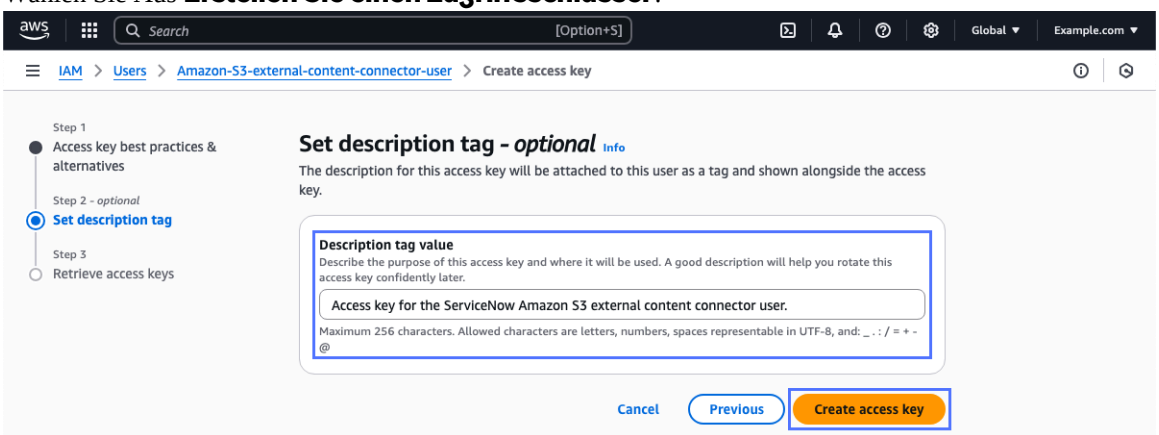
Automatische Übersetzung

© 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. Geben Sie einen Beschreibungs-Tag-Wert für Ihren neuen Zugriffsschlüssel ein.
Beispiel: Geben Sie ein Zugriffsschlüssel für *`ServiceNow Amazon S3`*Connector-Anwender für externe Inhalte.

e. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Zugriffsschlüssel** .

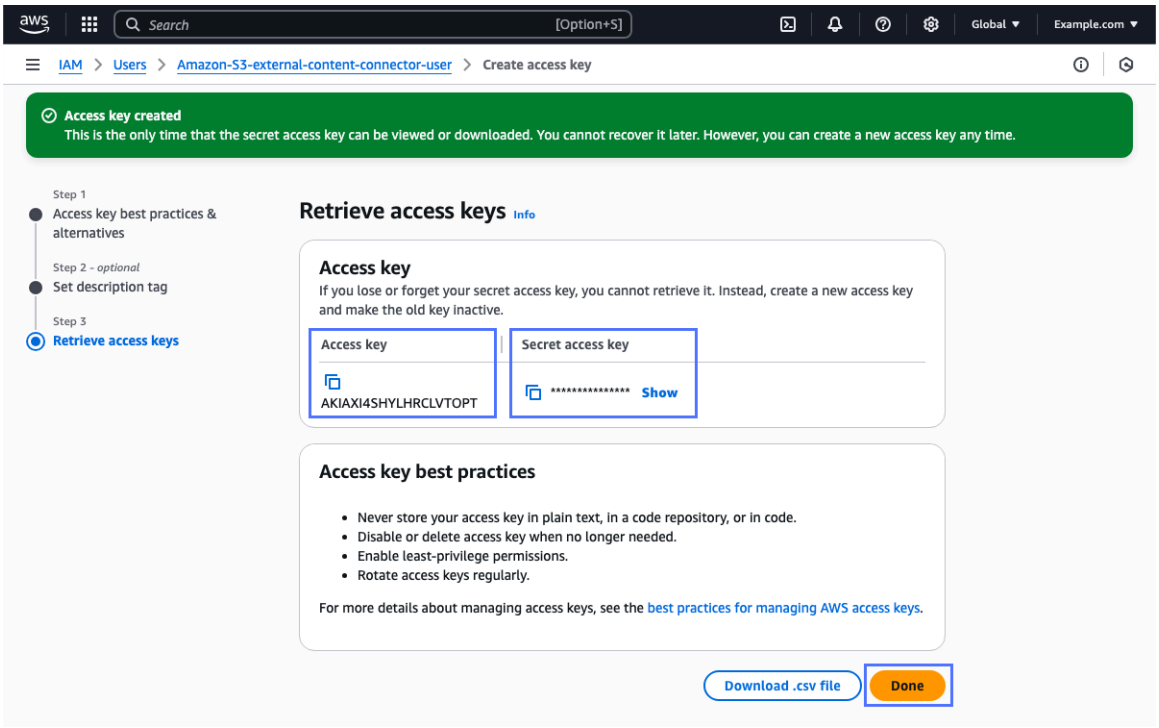


Eine Nachricht bestätigt, dass Ihr neuer Zugriffsschlüssel erstellt wurde.

f. Kopieren Sie auf der Seite „Zugriffsschlüssel abrufen“ die neuen Schlüssel **Zugriffsschlüssel** Und **Geheimer Zugriffsschlüssel** Werte und speichern Sie sie an einem sicheren Ort.

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: Ihr ServiceNow AI Platform® Administratoren benötigen diesen Zugriffsschlüssel und diesen geheimen Zugriffsschlüssel, wenn sie konfigurieren Amazon S3 Connector für externe Inhalte.

g. Wählen Sie **Fertig**.

Nächste Maßnahme

Geben Sie den IAM-Anwenderzugriffsschlüssel und den geheimen Zugriffsschlüssel an, den Sie in Schritt kopiert haben 3.f An Ihren ServiceNow AI Platform Administratoren. Ihre Administratoren benötigen diese Elemente, um einen zu konfigurieren Amazon S3 Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Amazon S3 Buckets.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Amazon S3 Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte von Ihrem abzurufen Amazon S3 Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Amazon S3 Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Amazon S3 Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Amazon S3 Für die Indizierung externer Inhalte.

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Amazon S3** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Amazon S3 Connector für externe Inhalte.
Zugriffsschlüssel-ID	Zugriffsschlüssel-ID für Amazon Web Services(AWS) IAM-Anwenderaccount, der von verwendet wird Amazon S3 Connector für externe Inhalte. Wenn Sie diese Zugriffsschlüssel-ID nicht haben, fragen Sie Ihren AWS Administrator für IT.
Geheimer Zugangsschlüssel	Geheimer Zugriffsschlüssel für Amazon Web Services(AWS) IAM-Anwenderaccount, der von verwendet wird Amazon S3 Connector für externe Inhalte. Wenn Sie diesen geheimen Zugriffsschlüssel nicht haben, fragen Sie Ihren AWS Administrator für IT.
Ich stimme dem folgenden rechtlichen Haftungsausschluss zu	Option, die bestätigt, dass Amazon S3 Durch den Connector für externe Inhalte können alle durchforsteten Inhalte für alle Suchanwender zugänglich gemacht werden. Amazon S3 Inhaltszugriffsberechtigungen basieren nicht auf den E-Mail-Adressen von Anwendern, wie in Anwenderzuordnungsdurchforstungen abgerufen. Daher werden Anwenderzuordnungsdurchforstungen für nicht unterstützt Amazon S3 Connector für externe Inhalte.

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. Wechseln Sie zur Seite „Durchforstungseinstellungen“, indem Sie auswählen **Als Nächstes** .
7. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte.
8. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 7, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
9. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.
10. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer Amazon S3 Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie eine Inhaltsdurchforstung dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern Amazon S3 Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte und erstellen Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 7 Und 9 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte

Definieren Sie ein- und Ausschlussfilter, um die gewünschten Buckets und Dateitypen anzugeben Amazon S3 Connector für externe Inhalte, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen 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.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss bereits erstellt haben Amazon S3 Connector für externe Inhalte, für die Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Amazon S3 Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Amazon S3 Connector für externe Inhalte durchsucht alle Buckets und Dateitypen aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dateien mit allen unterstützten Erweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Buckets, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Dateierweiterungen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen werden sollen

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Amazon S3 Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz der Buckets anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Inhaltsfilterung** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Buckets aus dem Quellsystem zu durchforsten **Durchforsten Sie den gesamten Inhalt** .
   - Um nur einen angegebenen Satz von Buckets aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Nur diese Buckets einschließen** , Und verwenden Sie dann **Fügen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einzuschließende S3-Bucket-URLs hinzu Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für Buckets, die der Connector beim Durchforsten einschließen soll.

Beispiel: Geben Sie ein `https://s3.amazonaws.com/published` Um nur durchsuchbare Inhalte aus einem Bucket mit dem Namen einzubeziehen `Veröffentlicht` .

- Wählen Sie aus, um alle Buckets mit Ausnahme eines angegebenen Satzes aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Schließen Sie nur diese Anwenderfelder aus** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie auszuschließende S3-Bucket-URLs hinzu** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für Buckets, die der Connector beim Durchforsten ausschließen soll.

  Beispiel: Geben Sie ein `https://s3.amazonaws.com/legacy_bucket` Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte aus einem Bucket mit dem Namen `Legacy_Bucket` .

Ergebnis
Die Amazon S3 Connector für externe Inhalte wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Um Inhalte von abzurufen Amazon S3 Quellsystem Erstellen und führen Sie mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus Amazon S3 Connector für externe Inhalte. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte

Die Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte ruft Seiten und Anhänge aus Bereichen in ab Atlassian Confluence Cloud Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Geschätztes Dokumentvolumen für Atlassian Confluence Cloud

Schätzen Sie die Anzahl der Dokumente, die in enthalten sind Atlassian Confluence Cloud Quellsystem. Verwenden Sie diese Informationen, um die Einstellungen für den Durchforstungsbereich zu bestimmen, die für erforderlich sind Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

Vorbereitungen
Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation Atlassian Confluence Cloud Quellsystem:

- Anmeldeinformationen für einen Administrator-Account
- Berechtigung zum Erstellen von Berichten

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vor der Konfiguration von Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte. Möglicherweise können Sie die Anzahl der in verfügbaren Dokumente schätzen Atlassian Confluence Cloud Quellsystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Schätzung der Anzahl der verfügbaren Dokumente können Sie bestimmen, ob Sie den Durchforstungsbereich für beschränken müssen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte, um zu vermeiden, dass der Grenzwert für indizierte Dokumente überschritten wird.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Atlassian Confluence Cloud Administrationskonsole mit Administratoranmeldeinformationen.
   Die URL für Atlassian Confluence Cloud Administrationskonsole ist normalerweise https://<hostname>.atlassian.net/wiki/admin , Wo <hostname> Ist Ihr organisationsspezifischer Hostname.
2. Navigieren Sie im Menü der Administrationsseite zu **Einstellungen** > **Datenverwaltung** > **Bereichsberichte**an.
3. Wählen Sie Aus **Bericht erstellen** Und warten Sie auf den neuen Bericht **Herunterladen** Anzuzeigender Link.
   Die Generierung des Berichts kann einige Minuten dauern.
4. Wählen Sie aus **Herunterladen** Aktion für den neuen Bericht. Speichern Sie dann die CSV-Datei des Platzberichts an einem geeigneten Ort, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
5. Öffnen Sie die heruntergeladene CSV-Datei des Bereichsberichts in einem Tool Ihrer Wahl.
6. Suchen Sie für jeden Bereich, der in der CSV-Datei des Bereichsberichts aufgeführt ist, nach der Anzahl der verfügbaren Dokumente im Bereich, indem Sie die Zahlen „Anzahl der aufgelisteten Inhalte“ und „Anhänge“ hinzufügen.
   Beispiel: Wenn der Eintrag eines Bereichs in der CSV-Datei des Bereichsberichts Inhaltsanzahl 3571 und Anhänge 258 anzeigt, beträgt die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente für diesen Bereich 3.829.
7. Summieren Sie die Anzahl verfügbarer Dokumente für alle Bereiche, um die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente in zu finden Atlassian Confluence Cloud Quellsystem.

Hinweis: Die Anzahlen im Bereichsbericht enthalten alle Dokument- und Anhangtypen. Einige davon können Typen sein, die von nicht unterstützt werden Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte, daher kann die Anzahl der vom Connector abgerufenen Dokumente und Anhänge niedriger sein als die Zahlen im Bericht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Wenn Ihr Atlassian Confluence Cloud Die Gesamtanzahl der verfügbaren Dokumente des Quellsystems überschreitet den Connector-Grenzwert von Eine Million (1.000.000) Dokumente müssen Sie den Durchforstungsbereich für beschränken Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte. Wählen Sie eine Reihe von Bereichen aus, deren Gesamtanzahl der Dokumente kleiner als der Connector-Grenzwert ist, und informieren Sie Ihren ServiceNow AI Platform administrator, damit sie die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte so konfigurieren können, dass nur diese Bereiche einbezogen werden.

Für Details zum Konfigurieren von Atlassian Confluence Cloud Durchforstungseinstellungen des Connectors, siehe Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Integration in Atlassian Entwicklerkonsole und erstellen Sie einen API-Schlüssel in Atlassian-Administration Um zuzulassen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte zum Durchforsten von Bereichen und Sicherheitsprinzipien in Ihrem Atlassian Confluence Cloud Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation Atlassian Verwaltungsanwendungen:

Atlassian Portal	Erforderliche Anmeldeinformationen und Berechtigungen
Atlassian Entwicklerkonsole (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• Anmeldeinformationen • Berechtigung zum Anzeigen von Einstellungen für registrierte Anwendungen • Berechtigung zum Registrieren einer neuen Anwendung • Berechtigung zum Festlegen granularer Confluence-API-Umfänge für eine Anwendung • Berechtigung zum Festlegen der OAuth 2,0-Rückruf-URL für eine Anwendung
Atlassian-Administration (https://admin.atlassian.com/)	• Anmeldeinformationen für Organisationsadministrator

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Atlassian Confluence Cloud Quellsystem, das verwendet Confluence Cloud API.

Damit der Connector auf zugreifen kann Atlassian Confluence Cloud Quellsystem über die Confluence Cloud API müssen Sie eine OAuth 2,0-Integration in konfigurieren Atlassian Entwicklerkonsole und ein API-Schlüssel in Atlassian-Administration. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus der OAuth 2,0-Integration

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

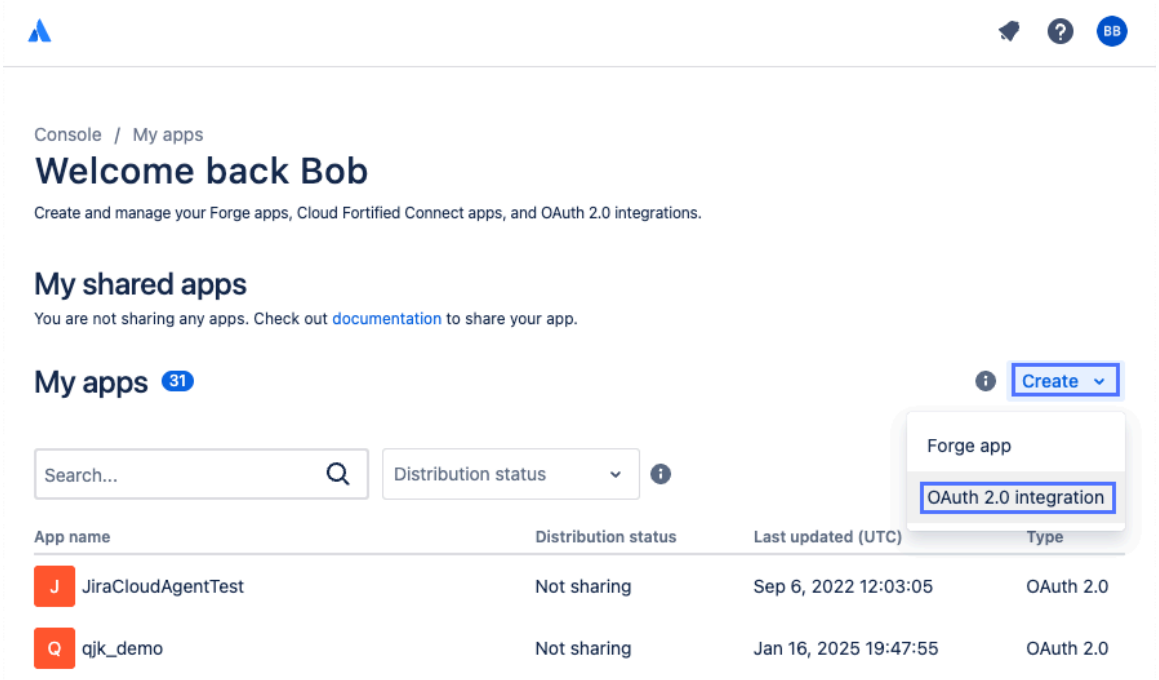
und dem API-Schlüssel kopiert wurden, um zu konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Atlassian Confluence Cloud Quellsystem.

Prozedur

1. In Atlassian Entwicklerkonsole, registrieren Sie eine neue OAuth 2,0-Integration für Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

   a. Melden Sie sich bei an Atlassian Entwicklerkonsole unter https://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

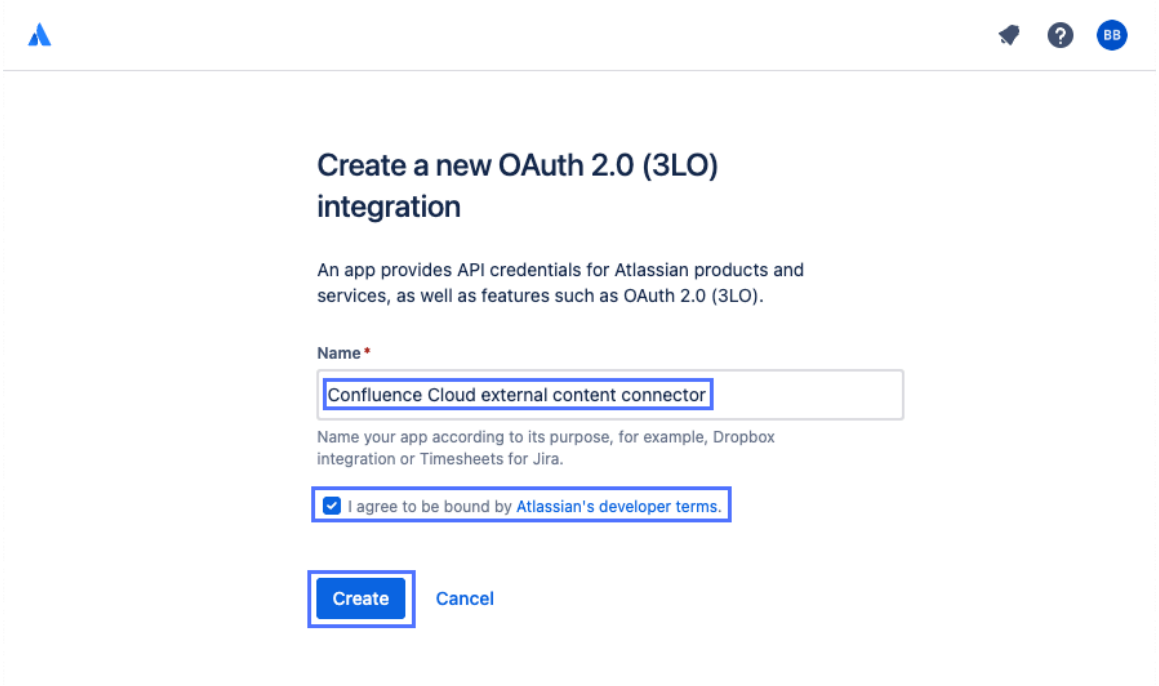
   b. Wählen Sie im Abschnitt meine Apps die Option aus **Erstellen** > **OAuth 2,0-Integration**an.



   c. Geben Sie einen Namen für Ihre OAuth 2,0-Integration ein, und wählen Sie die Option aus, der Sie zustimmen möchten Atlassian Entwicklerbegriffe von , und wählen Sie aus **Erstellen** .

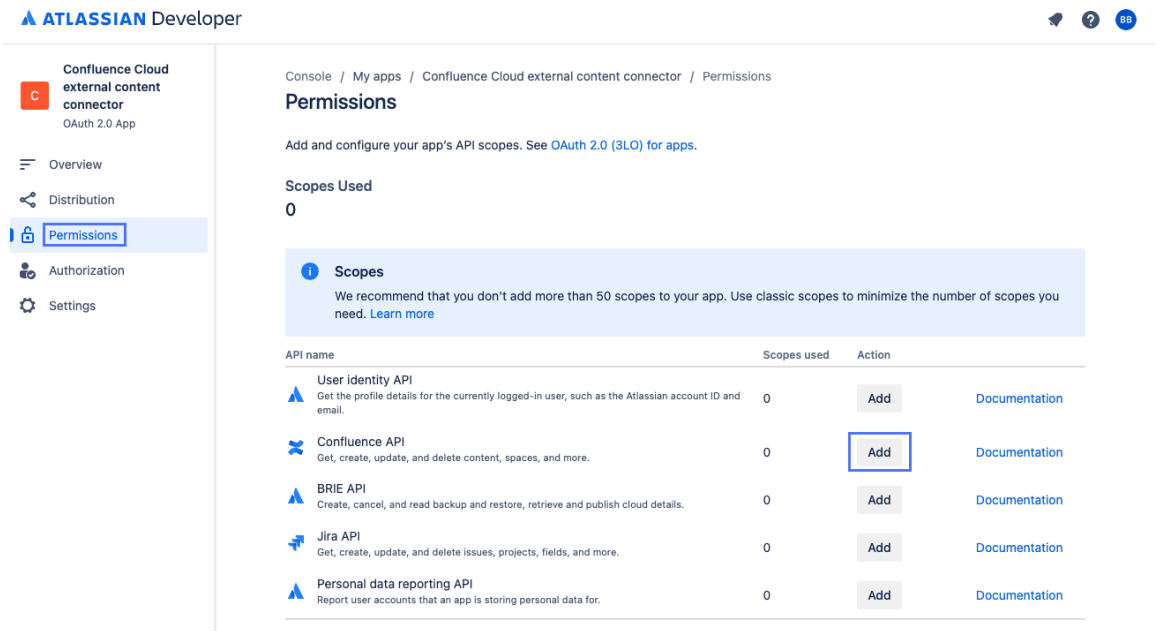
Automatische Übersetzung

© 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.



Beispiel: Geben Sie ein `Connector für externe Confluence Cloud-Inhalte` Als Name für Ihre OAuth 2,0-Integration.

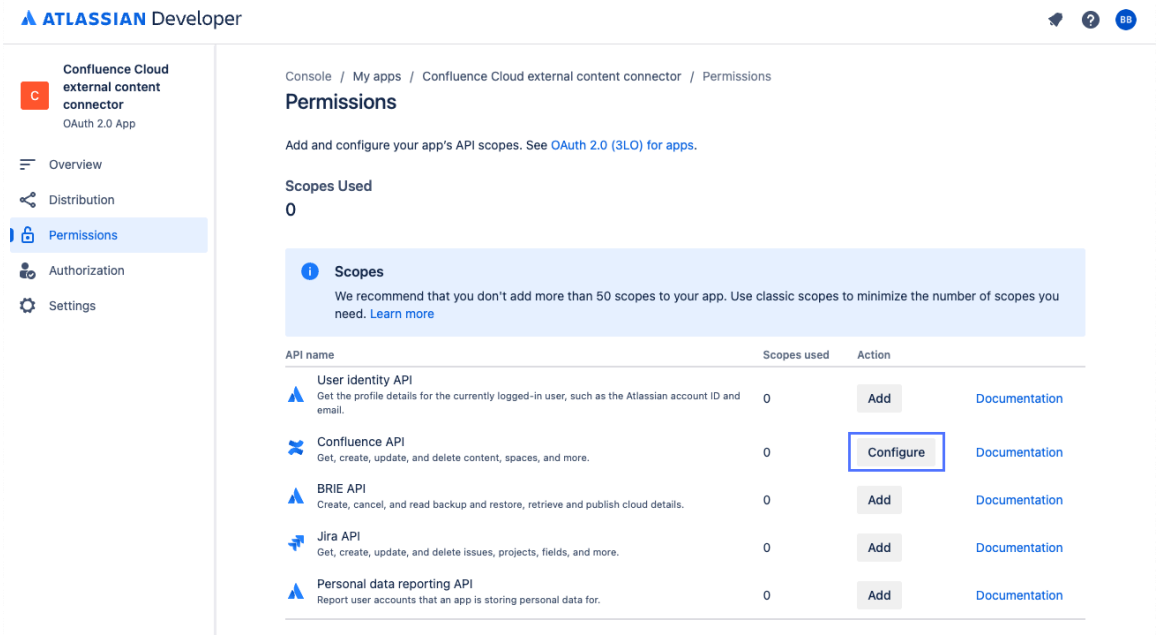
d. Navigieren Sie zur Seite „Berechtigungen“ der OAuth 2,0-Integration, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** In der Confluence-API-Zeile.



e. Wählen Sie in der Zeile Confluence-API die Option aus **Konfigurieren** .

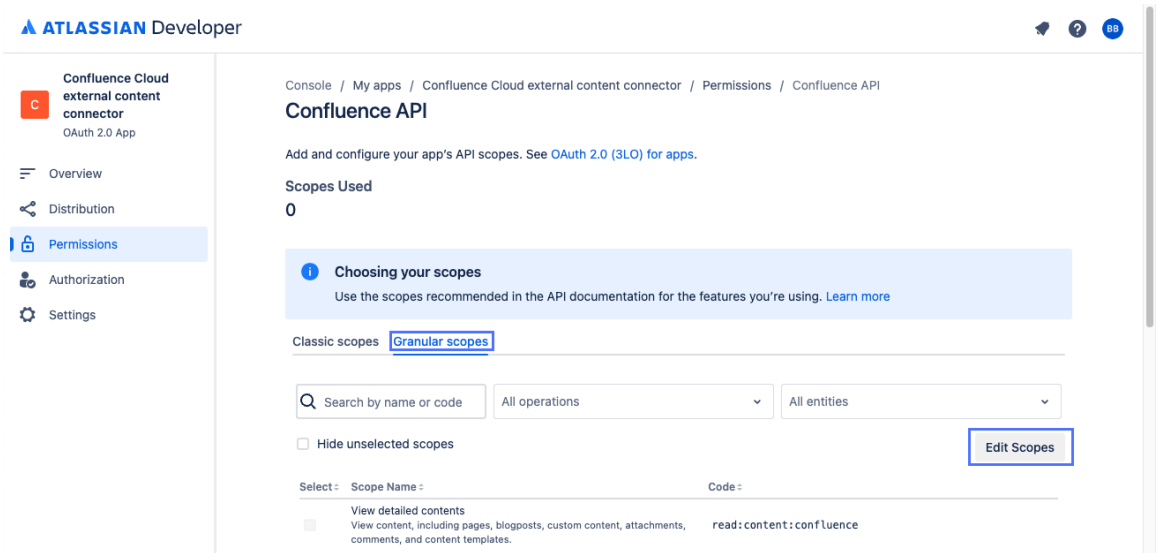
Automatische Übersetzung

© 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.



f. Wählen Sie auf der Registerkarte granulare Bereiche die Option aus **Bearbeiten Sie Umfänge** Und wählen Sie dann die Optionen für jeden der folgenden Bereiche aus:

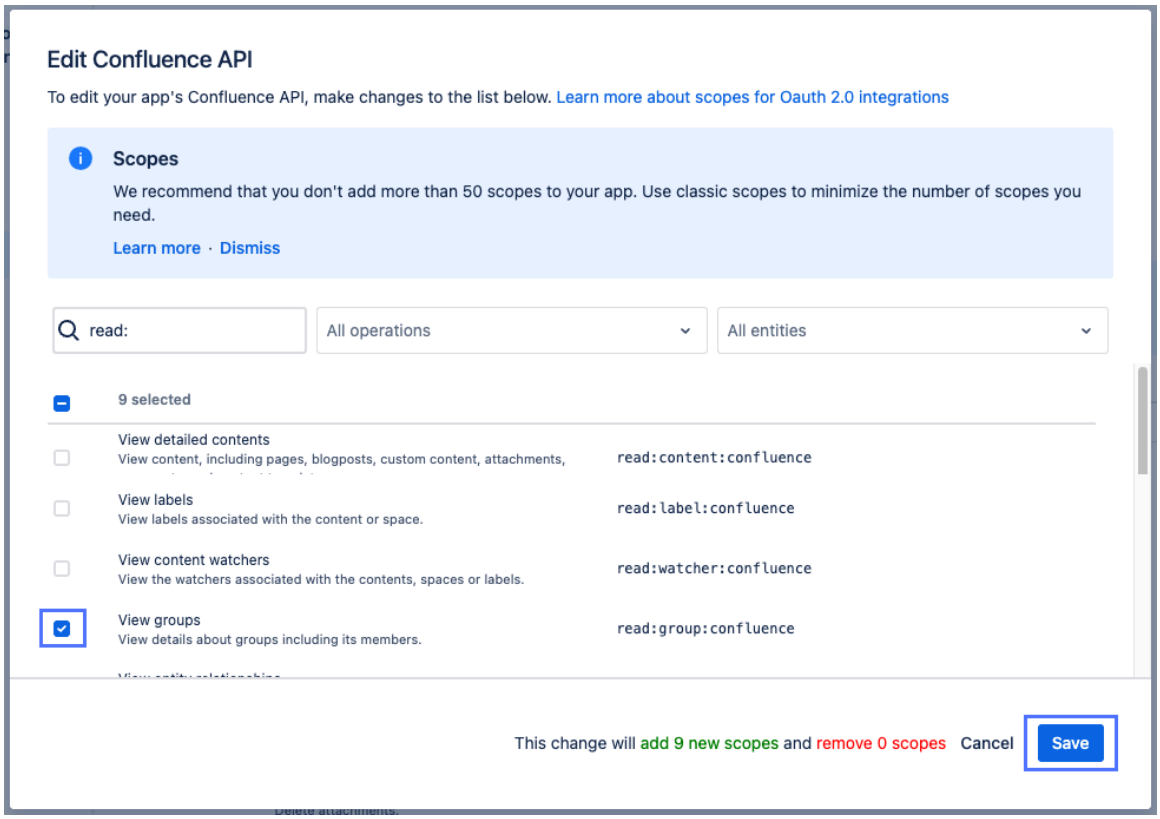
- Lesen:Anhang:Confluence
- Lesen:Blogpost:Confluence
- Lesen:content-Details:Confluence
- Lesen:Inhalt.Metadaten:Confluence
- Lesen:Ordner:Confluence
- Lesen:Gruppe:Confluence
- Lesen:page:Confluence
- Lesen:Space:Confluence
- Lesen:user:Confluence



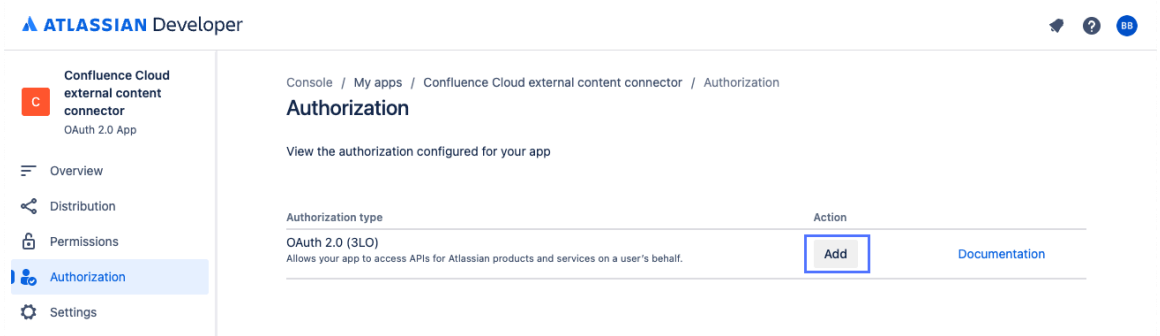
g. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

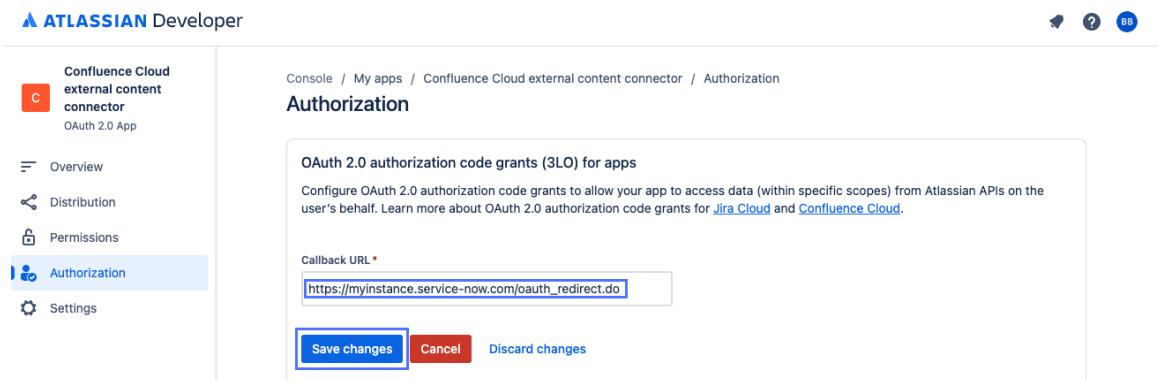
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



h. Navigieren Sie zur Autorisierungsseite der OAuth 2,0-Integration, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** In der Zeile für den Autorisierungstyp OAuth 2,0 (3LO).



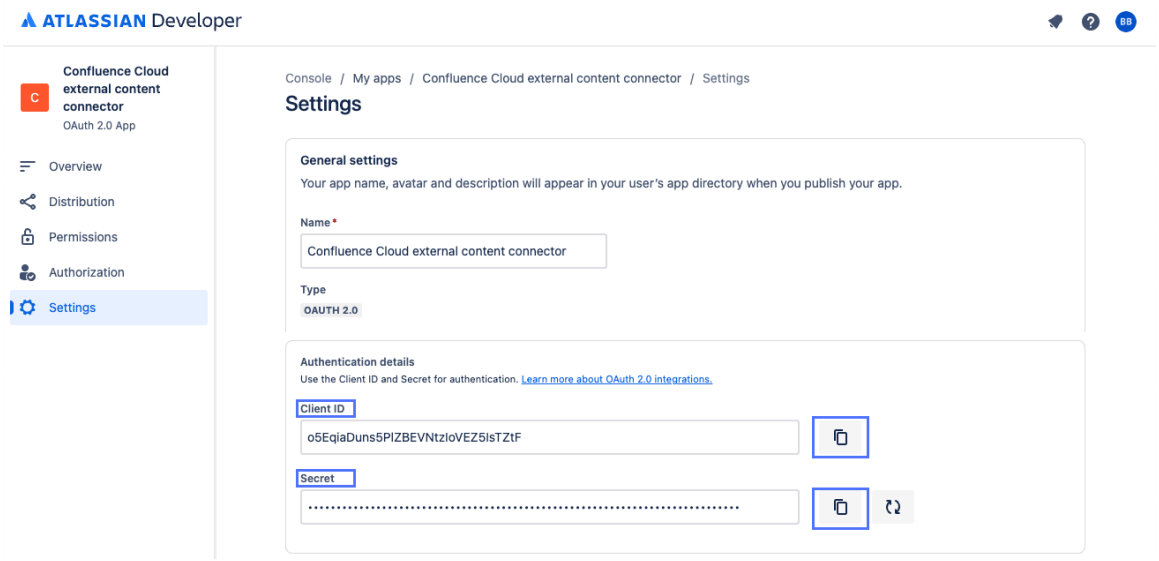
i. Geben Sie Ein https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do Als Rückruf-URL, wird ersetzt <instance-name> Mit ServiceNow AI Platform® Instanzname, und wählen Sie dann aus **Speichern Sie die Änderungen** .



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.

j. Navigieren Sie zur Seite „Einstellungen“ der OAuth 2,0-Integration, und zeichnen Sie die Werte für Client-ID und Geheimnis an einem sicheren Ort auf.



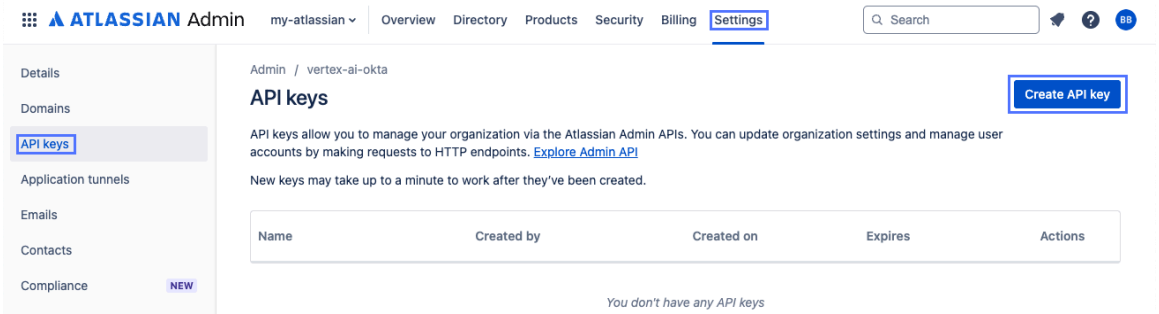
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Client-ID- und geheimen Werte, wenn sie konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

2. In Atlassian-Administration, Erstellen Sie einen neuen Administrator-API-Schlüssel.

a. Melden Sie sich bei an Atlassian-Administration Um https://admin.atlassian.com/ .

b. Wählen Sie Aus **Einstellungen** In der Registerkartenliste.

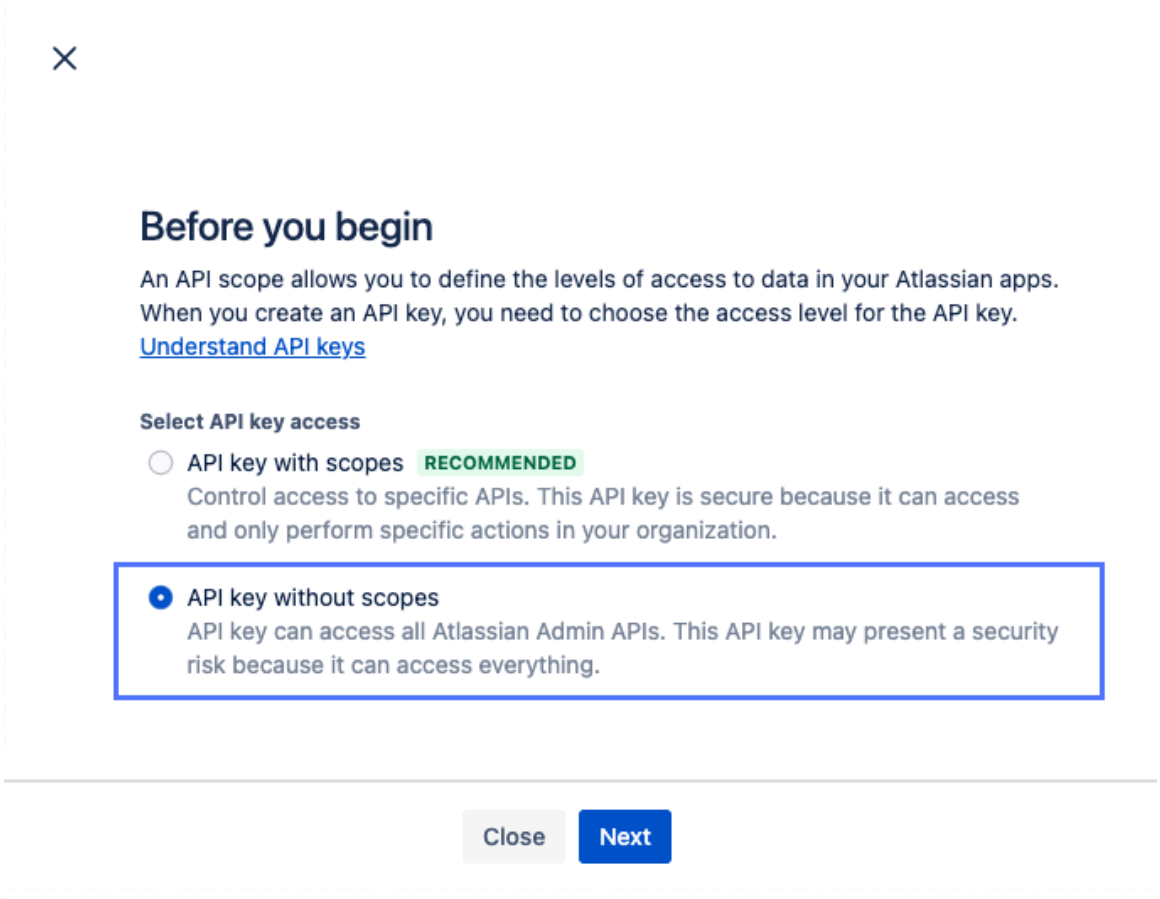
c. Wählen Sie Aus **API-Schlüssel** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen API-Schlüssel** .



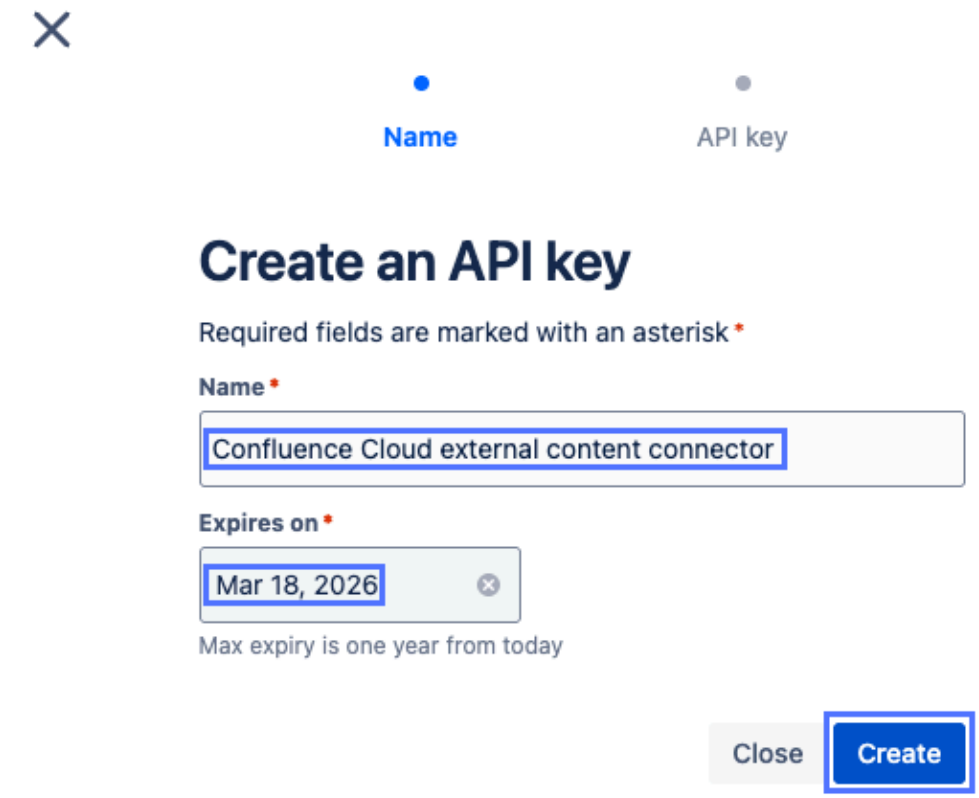
d. Wählen Sie auf der Seite vor Beginn die Option aus **API-Schlüssel ohne Umfänge** , Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

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.



e. Geben Sie einen Namen und ein Ablaufdatum für Ihren neuen API-Schlüssel ein.



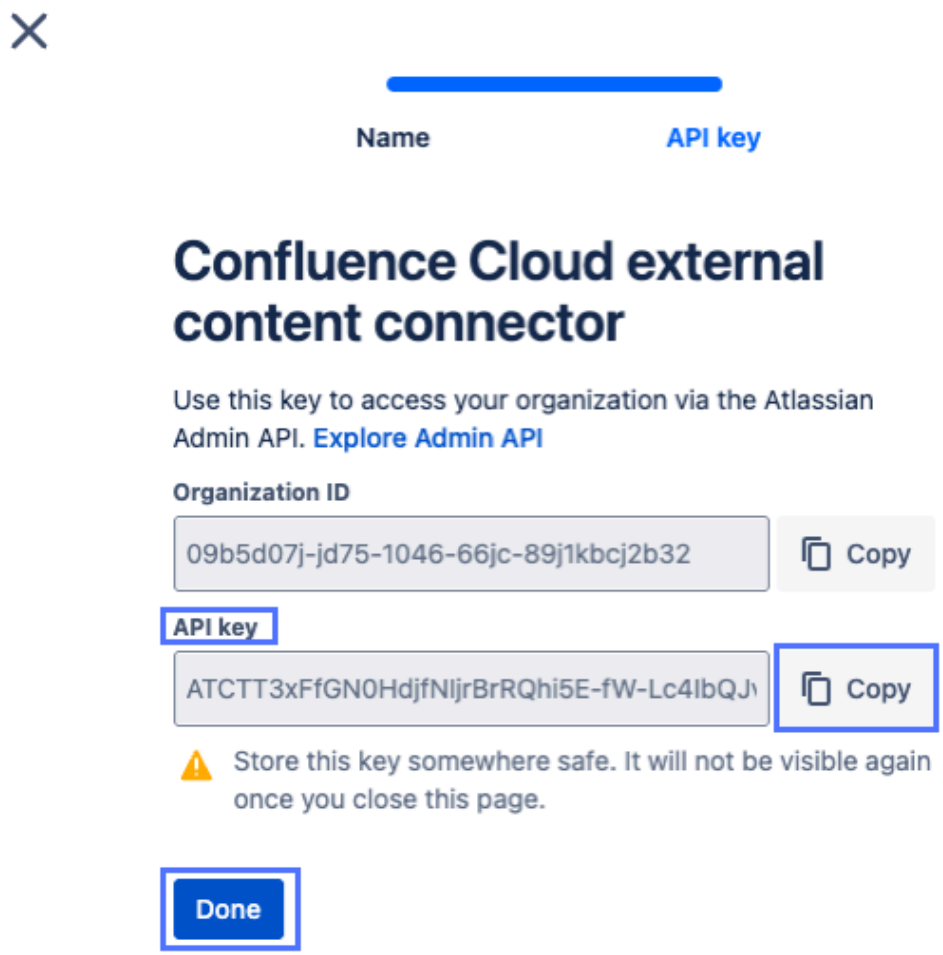
Automatische Übersetzung

© 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.

Beispiel: Geben Sie ein Connector für externe Confluence Cloud-Inhalte Als Name für Ihren API-Schlüssel, und legen Sie sein Ablaufdatum auf ein Jahr in der Zukunft fest.

f. Wählen Sie **Erstellen** aus.

g. Zeichnen Sie den Wert des API-Schlüssels an einem sicheren Ort auf.



Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen den Wert des API-Schlüssels, wenn sie konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

h. Wählen Sie **Fertig**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Client-ID und geheime Werte der OAuth 2,0-Integration, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 1.j.
- Der Wert des API-Schlüssels, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.g.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Atlassian Confluence Cloud 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.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

Hinweis: Standardmäßig ist Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte ruft nur Inhaltszugriffsberechtigungen für ab Confluence Cloud Anwender, die von Ihrer Organisation verwaltet werden. Sonstiges Confluence Cloud Benutzer können dem Connector erlauben, ihre Inhaltszugriffsberechtigungen abzurufen, indem sie ihre eigene E-Mail-Sichtbarkeit auf festlegen **Jeder** Wie in erläutert https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian Supportressource.

Erstellen Sie einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Atlassian Confluence Cloud Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Atlassian Confluence Cloud Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Atlassian Confluence Cloud Für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Confluence-Cloud** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.
URL	URL für Ihren Atlassian Confluence Cloud Quellsystem in diesem Format: `https://<your-instance-name>.atlassian.net` .
Instanz-ID	Confluence-Server-ID für Atlassian Confluence Cloud Quellsystem. Dies sollte der Hostname aus der Quellsystem-URL sein, also wenn Ihre Instanz-URL lautet `https://example.atlassian.net` , Ihre Confluence-Server-ID ist 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie die Confluence-Server-ID für finden können Atlassian Confluence Cloud Quellsystem, wenden Sie sich an Ihren Atlassian Administrator.
Client-ID	Client-Bezeichner für OAuth 2,0 Atlassian Entwickleranwendung, die Confluence-API-Zugriff für gewährt Atlassian Confluence Cloud Quellsystem. Wenn Sie diesen Client-Bezeichner nicht haben, fragen Sie Ihren Atlassian Administrator für IT.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer OAuth 2,0-Client für OAuth 2,0 Atlassian Entwickleranwendung, die Confluence-API-Zugriff für gewährt Atlassian Confluence Cloud Quellsystem. Wenn Sie dieses Client-Geheimnis nicht haben, fragen Sie Ihren Atlassian Administrator für IT.
API-Schlüssel	API-Schlüssel von Ihrem Atlassian-Administration Konsole. Wenn Sie diesen API-Schlüssel nicht haben, fragen Sie Ihren Atlassian Administrator für IT.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie die Anzahl der Bereiche einschränken, die der Connector durchforstet soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition

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 Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte

Geben Sie die gewünschten Bereiche an Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten festzulegen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an die er weitergeleitet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte durchsucht alle Bereiche aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von Bereichen aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchforsten des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchforsten des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Zu durchforstende Bereiche** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Bereiche aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Bereiche ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für alle Bereiche, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Wählen Sie aus, um nur einen angegebenen Satz von Bereichen aus dem Quellsystem zu durchforsten **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Bereiche, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:
   a. Wählen Sie Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .
   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .
   Wählen Sie Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.
   c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis

Die Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsbereich und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen so planen, dass sie wiederkehrend ausgeführt werden, oder einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Und .

Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte

Die Atlassian Jira Der Cloud-Connector für externe Inhalte ruft Arbeitselemente und Anhänge aus Projekten in ab Atlassian Jira Cloud-Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche 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.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Sie einen Connector-Anwender in Atlassian Jira Cloud

Erstellen Sie einen Anwender und eine Gruppe in Ihrem Atlassian Jira Cloud-Mandant mit Zugriff und Berechtigungen, die für erforderlich sind Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte. Der Connector wird als dieser Anwender ausgeführt, wenn auf Daten von Ihrem Mandanten zugegriffen wird.

Vorbereitungen

Sie müssen haben Jira Globale Administratorberechtigungen in Ihrem Atlassian Jira Cloud-Mandant.

Um sicherzustellen, dass Sie dem Connector-Anwender den richtigen Zugriff gewähren, sollten Sie mit den in definierten Projektrollen und Problemsicherheitsstufen vertraut sein Atlassian Jira Cloud-Mandant.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte, Suchadministratoren müssen Anmeldeinformationen für bereitstellen Atlassian Jira Cloud-Anwender, der auf alle erforderlichen Daten im Mandanten zugreifen kann.

Atlassian Administratoren müssen diesen Anwender im Rahmen der Konfiguration für erstellen und konfigurieren Atlassian Jira Cloud-Quellsystem.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Atlassian Jira Cloud-Mandant.
2. Erstellen Sie einen neuen Anwender für Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.
   Informationen zum Erstellen eines Anwenders finden Sie unter Erstellen, bearbeiten oder entfernen Sie einen Anwender Atlassian Ressource.
3. Erstellen Sie eine neue Gruppe, die nur den Connector-Anwender enthält.
   Informationen zum Erstellen und Ausfüllen von Gruppen finden Sie unter Zeigen Sie eine Gruppe an, erstellen Sie sie oder löschen Sie sie Und Ändern Sie die Gruppenmitgliedschaft Atlassian Ressourcen.
4. Weisen Sie den neuen Gruppenzugriff allen Projektrollen zu, die zum Anzeigen von Problemkommentaren und Arbeitsprotokollen erforderlich sind.
   Informationen zum Zuweisen von Gruppenzugriff auf Projektrollen finden Sie unter Weisen Sie einer Projektrolle Gruppenzugriff zu Und Verwalten der Projektrollenmitgliedschaft Atlassian Ressourcen.
5. Fügen Sie hinzu **Jira-Administratoren** Und **Jira-Anwender** Globale Berechtigungen für die neue Gruppe.
   Informationen zum Hinzufügen globaler Berechtigungen zu einer Gruppe finden Sie unter Verwalten globaler Berechtigungen Atlassian Ressource.
6. Fügen Sie hinzu **Projekte Durchsuchen** Berechtigung für die neue Gruppe für jedes Projekt, das der Connector für externe Inhalte durchforstet soll.
   Informationen zum Hinzufügen von Projektberechtigungen zu einer Gruppe finden Sie unter Verwalten Sie Projektberechtigungen Atlassian Ressource.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Schließen Sie die neue Gruppe in alle Problemsicherheitsstufen ein, die für alle Ihre Problemsicherheitsschemata definiert sind.
   Informationen zum Einbeziehen von Gruppen in Problemsicherheitsstufen finden Sie unter Konfigurieren der Sicherheit auf Problemebene Atlassian Ressource.

Nächste Maßnahme
Geben Sie Ihren Suchadministratoren die Anmeldeinformationen für technische Anwender an, damit sie sie beim Erstellen verwenden können Atlassian Jira Connectors für externe Cloud-Inhalte.

Konfigurieren Atlassian Jira Cloud für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Integration in Atlassian Entwicklerkonsole und erstellen Sie einen API-Schlüssel in Atlassian-Administration Um zuzulassen Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte zum Durchforsten von Projekten und Sicherheitsprinzipien in Ihrem Atlassian Jira Cloud-Quellsystem.

Vorbereitungen
Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation Atlassian Verwaltungsanwendungen:

Atlassian Portal	Erforderliche Anmeldeinformationen und Berechtigungen
Atlassian Entwicklerkonsole (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• Anmeldeinformationen • Berechtigung zum Anzeigen von Einstellungen für registrierte Anwendungen • Berechtigung zum Registrieren einer neuen Anwendung • Berechtigung zum Festlegen von granularen Elementen Jira API-Umfänge für eine Anwendung • Berechtigung zum Festlegen der OAuth 2,0-Rückruf-URL für eine Anwendung
Atlassian-Administration (https://admin.atlassian.com/)	• Anmeldeinformationen • Berechtigung zum Erstellen eines neuen Administrator-API-Schlüssels

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Atlassian Jira Cloud-Quellsystem, das verwendet Jira API.

Damit der Connector auf zugreifen kann Atlassian Jira Cloud-Quellsystem über Jira API müssen Sie eine OAuth 2,0-Integration in konfigurieren Atlassian Entwicklerkonsole und ein API-Schlüssel in Atlassian-Administration. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus der OAuth 2,0-Integration und dem API-Schlüssel

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

kopiert wurden, um zu konfigurieren Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Atlassian Jira Cloud-Quellsystem.

Prozedur

1. Suchen Sie die Instanz-ID für Ihren Atlassian Jira Cloud-Mandant.

   a. Navigieren Sie zu https://<tenant-name>.atlassian.net/_edge/tenant_info , Wird ersetzt `<tenant-name>` Mit dem Namen von Atlassian Jira Cloud-Mandant.

   Der Webendpunkt zeigt eine JSON-Antwort mit der Cloud-ID (Instanz-ID) für Ihren Mandanten an.

   ```
   {"cloudId":"8bd1e230-e31c-9fe6-7692-1b807949a066"}
   ```

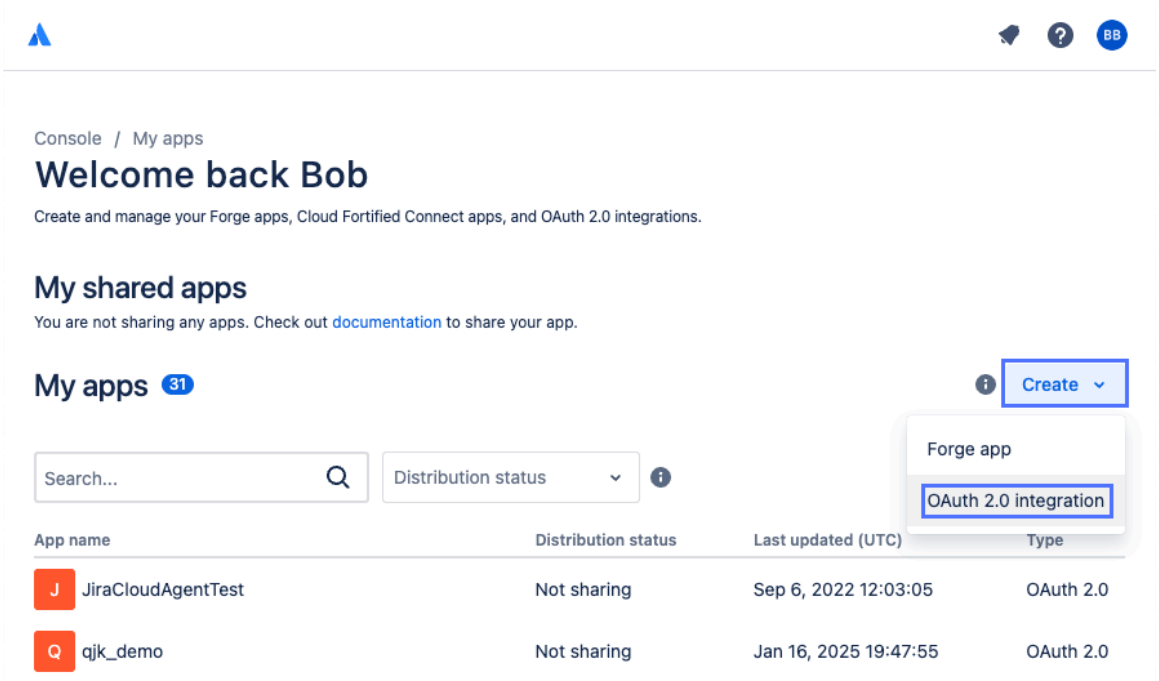
   b. Zeichnen Sie den Wert von auf CloudId JSON-Parameter an einem sicheren Speicherort.

   Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diesen Instanz-ID-Wert, wenn sie konfigurieren Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

2. In Atlassian Entwicklerkonsole, registrieren Sie eine neue OAuth 2,0-Integration für Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

   a. Melden Sie sich bei an Atlassian Entwicklerkonsole unter https://developer.atlassian.com/console/myapps/ .

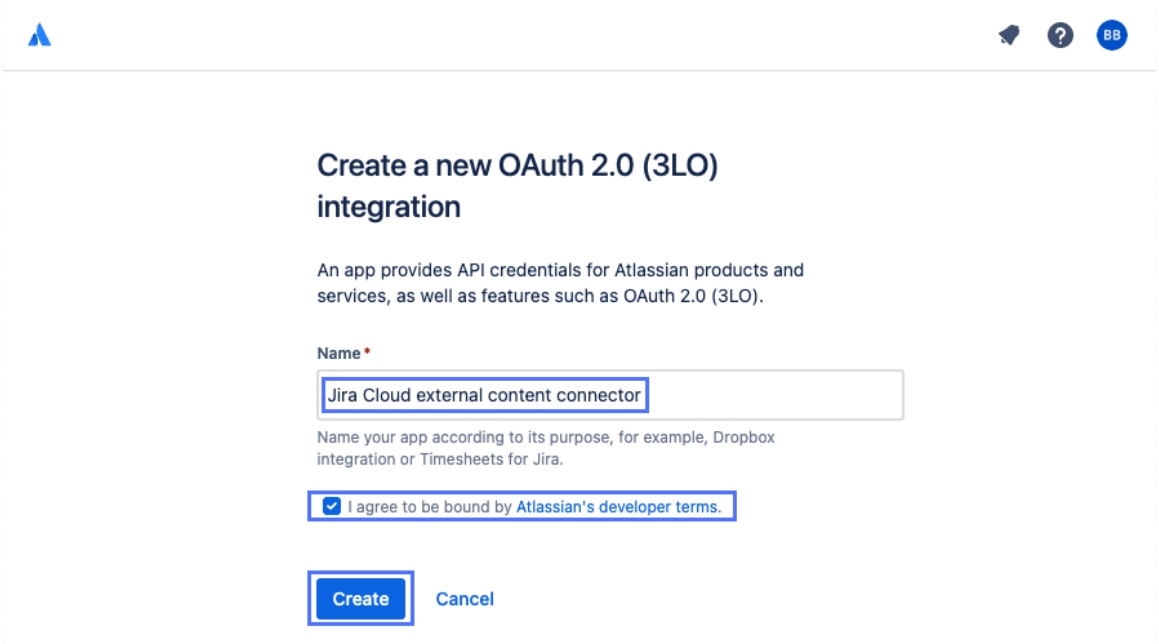
   b. Wählen Sie im Abschnitt meine Apps die Option aus **Erstellen** > **OAuth 2,0-Integration**an.



   c. Geben Sie einen Namen für Ihre OAuth 2,0-Integration ein, und wählen Sie die Option aus, der Sie zustimmen möchten Atlassian Entwicklerbegriffe von , und wählen Sie aus **Erstellen** .

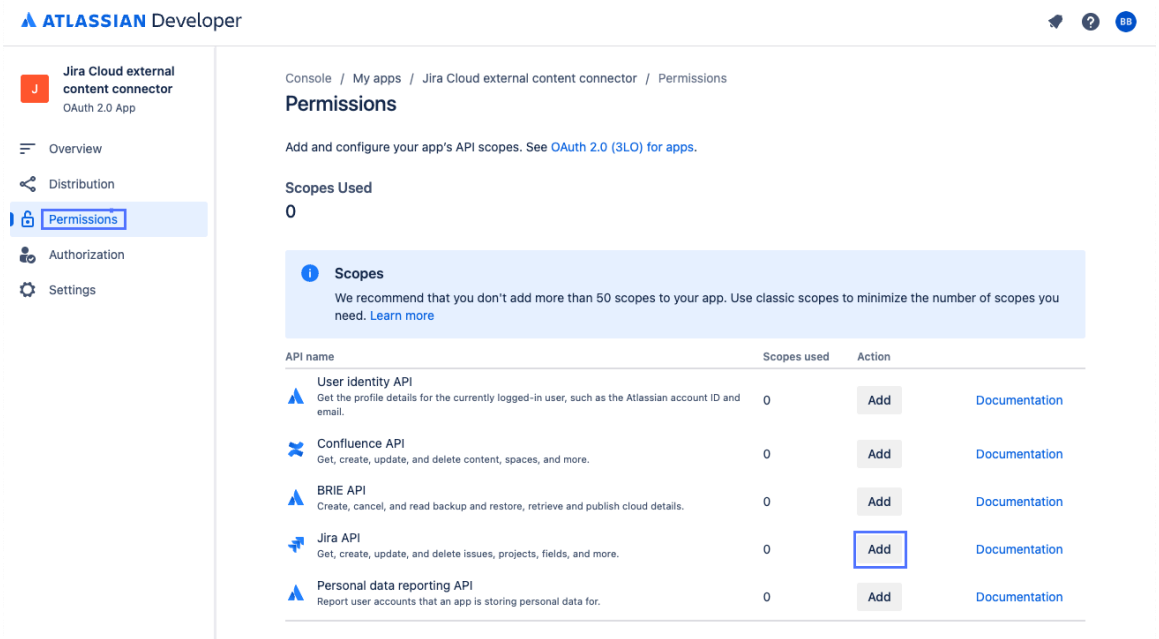
Automatische Übersetzung

© 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.



Beispiel: Geben Sie ein Connector für externe Jira-Cloud-Inhalte Als Name für Ihre OAuth 2,0-Integration.

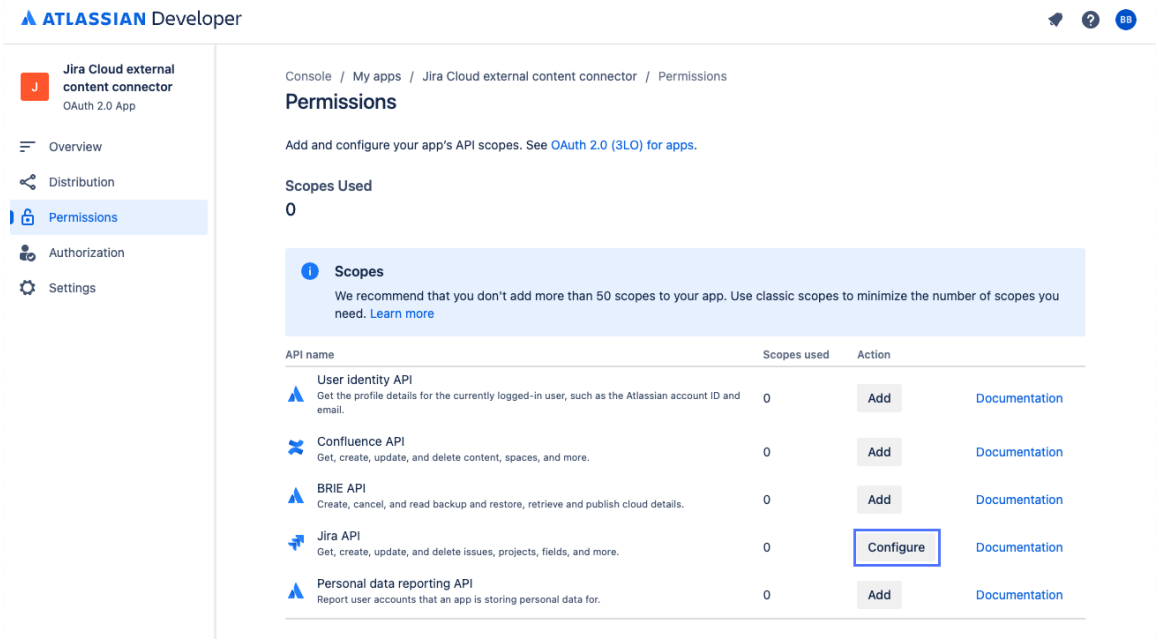
d. Navigieren Sie zur Seite „Berechtigungen“ der OAuth 2,0-Integration, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** In Jira API-Zeile.



e. In Jira API-Zeile, wählen Sie aus **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.



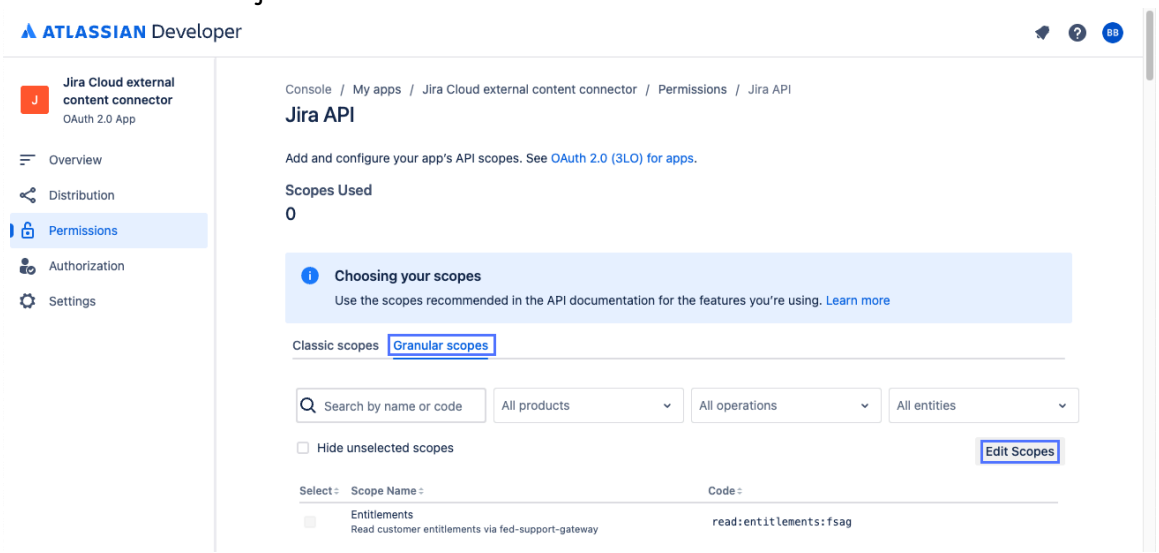
f. Wählen Sie auf der Registerkarte granulare Bereiche die Option aus **Bearbeiten Sie Umfänge** Und wählen Sie dann die Optionen für jeden der folgenden Bereiche aus:

- Lesen:Application-role:jira
- Lesen:Anhang:jira
- Lesen:Audit-log:jira
- Lesen:Avatar:jira
- Lesen:comment.property:jira
- Lesen:Kommentar:jira
- Lesen:Field-Configuration:jira
- Lesen:Feld:jira
- Lesen:Gruppe:jira
- Lesen:Problem-Details:jira
- Lesen:Problem-Meta:jira
- Lesen:issue-Security-level:jira
- Lesen:issue-Security-scheme:jira
- Lesen:issue-type-hierarchy:jira
- Lesen:Problem-type:jira
- Lesen:issue.changelog:jira
- Lesen:Problem.Stimme:jira
- Lesen:Problem:jira
- Lesen:Berechtigungsschema:jira
- Lesen:Berechtigung:jira
- Lesen:Project-category:jira
- Lesen:Project-role:jira

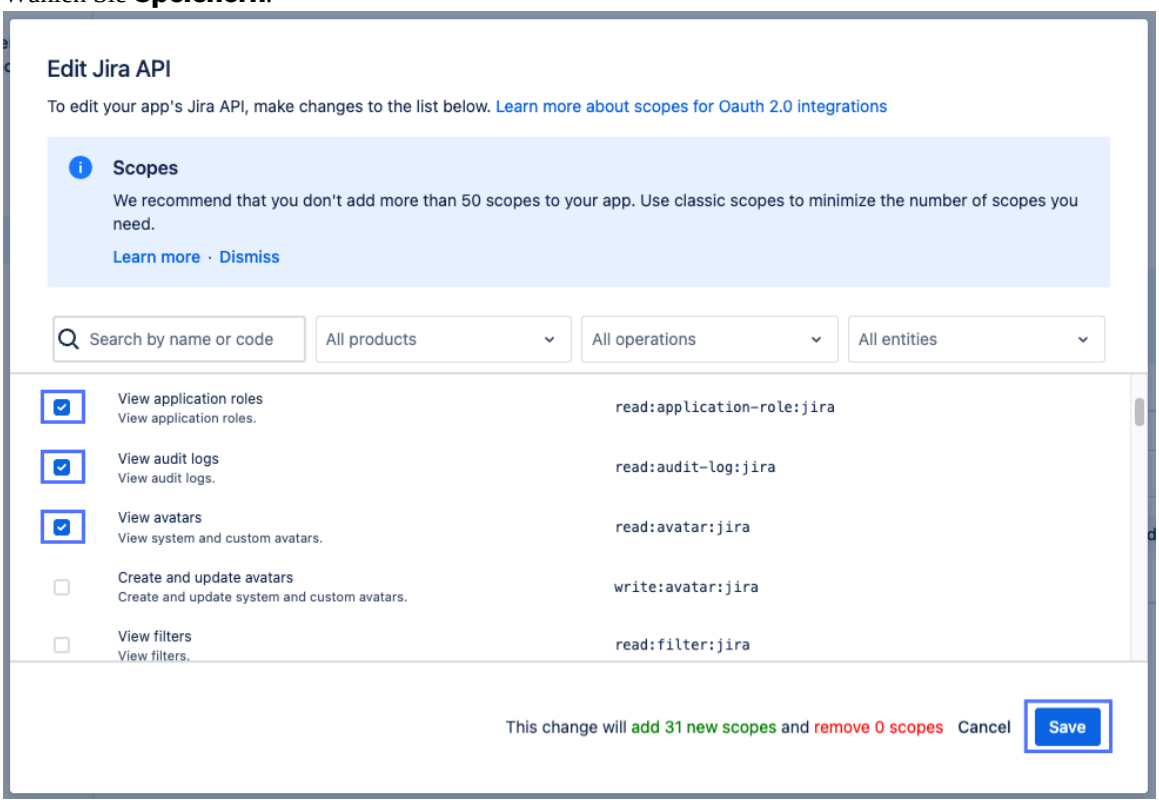
Automatische Übersetzung

© 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.

- Lesen:Project-type:jira
- Lesen:Project-Version:jira
- Lesen:project.component:jira
- Lesen:Projekt.Funktion:jira
- Lesen:project.property:jira
- Lesen:Projekt:jira
- Lesen:Status:jira
- Lesen:user.property:jira
- Lesen:Anwender:jira



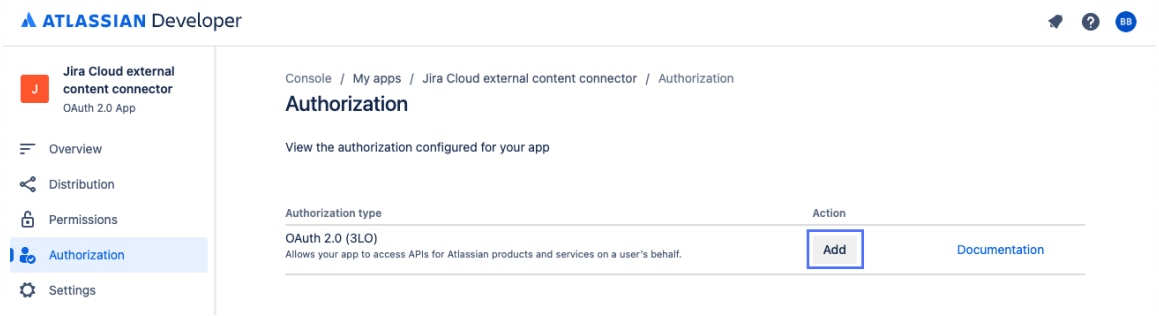
g. Wählen Sie **Speichern**.



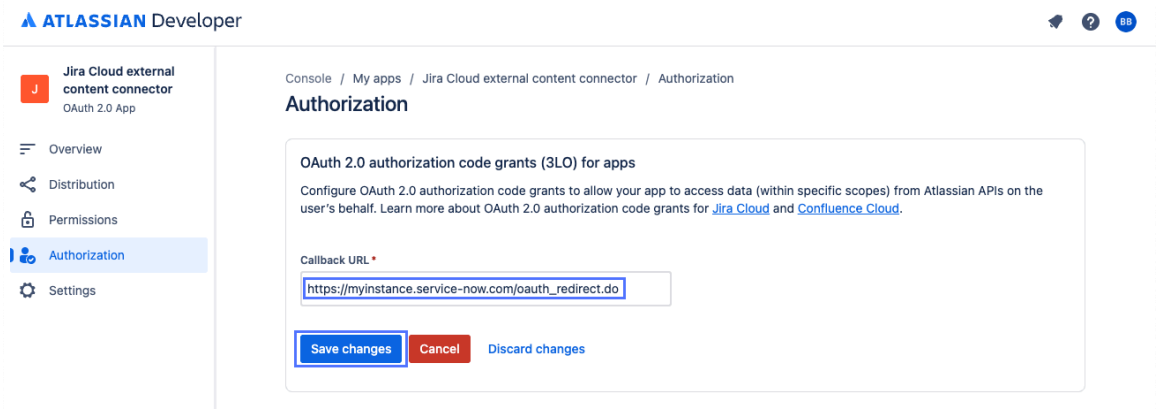
Automatische Übersetzung

© 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.

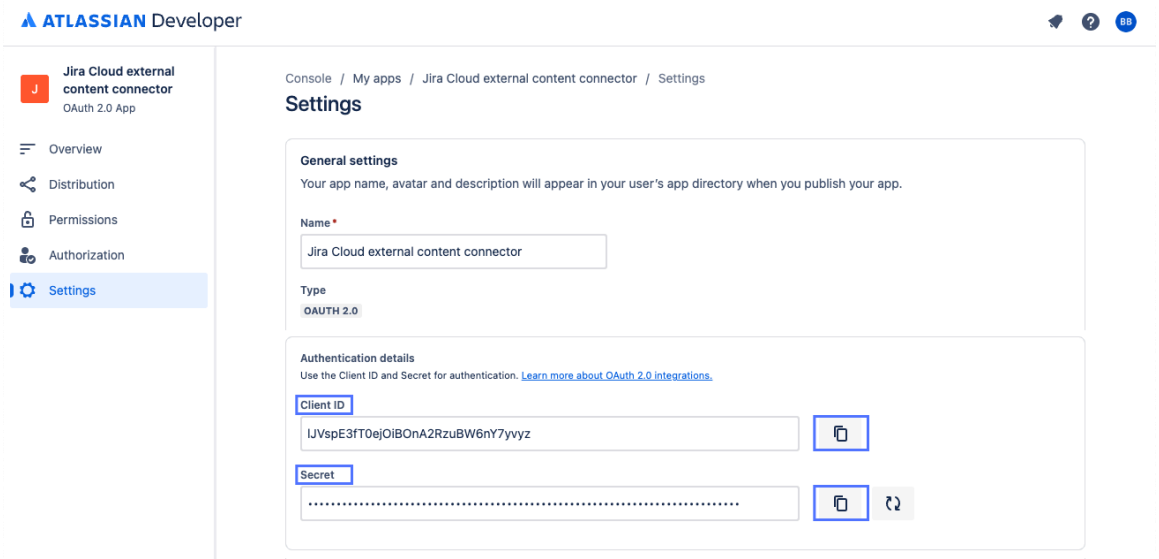
h. Navigieren Sie zur Autorisierungsseite der OAuth 2,0-Integration, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** In der Zeile für den Autorisierungstyp OAuth 2,0 (3LO).



i. Geben Sie Ein https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do Als Rückruf-URL, wird ersetzt <instance-name> Mit ServiceNow AI Platform® Instanzname, und wählen Sie dann aus **Speichern Sie die Änderungen** .



j. Navigieren Sie zur Seite „Einstellungen“ der OAuth 2,0-Integration, und zeichnen Sie die Werte für Client-ID und Geheimnis an einem sicheren Ort auf.



Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Client-ID- und geheimen Werte, wenn sie konfigurieren Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

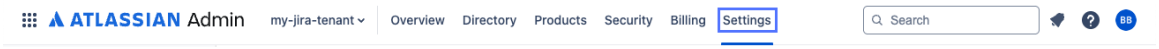
3. In Atlassian-Administration, Erstellen Sie einen neuen Administrator-API-Schlüssel.

Automatische Übersetzung

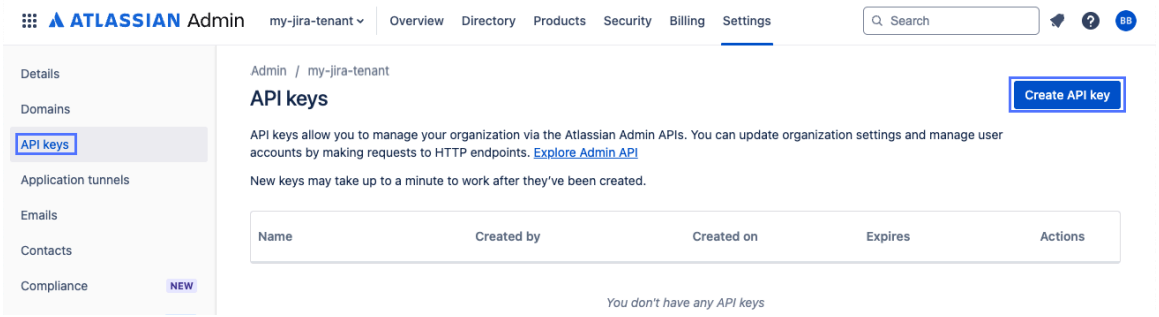
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Melden Sie sich bei an Atlassian-Administration Um https://admin.atlassian.com/ .

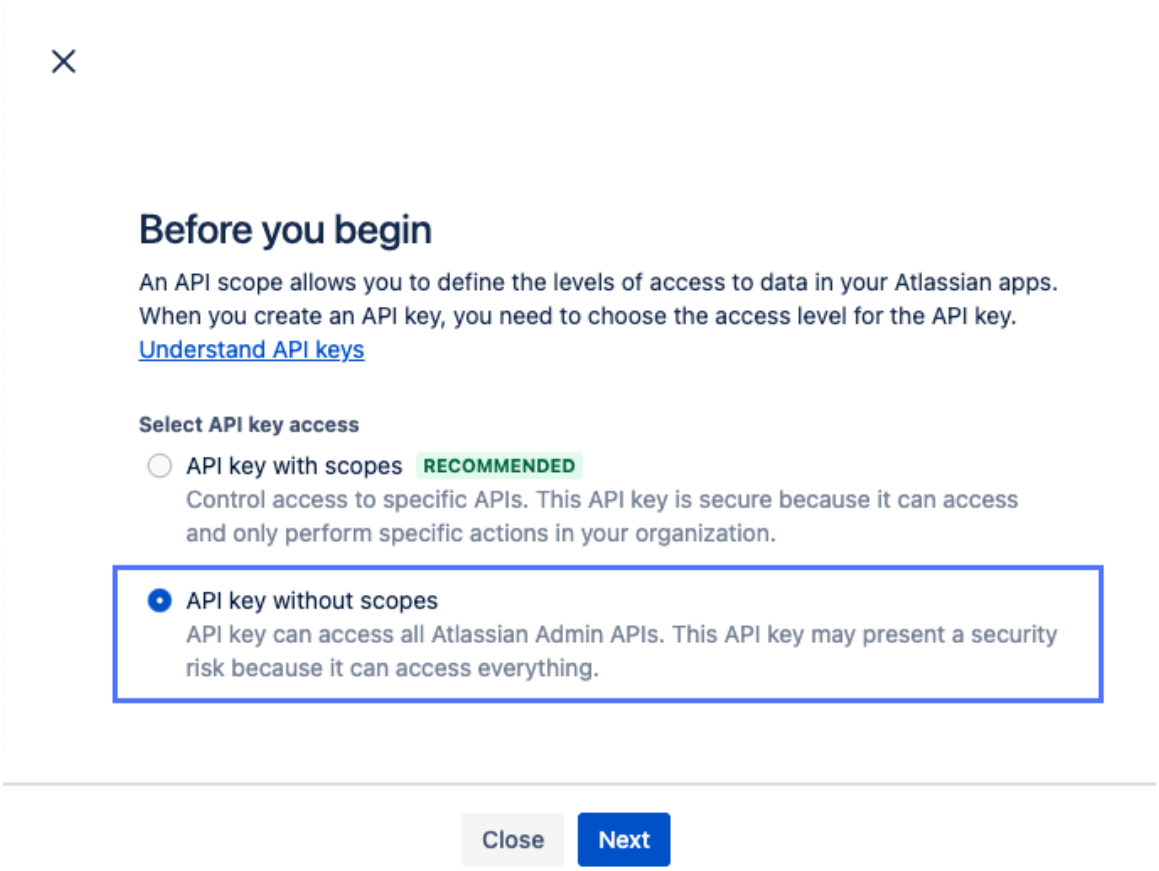
b. Wählen Sie Aus **Einstellungen** In der Registerkartenliste.



c. Wählen Sie Aus **API-Schlüssel** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen API-Schlüssel** .



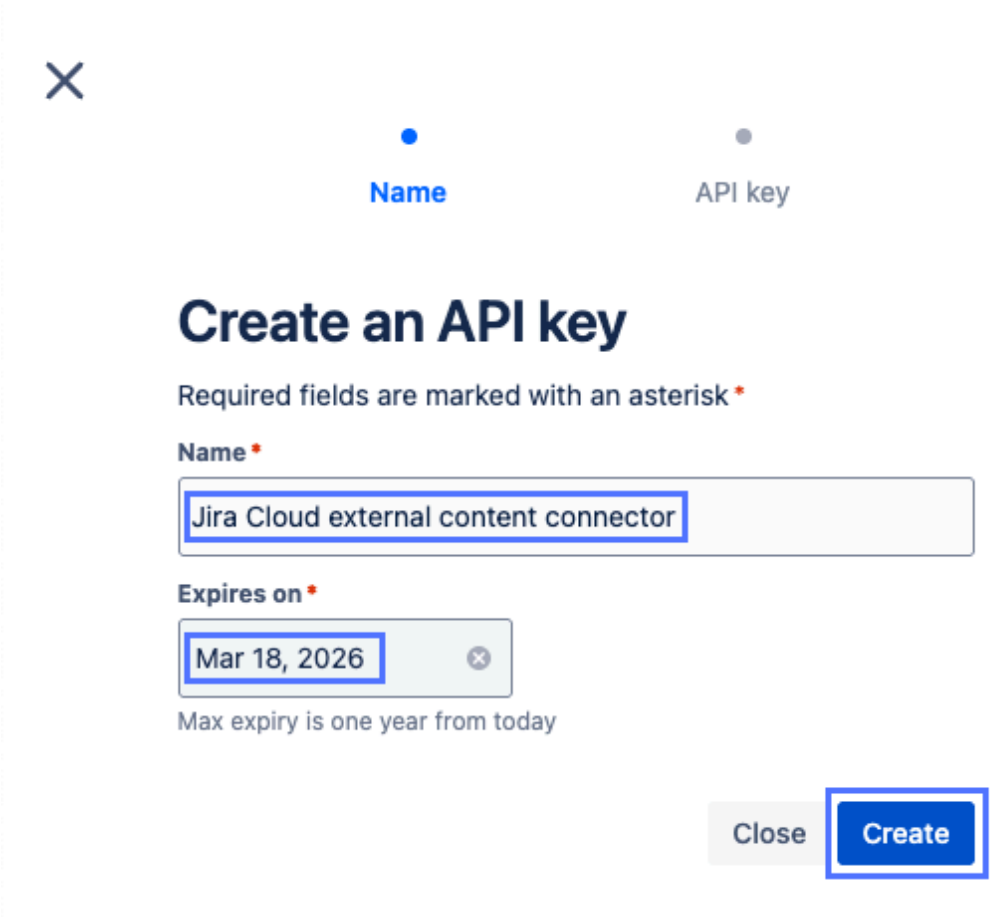
d. Wählen Sie auf der Seite vor Beginn die Option aus **API-Schlüssel ohne Umfänge** , Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .



e. Geben Sie einen Namen und ein Ablaufdatum für Ihren neuen API-Schlüssel 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.



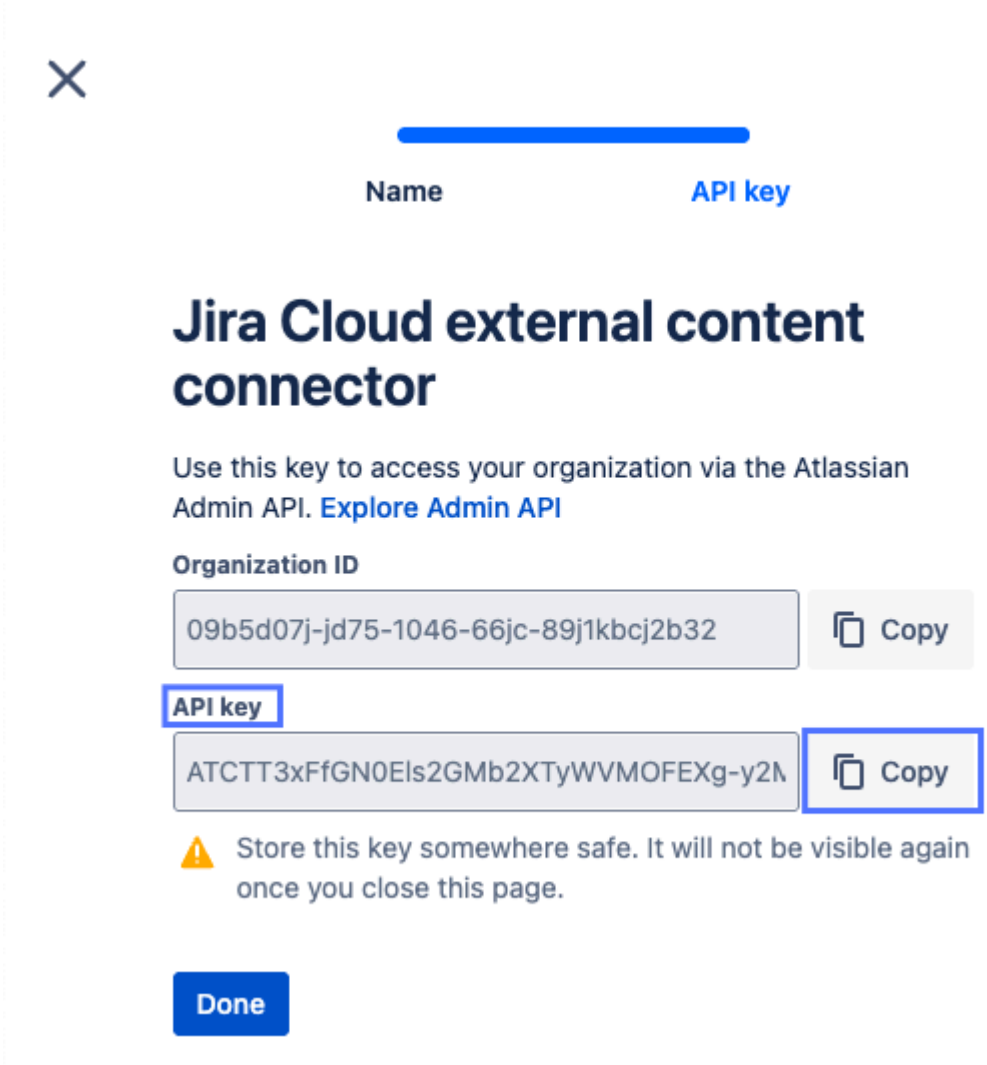
Beispiel: Geben Sie ein `Connector für externe Jira-Cloud-Inhalte` Als Name für Ihren API-Schlüssel, und legen Sie sein Ablaufdatum auf ein Jahr in der Zukunft fest.

f. Wählen Sie **Erstellen** aus.

g. Zeichnen Sie den Wert des API-Schlüssels an einem sicheren Ort 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.



Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen den Wert des API-Schlüssels, wenn sie konfigurieren Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

h. Wählen Sie **Fertig**.

4. Konfigurieren Sie einen technischen Anwender in Ihrem Atlassian Jira Cloud-Mandant, um Zugriff für zuzulassen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.
   Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Connector-Anwender in Atlassian Jira Cloud.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Der Wert der Instanz-ID (Cloud-ID), den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 1.b.
- Client-ID und geheime Werte der OAuth 2,0-Integration, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.j.
- Der Wert des API-Schlüssels, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 3.g.
- Die Anmeldeinformationen für Atlassian Jira Cloud-Anwender, den Sie in Schritt erstellt haben 4.

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.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte zum Abrufen von Projekten und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Atlassian Jira Cloud-Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

Erstellen Sie einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Atlassian Jira Cloud-Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Atlassian Jira Cloud-Quellsystem, um den Zugriff von zuzulassen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Atlassian Jira Cloud für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Jira-Cloud** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.
URL	URL für Ihren Atlassian Jira Cloud-Quellsystem in diesem Format: https://jira.example.com .
Instanz-ID	Instanz-ID (Cloud-ID) für Ihren Atlassian Jira Cloud-Quellsystem. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie die Instanz-ID für finden können Atlassian Jira Cloud-Quellsystem, wenden Sie sich an Ihren Atlassian Administrator.
API-Schlüssel	API-Schlüssel von Ihrem Atlassian-Administration Konsole. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie den API-Schlüssel in finden 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Atlassian-Administration-Konsole, wenden Sie sich an Ihren Atlassian Administrator.
Client-ID	Client-Bezeichner für OAuth 2,0 Atlassian Entwickleranwendung, die Confluence-API-Zugriff für gewährt Atlassian Jira Cloud-Quellsystem. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie die Client-ID für die OAuth 2,0-Anwendung in finden können Atlassian Entwicklerkonsole, wenden Sie sich an Ihren Atlassian Administrator.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer OAuth 2,0-Client für OAuth 2,0 Atlassian Entwickleranwendung, die gewährt Jira API-Zugriff auf Ihr Atlassian Jira Cloud-Quellsystem. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie das geheime Clientgeheimnis für die OAuth 2,0-Anwendung in finden können Atlassian Entwicklerkonsole, wenden Sie sich an Ihren Atlassian Administrator.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Atlassian Jira Der Connector für externe Cloud-Inhalte wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie den Satz von Projekten einschränken, die der Connector durchforstet soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, 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.

Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte

Geben Sie die gewünschten Projekte an Atlassian Jira Connector für externe Cloud-Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter, um die Arten von Inhalten zu bestimmen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an den sie weitergeleitet werden KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Atlassian Jira Der Cloud-Connector für externe Inhalte durchsucht alle Projekte aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von Projekten aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchforsten des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchforsten des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern 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. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Zu durchforstende Projekte** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Projekte aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Projekte ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für alle Projekte, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur einen angegebenen Satz von Projekten aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Projekte, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:
   a. Wählen Sie Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .
   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .
   Wählen Sie Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.
   c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis

Die Atlassian Jira Der Connector für externe Cloud-Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für den Durchforstungsbereich und den Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Atlassian Jira Cloud-Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen planen, um sie wiederkehrend auszuführen, oder Sie können einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Und .

Box Connector für externe Inhalte

Die Box Connector für externe Inhalte ruft Dateien und Anhänge von ab Box Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Box Connector für externe Inhalte

Generieren Sie einen verschlüsselten privaten Schlüssel und einen öffentlichen Schlüssel zur Verwendung durch Box Connector für externe Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Sie benötigen Zugriff auf das Toolkit der OpenSSL-Bibliothek. Weitere Informationen zur OpenSSL-Bibliothek finden Sie unter https://openssl-library.org/ .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen eigene private und öffentliche RSA-Schlüssel für die Verwendung mit erstellen Box Connector für externe Inhalte. Die Schlüssel, die Box Generierte Entwicklerkonsolen sind nicht sicher genug, um die Sicherheitsanforderungen des Connectors zu erfüllen.

Um die Authentifizierung öffentlicher/privater Schlüssel für den Connector zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Elemente erstellen:

1. Ein privater 4.096-Bit-RSA-Schlüssel im verschlüsselten PKCS#8-Format.
   - Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen diese verschlüsselte private Schlüsseldatei und ihr Passwort, wenn sie Einstellungen für konfigurieren Box Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Box Connector für externe Inhalte führt eine Durchforstung aus. Er zeigt das Zertifikat des öffentlichen Schlüssels aus dieser verschlüsselten privaten Schlüsseldatei an, um sich als gültiger Client der OAuth 2,0-App in zu authentifizieren Box Entwicklerkonsole.
2. Ein öffentlicher Schlüssel im PEM-codierten X.509-Zertifikatformat (Base64 ASCII).
   - Ihr Box Administrator muss diese Zertifikatdatei in hochladen Box OAuth 2,0-App, die API-Zugriff auf gewährt Box Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Box Connector für externe Inhalte stellt sein öffentliches Schlüsselzertifikat für die Client-Authentifizierung vor, Box Verwendet dieses hochgeladene Zertifikat, um zu bestätigen, dass der Connector ein gültiger Client der OAuth 2,0-App ist.

Prozedur

1. Generieren Sie einen privaten 4.096-Bit-RSA-Schlüssel im PEM-codierten X.509-Zertifikatformat, indem Sie diesen Befehl ausführen:

```
openssl genpkey -algorithm RSA -out private_key.pem -pkeyopt rsa_keygen_bits:4096
```

2. Generieren Sie ein sicheres Passwort für die verschlüsselte Version Ihres neuen privaten Schlüssels:

   a. Diesen Befehl ausführen:

```
openssl rand -base64 20
```

   Hinweis: Dieser Befehl generiert ein 20-stelliges Passwort. Wenn die Standards Ihrer Organisation längere Passwörter erfordern, ersetzen Sie 20 Mit der gewünschten Passwortlänge in Zeichen. Das Passwort muss mindestens 112-Bit-Entropie enthalten.

   b. Kopieren Sie das generierte Passwort, und zeichnen Sie es an einem sicheren Ort auf.

   Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform® Administratoren benötigen dieses Passwort, wenn sie konfigurieren Box Connector für externe Inhalte.

3. Konvertieren Sie Ihren neuen privaten Schlüssel in das verschlüsselte PKCS#8-Format (mit AES-256-CBC und PBKDF2):

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. Diesen Befehl ausführen:

```
openssl pkcs8 -topk8 -in private_key.pem -out encrypted_key.pem -v2 aes-256-cbc -v2prf
 hmacWithSHA256
```

b. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie das sichere Passwort ein, das Sie in Schritt generiert haben 2.

c. Speichern Sie die generierte Verschlüsselt_Schlüssel.pem Datei an einem sicheren Speicherort.

Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform® Administratoren benötigen diese verschlüsselte Schlüsseldatei, wenn sie konfigurieren Box Connector für externe Inhalte.

4. Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel für Ihren neuen privaten Schlüssel im PEM-codierten X.509-Zertifikatformat:

a. Diesen Befehl ausführen:

```
openssl pkey -in private_key.pem -pubout -out public_key.pem
```

b. Zeigen Sie den Inhalt von an, oder bearbeiten Sie ihn Public_key.pem Datei, die Sie in Schritt generiert haben 2.

c. Kopieren Sie den PEM-codierten Text des X.509-Zertifikats für öffentlichen Schlüssel, und speichern Sie ihn an einem sicheren Ort.

Der öffentliche Schlüssel besteht aus dem gesamten Text in der Datei, einschließlich ----- ÖFFENTLICHEN SCHLÜSSEL BEGINNEN------ Und ----- ÖFFENTLICHEN SCHLÜSSEL BEENDEN------ Markierungen.

```
-----BEGIN PUBLIC KEY-----
MIICIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAg8AMIICCgKCAgEAyzchKQel7rwRY65iiu+A
HlGt3x0V6owU0CcigpO1LHrxmYloHsA29oZXz8yZgd1eFYrWMOSiuRplWjSLTBRW
Ecu2tsVq2R935pzWWWhhr3WveFR7XU1opI7M228fUCCpq0slgFYpL/uSn6kcDCJP
G/bBgcUD74+TeLewpTSvs0iGITRBa2WnH8+K7eQQd878J4MiAl4xpp0mMCB1ZuhZ
iq3T5mNAaAG/aDiO966Y86lATj4Awzt7kqNgg5/BNVAEC9mrNvsw+vPsn37IzptM
kCygrfUr/5E82/P9i20oi87mI/eQA5ztl5y2BHKlfxEyhlRCoE/QXdQaemNXBrlY
OSKh7kJH82mDlt5jth/algKvAhZC9j13fm1AbHgenMTTl/tPeg1vUnRWLfGKFtMF
+uR0gBI/2S2VgsH8mBpJxVVWc7WGqgfXQf/aLWz9IEWwqHXOFnfKj5dPhcf3EI/Y
nGzkMti/a348EVHp0vyAJX5TGZmjW4F5NgwPv3U0HrZolSD5yaGOy7KMjUBhP/Gw
1MpWxT0r1T0BhhtB9cM/e2hH/P6P1trZ2vRqUQlELHYd2gPdctzN53j9beT3klCJ
0I1277pwB4BfZPAqSMqDoQ5PfSgYd9YizcIno+tN2J3vTUUi+eymT2K799HkQ/o2
cR9Pl4Z8PFIob1Giu3jlEI0CAwEAAQ==
-----END PUBLIC KEY-----
```

Public key text

Wichtig: Ihr Box Administratoren benötigen diesen PEM-codierten X.509-Zertifikattext für öffentliche Schlüssel, wenn sie die OAuth 2,0-Anwendung für konfigurieren Box Connector für externe Inhalte in Box Entwicklerkonsole.

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

Stellen Sie diese Elemente den Administratoren bereit, die Ihren konfigurieren Box Instanz und KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz wie folgt:

Element	Beschreibung
PEM-codierter Text des X.509-Zertifikats für öffentlichen Schlüssel	Geben Sie diesen Text an Ihren an Box Administrator. Sie müssen den PEM-codierten Text des Zertifikats des öffentlichen X.509-Schlüssels in hochladen Box Entwicklerkonsole beim Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung für Box Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung im finden Sie Box Entwicklerkonsole für Box Connector für externe Inhalte, siehe Konfigurieren Box Für die Indizierung externer Inhalte.
Verschlüsselte private Schlüsseldatei und Passwort	Geben Sie diese verschlüsselte private Schlüsseldatei und ihr Passwort an ServiceNow AI Platform Administratoren. Sie benötigen die Datei und das Passwort, wenn Sie konfigurieren Box Connector für externe Inhalte. Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Box Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Box Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Box Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen und autorisieren Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in der Box Entwicklerkonsole, die zugelassen werden soll Box Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf Box Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen Administratorzugriff auf Box Entwicklerkonsole und Box Admin-UI-Portal.

Sie müssen ein privates/öffentliches Schlüsselpaar für erstellt haben Box Connector für externe Inhalte und extrahiert das öffentliche Schlüsselzertifikat im PEM-codierten X.509-Format (Base64 ASCII). Details zum Erstellen des öffentlichen/privaten Schlüsselpaars und zum Extrahieren des öffentlichen Schlüsselzertifikats finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Box Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Box Connector für externe Inhalte ruft Dokumente und Anwenderberechtigungen von ab Box Quellsystem, das verwendet Box API.

Damit der Connector auf zugreifen kann Box Quellsystem über die Box API müssen Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in konfigurieren und autorisieren Box Entwicklerkonsole. Ihr

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

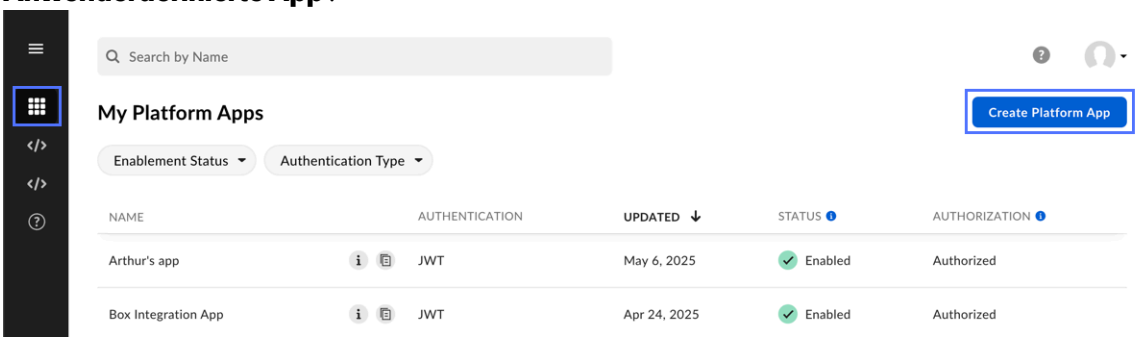
ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus der OAuth 2,0-Anwendung und ihrem API-Schlüssel kopiert wurden, um zu konfigurieren Box Externer Connector für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Quellsystem.

Prozedur

1. In Box Entwicklerkonsole erstellen Sie eine neue OAuth 2,0-Anwendung für Box Connector für externe Inhalte.

   a. Navigieren Sie zu https://app.box.com/developers/console Und melden Sie sich mit Administratoranmeldeinformationen an.

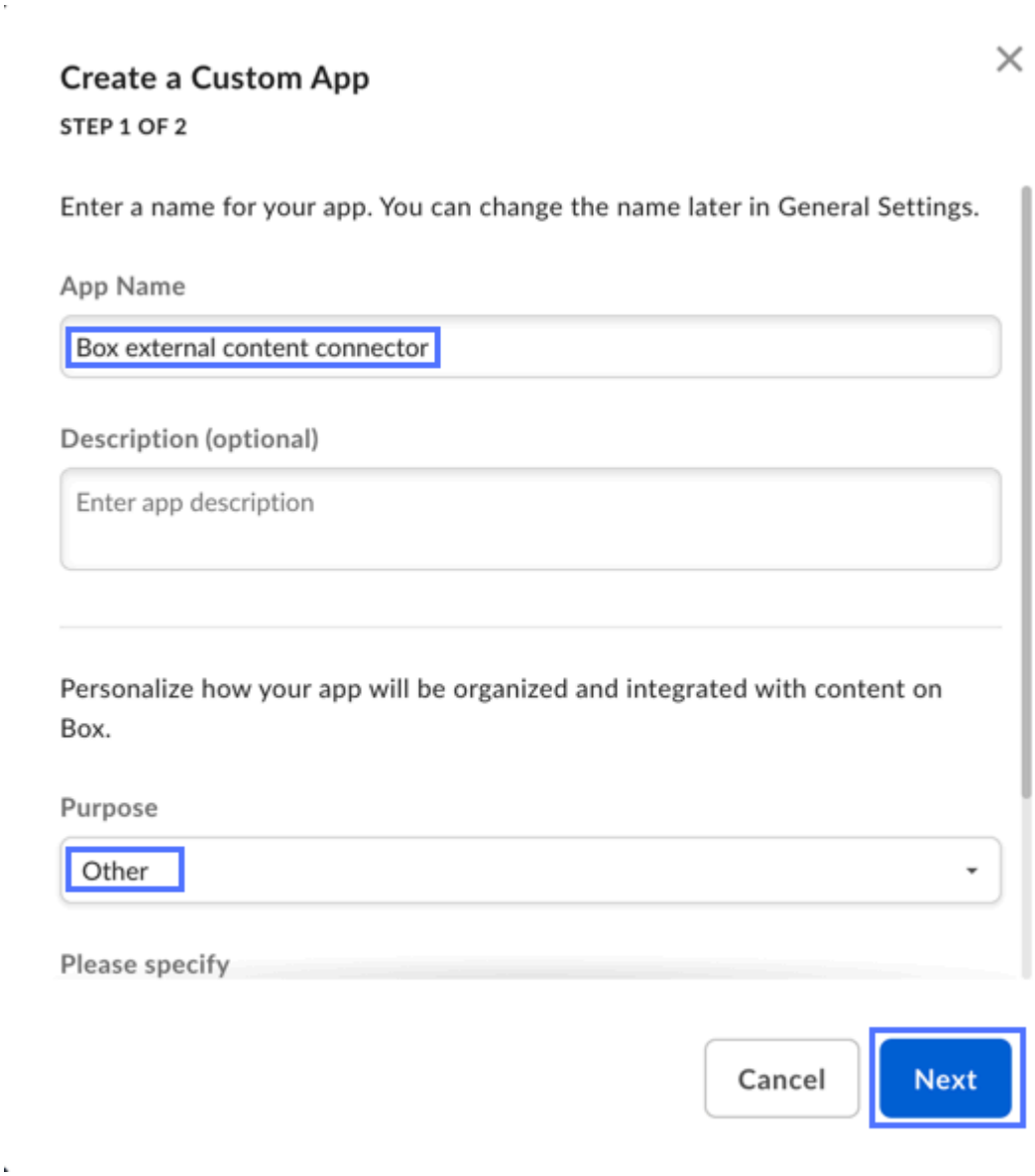
   b. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Plattform-App** , Und wählen Sie dann aus **Anwenderdefinierte App** .



   c. Geben Sie im Fenster Anwenderdefinierte App erstellen einen Namen für Ihre App ein, geben Sie ihren Zweck an, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Automatische Übersetzung

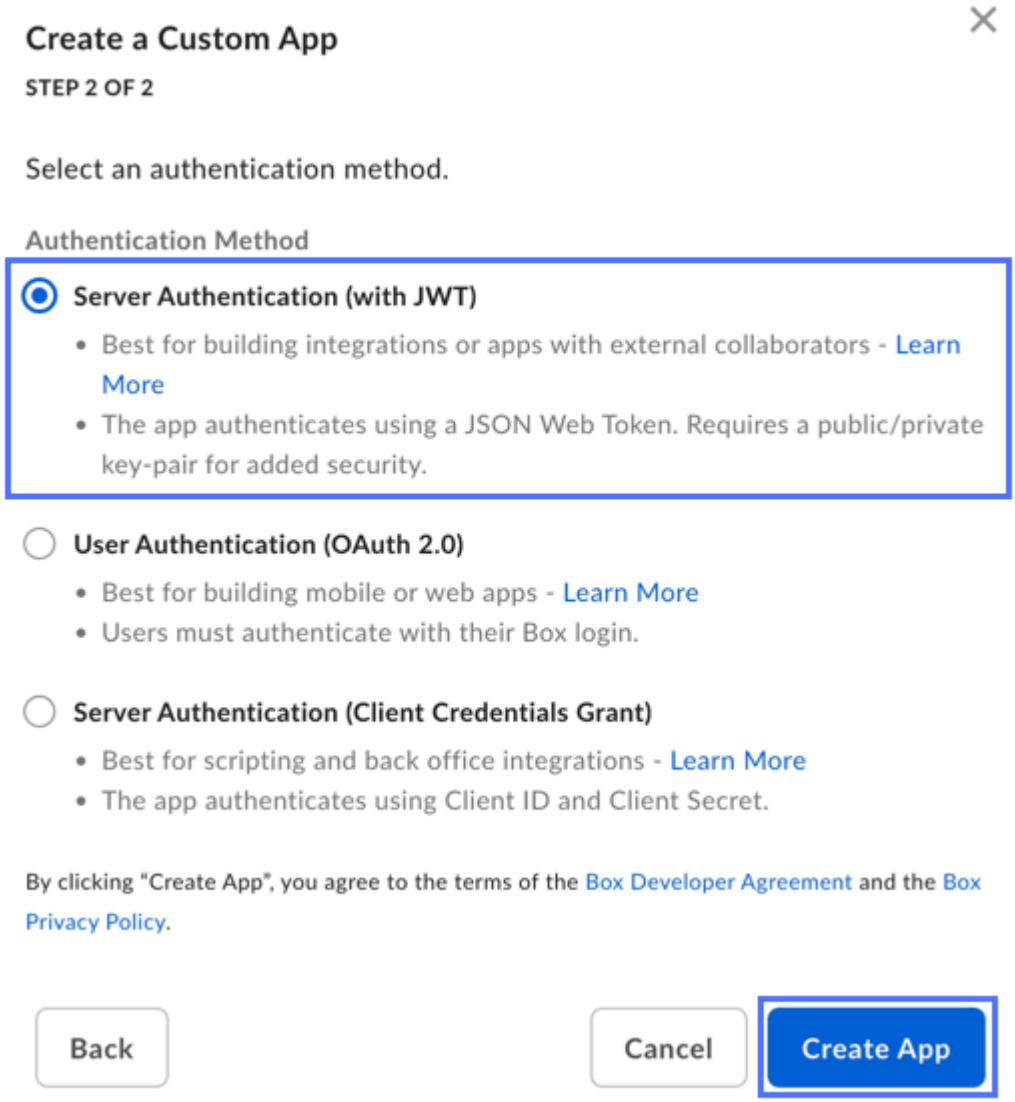
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Wählen Sie im Fenster Anwenderdefinierte App erstellen die Option aus **Serverauthentifizierung (mit JWT)** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie Eine App** .

Automatische Übersetzung

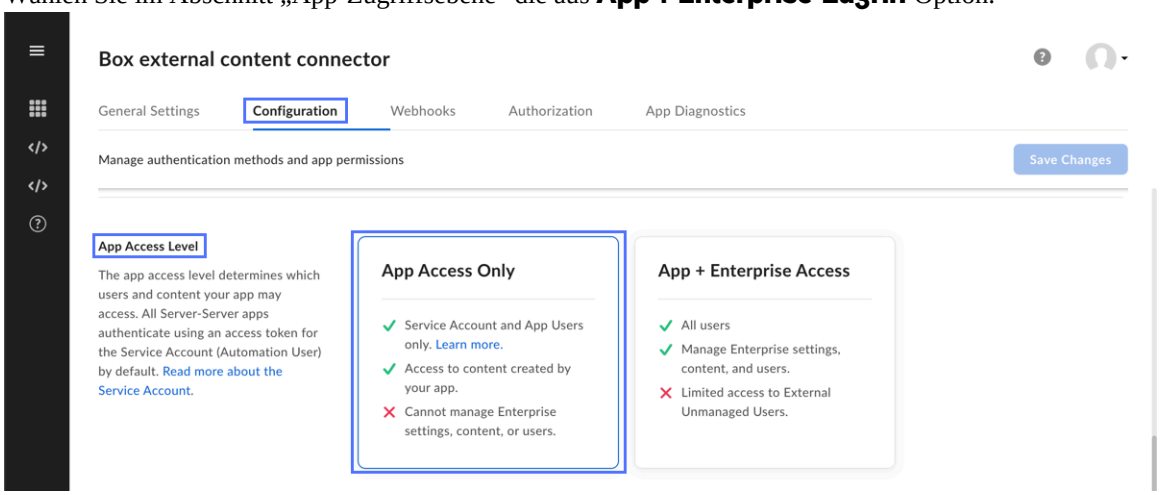
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Die **Konfiguration** Bildschirm für Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung wird angezeigt.

2. Konfigurieren Sie Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung mit den erforderlichen Einstellungen, und generieren Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar dafür.

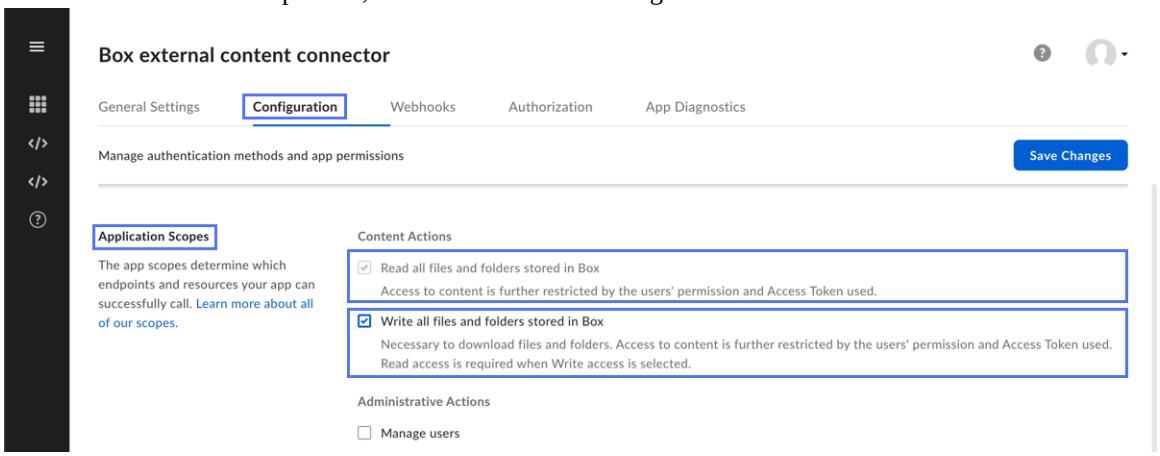
a. Wählen Sie im Abschnitt „App-Zugriffsebene“ die aus **App + Enterprise-Zugriff** Option.



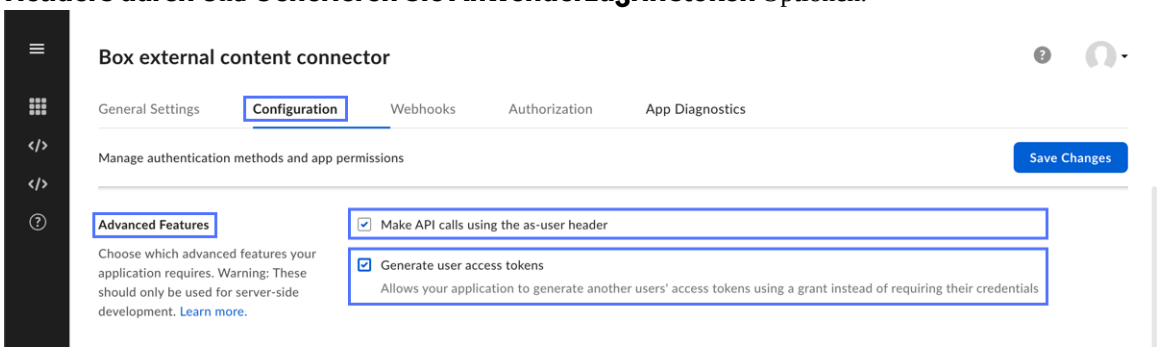
Automatische Übersetzung

© 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.

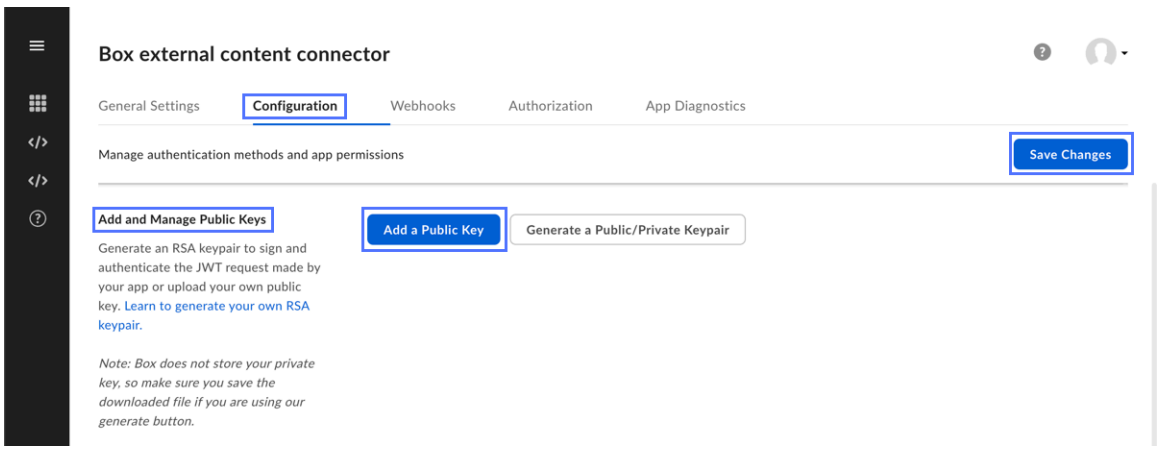
b. Im Abschnitt Anwendungsbereiche unter **Inhaltsaktionen** Überschrift wählen Sie aus **Lesen Sie alle in Box gespeicherten Dateien und Ordner** Und **Schreiben Sie alle in Box gespeicherten Dateien und Ordner** Optionen, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.



c. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Funktionen die aus **Führen Sie API-Aufrufe mithilfe des AS-is-Headers durch** Und **Generieren Sie Anwenderzugriffstoken** Optionen.



d. Wählen Sie im Abschnitt öffentliche Schlüssel hinzufügen und verwalten die Option aus **Fügen Sie einen öffentlichen Schlüssel hinzu** .

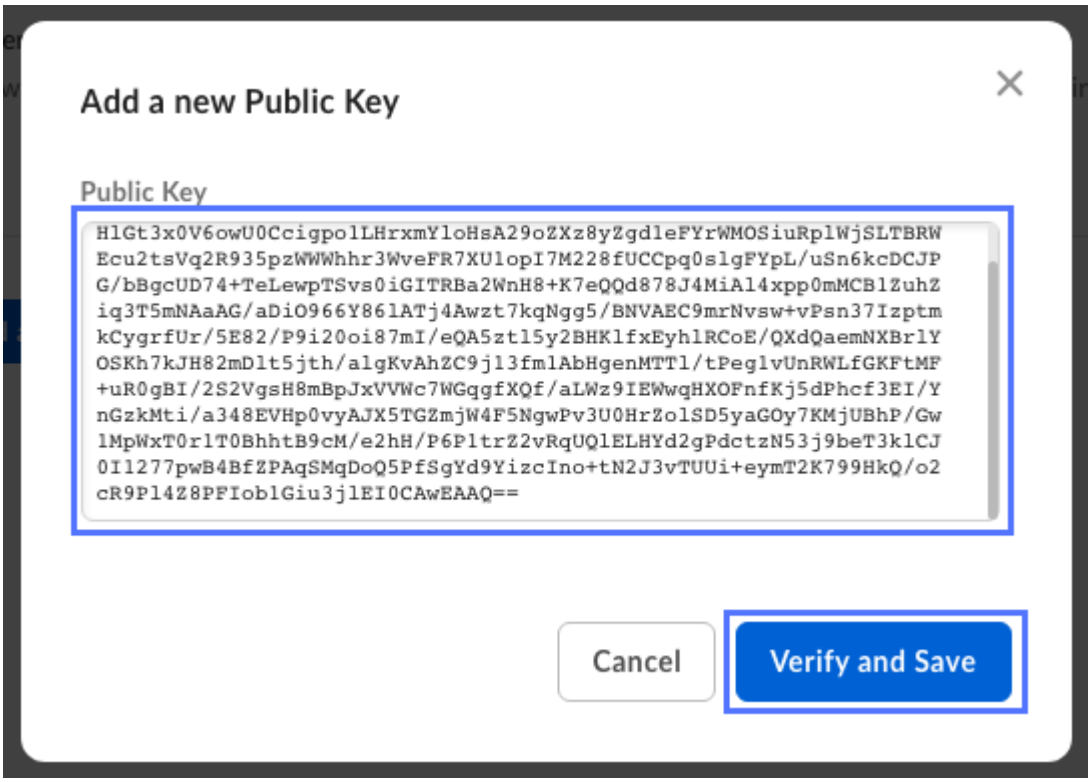


Das Dialogfeld Neuen öffentlichen Schlüssel hinzufügen wird angezeigt.

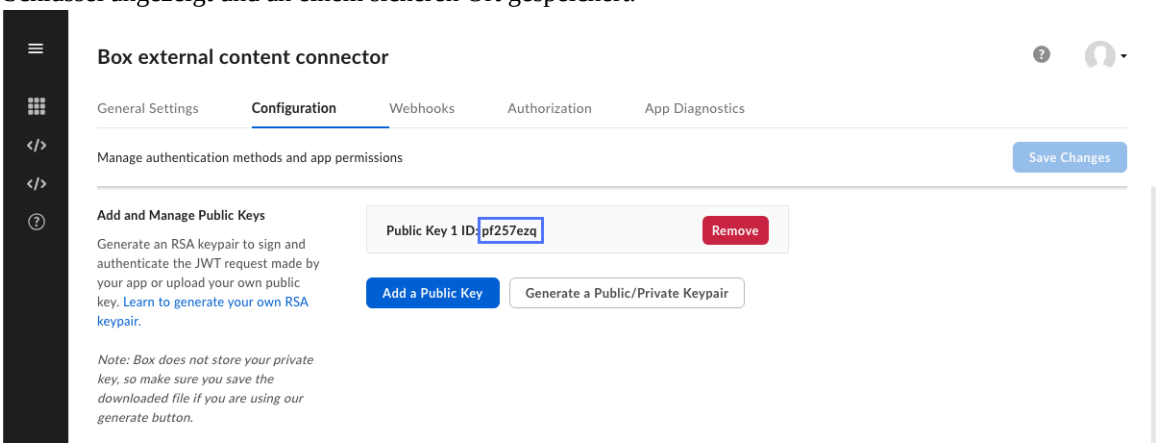
e. Fügen Sie im Dialogfeld Neuen öffentlichen Schlüssel hinzufügen den PEM-codierten öffentlichen Schlüsseltext ein, einschließlich ----- ÖFFENTLICHEN SCHLÜSSEL BEGINNEN------ Und ----- ÖFFENTLICHEN SCHLÜSSEL BEENDEN------ Markierungen, in **Öffentlicher Schlüssel** Feld, und wählen Sie dann aus **Verifizieren und 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.



f. Kopieren Sie die Zeichenfolge der öffentlichen Schlüssel-ID, die Box Wird für den neuen öffentlichen Schlüssel angezeigt und an einem sicheren Ort gespeichert.

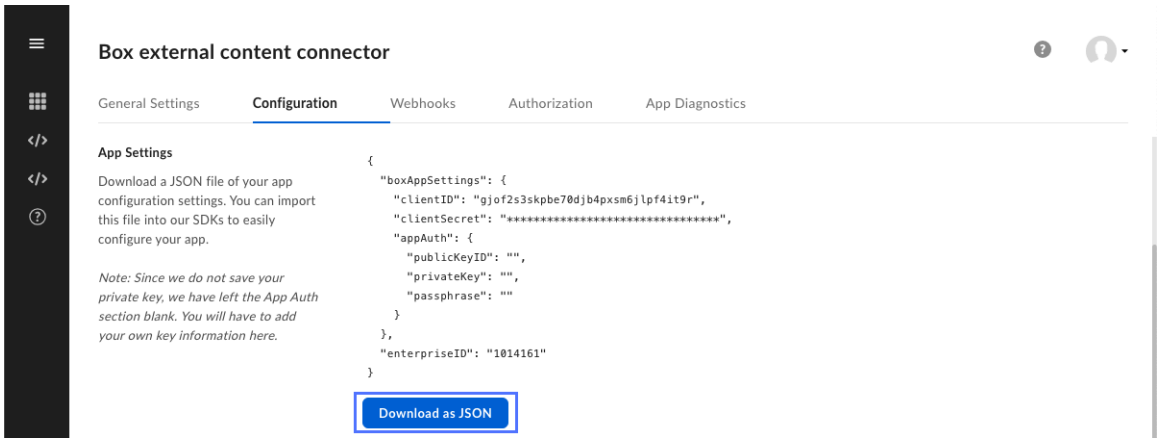


Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Zeichenfolge für die öffentliche Schlüssel-ID, wenn sie konfigurieren Box Connector für externe Inhalte.

g. Wählen Sie im Abschnitt App-Einstellungen die Option aus **Als JSON herunterladen** , Speichern Sie dann die heruntergeladene JSON-Format-Einstellungsdatei an einem sicheren Speicherort.

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.



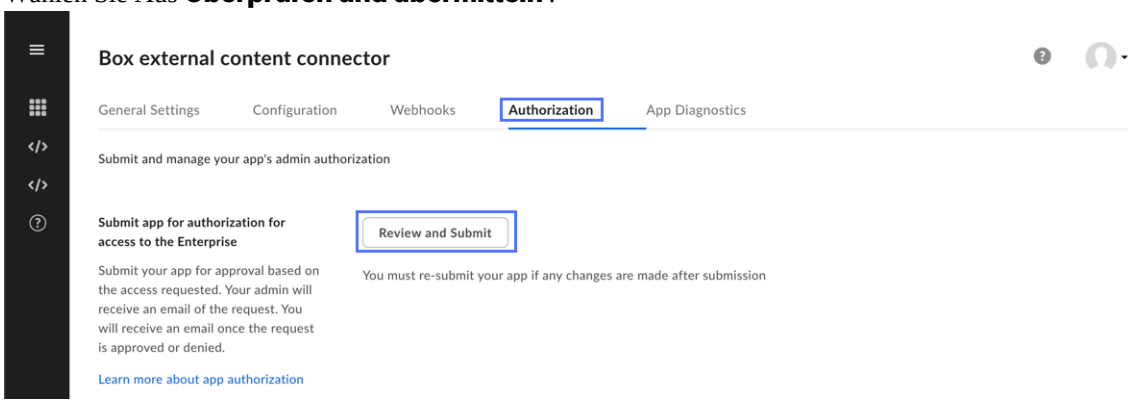
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Einstellungsdatei im JSON-Format, wenn sie konfigurieren Box Connector für externe Inhalte.

h. Wählen Sie Aus **Speichern Sie Die Änderungen** .
Eine Meldung wird angezeigt, die meldet, dass die Konfiguration der OAuth 2,0-App erfolgreich aktualisiert wurde.

3. Senden Sie eine Autorisierungsanforderung für Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung.

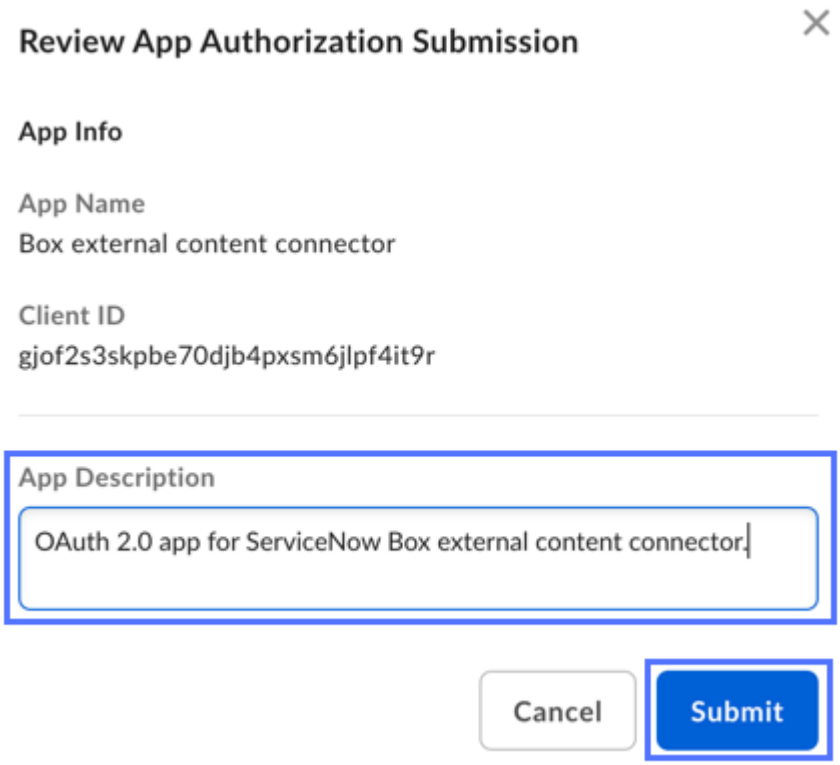
a. Navigieren Sie zu **Autorisierung** Bildschirm für Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung.

b. Wählen Sie Aus **Überprüfen und übermitteln** .



c. Geben Sie auf dem Bildschirm Überprüfen der App-Autorisierungsübermittlung eine Beschreibung für Ihre OAuth 2,0-Anwendung ein, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Autorisierungsstatus der App wird angezeigt **Autorisierung Ausstehend** .

4. In Box Administrator-UI-Portal, autorisieren Sie Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung.

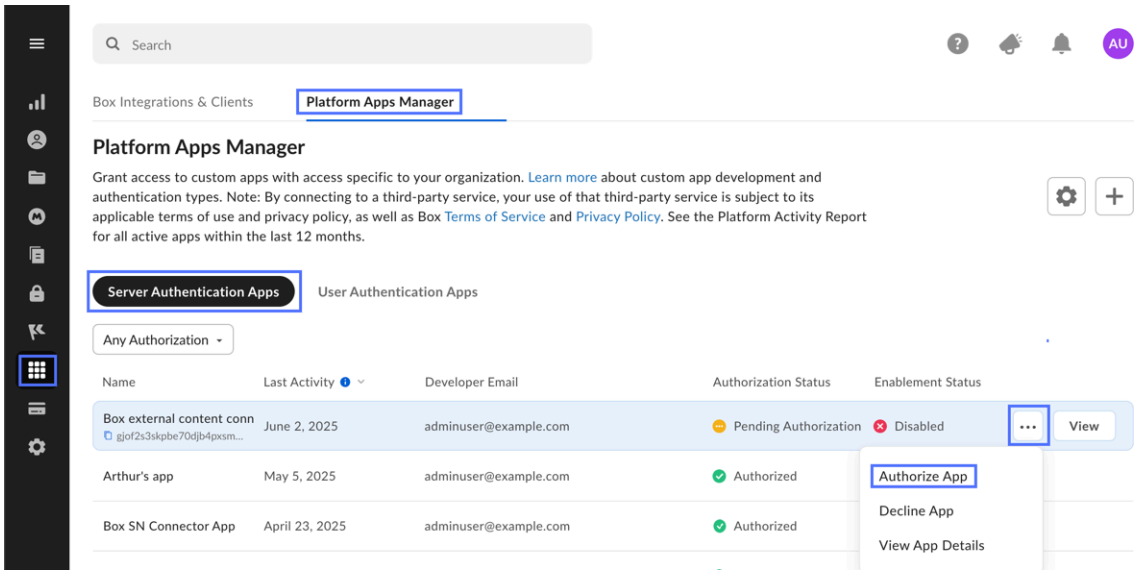
   a. Navigieren Sie zu https://app.box.com/master Und melden Sie sich mit Administratoranmeldeinformationen an.

   b. Wählen Sie aus **Integrationen** Menüsymbol , Navigieren Sie dann zu **Plattform-Apps-Manager** Registerkarte.

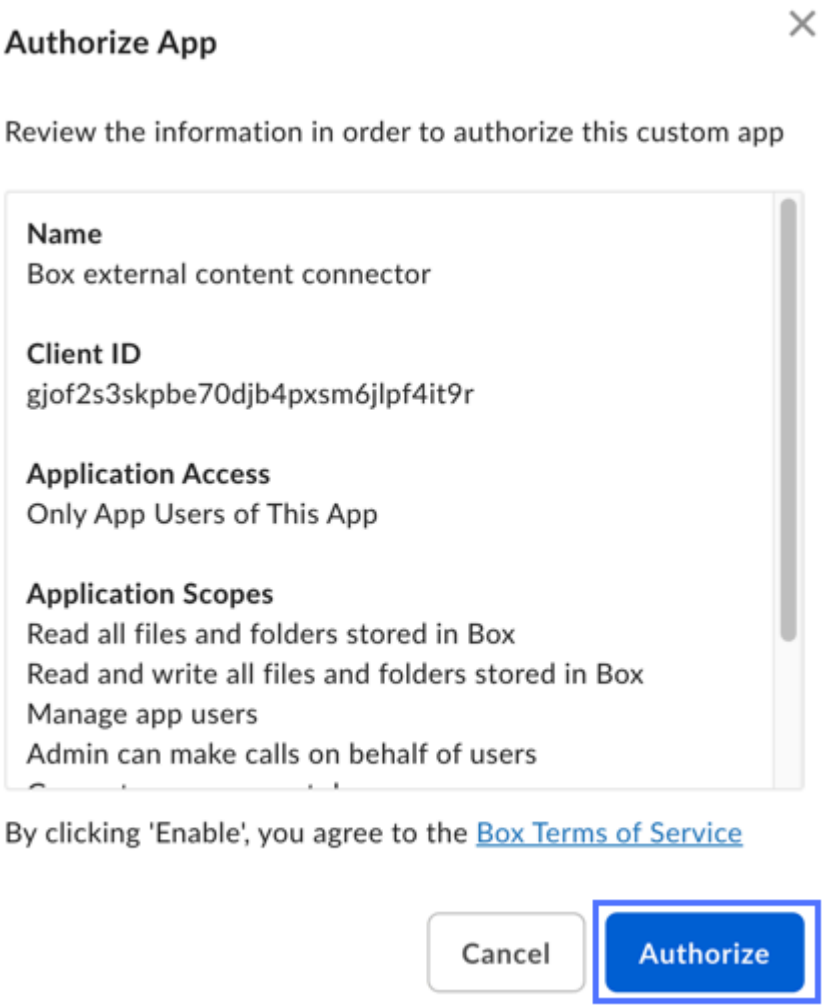
   c. Wählen Sie Aus **Apps Für Serverauthentifizierung** Und suchen Sie den Eintrag für Ihre neue OAuth 2,0-Anwendung.

   d. Öffnen Sie das Kontextmenü des App-Eintrags, indem Sie das Überlaufsymbol auswählen , Und wählen Sie dann aus **App Autorisieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Bildschirm App autorisieren die Option aus **Autorisieren** .



Der Autorisierungsstatus der App ändert sich in **Autorisiert** .

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform 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.

- Die E-Mail-Adresse für Box Administrator-Account, den Sie zum Konfigurieren der OAuth 2,0-Anwendung verwendet haben.
- Die Zeichenfolge der öffentlichen Schlüssel-ID, die Sie in Schritt kopiert haben 2.f.
- Die Einstellungsdatei im JSON-Format, die Sie in Schritt heruntergeladen haben 2.g.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Box Connector für externe Inhalte zum Abrufen von Anwenderboxen und Sicherheitsprinzipalen von Ihrem Box Quellsystem.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Box Connector für externe Cloud-Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Box Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Box Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Box Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Box Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Box Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Box Für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Feld** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Box Connector für externe Inhalte.
Administrator-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse für Box Administrator-Account. Beispiel: Geben Sie ein `boxadmin@example.com` . Wenn Sie die zu verwendende E-Mail-Adresse des Administratorkontos nicht kennen, fragen Sie Ihren Box Administrator für IT.

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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
ID des öffentlichen Schlüssels	ID-Zeichenfolge für den öffentlichen Schlüssel, den Sie haben Box Administrator hat in der OAuth 2,0-Anwendung in hochgeladen Box Entwicklerkonsole. Beispiel: Geben Sie ein `Pf257ezq` . Wenn Sie die zu verwendende Zeichenfolge der öffentlichen Schlüssel-ID nicht kennen, fragen Sie Ihren Box Administrator für IT.
Passwortsatz	Passphrase für die in angegebene verschlüsselte private Schlüsseldatei **Verschlüsselte private Schlüsseldatei** . Wenn Sie nicht über die Passphrase für die verschlüsselte private Schlüsseldatei verfügen, fragen Sie Ihren Box Administrator für IT.
Verschlüsselte private Schlüsseldatei	PKCS#8-Format: Verschlüsselte private Schlüsseldatei. Wenn Sie die verschlüsselte private Schlüsseldatei nicht haben, fragen Sie Ihren Box Administrator für IT.
JSON-Datei des Service-Accounts	JSON-Format-Datei mit Konfigurationseinstellungen für Box OAuth 2,0-Anwendung des Connectors für externe Inhalte in Box Entwicklerkonsole. Wenn Sie diese JSON-Einstellungsdatei nicht haben, fragen Sie Ihren Box Administrator für IT.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Box Connector für externe Inhalte.
7. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen 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.

Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer Box Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern Box Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte und erstellen Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Box Connector für externe Inhalte.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Box Connector für externe Inhalte

Geben Sie die Anwenderfelder an, die Sie verwenden möchten Box Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter, um die Arten von Inhalten zu bestimmen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an den sie weitergeleitet werden KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss bereits erstellt haben Box Connector für externe Inhalte, für die Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Box Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Box Connector für externe Inhalte durchsucht alle Anwenderboxen aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden 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.

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Anwenderfelder, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Dateierweiterungen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen werden sollen

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Box Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz der Anwenderboxen anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Filterung von Anwenderfeldern** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Anwenderboxen aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Durchsuchen Sie alle Anwenderboxen** .
   - Um nur einen angegebenen Satz von Anwenderboxen aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Schließen Sie nur diese Anwenderfelder ein** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie E-Mail-Adressen für Anwenderfelder hinzu** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von E-Mail-Adressen für Anwender, deren Felder der Connector beim Durchforsten einschließen soll.

     Beispiel: Geben Sie ein senthil@example.com Dient zum Abrufen nur durchsuchbarer Inhalte aus dem Feld dieses Anwenders.
   - Wählen Sie aus, um alle Anwenderboxen mit Ausnahme eines angegebenen Satzes aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Schließen Sie nur diese Anwenderfelder aus** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie E-Mail-Adressen für Anwenderfelder hinzu, die ausgeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum 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.

von E-Mail-Adressen für Anwender, deren Felder der Connector beim Durchforsten ausschließen soll.

Beispiel: Geben Sie ein `laura@example.com` Um durchsuchbaren Inhalt aus dem Feld dieses Anwenders auszuschließen.

Ergebnis
Die Box Connector für externe Inhalte wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Um Inhalte von abzurufen Box Quellsystem Erstellen und führen Sie mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus Box Connector für externe Inhalte. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

GitLab Connector für externe Inhalte

Die GitLab Connector für externe Inhalte ruft Probleme, Wikis, Zusammenführungsanforderungen, Tags, Verzweigungen ab und Commits aus Gruppen, Projekten und Repositorys in Ihrem GitLab.Com-Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Voraussetzungen für GitLab Connector für externe Inhalte

Einschränkungen für GitLab Connector für externe Inhalte

Die GitLab Connector für externe Inhalte ruft keine durchsuchbaren Inhalte aus persönlichen Quellen ab GitLab.Com-Projekte.

Beim Abrufen von Sicherheitsprinzipien von GitLab.Com-Quellsystem, die GitLab Connector für externe Inhalte unterstützt keine dieser Sicherheitsfunktionen:

- Anwenderdefinierte Rollen
- Gruppenzugriffstoken
- Anwender, die nicht sind Enterprise-Anwender
- Anwender mit Minimaler Zugriff Rolle

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren GitLab Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein persönliches Zugriffstoken für einen Gruppenbesitzer-Anwenderaccount in GitLab.Com, um zuzulassen GitLab Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf GitLab Quellsystem.

Vorbereitungen
Sie benötigen Anmeldeinformationen für den Gruppenbesitzer-Anwenderaccount in Ihrer Organisation GitLab.Com-Instanz.

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.

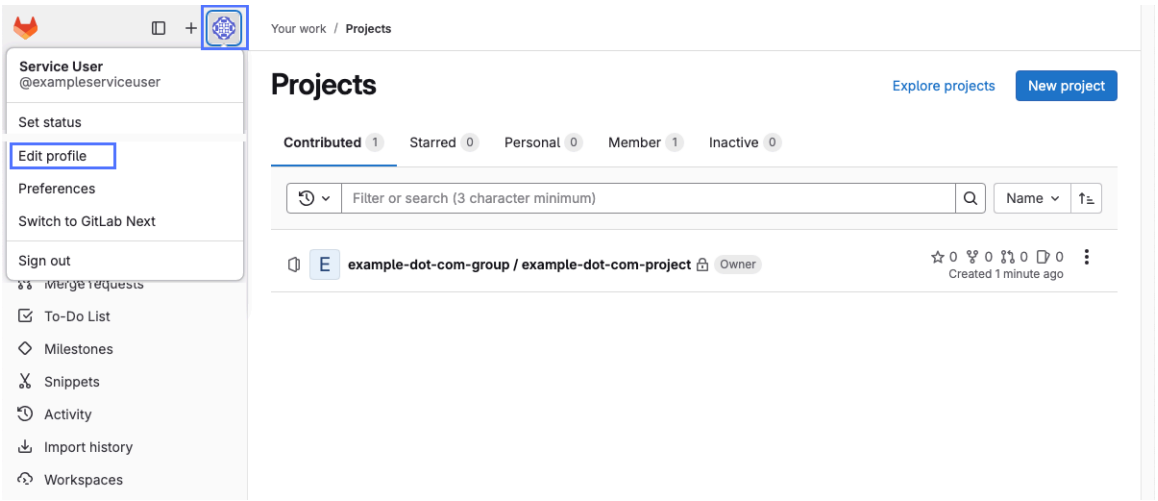
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die GitLab Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab GitLab.Com-Quellsystem, das verwendet GitLab API und ein persönliches Zugriffstoken mit dem `read_api`Bereich, der für den Anwenderaccount konfiguriert ist, der alle Gruppen der obersten Ebene besitzt, die durchforstet werden sollen. Der Connector verwendet dieses persönliche Zugriffstoken, um die Identität des angegebenen Anwenders beim Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem zu übernehmen GitLab.Com-Quellsystem.

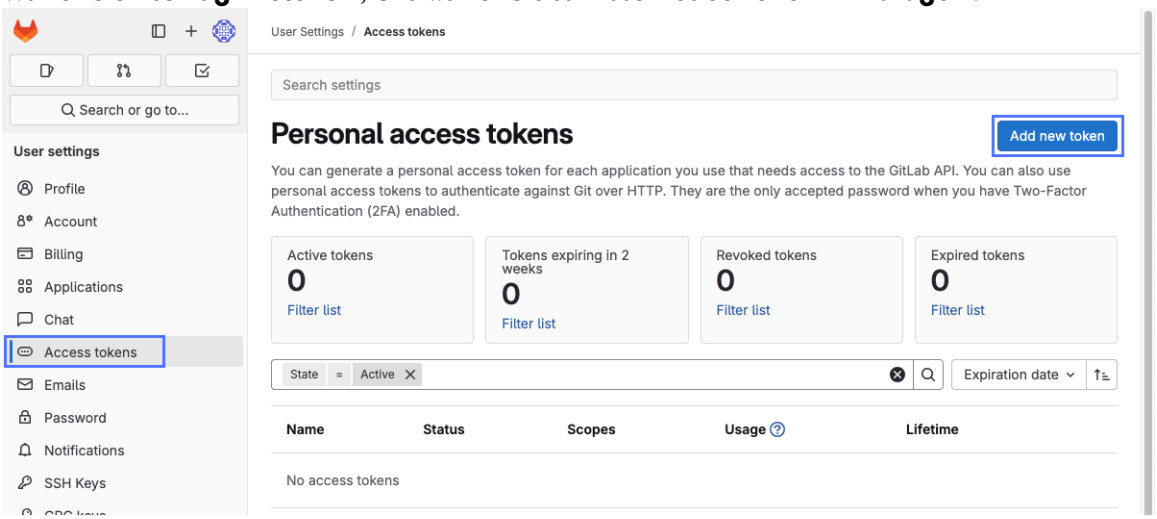
Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator benötigt dieses persönliche Zugriffstoken, um zu konfigurieren GitLab Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit GitLab.Com-Quellsystem.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an https://gitlab.com/ Als Anwender, der alle Gruppen der obersten Ebene besitzt, aus denen Sie durchsuchbare Inhalte abrufen möchten.
2. Wählen Sie im Menü Ihren Avatar und dann aus **Bearbeiten Sie das Profil** .



3. Wählen Sie Aus **Zugriffstoken** , Und wählen Sie dann aus **Neues Token hinzufügen** .



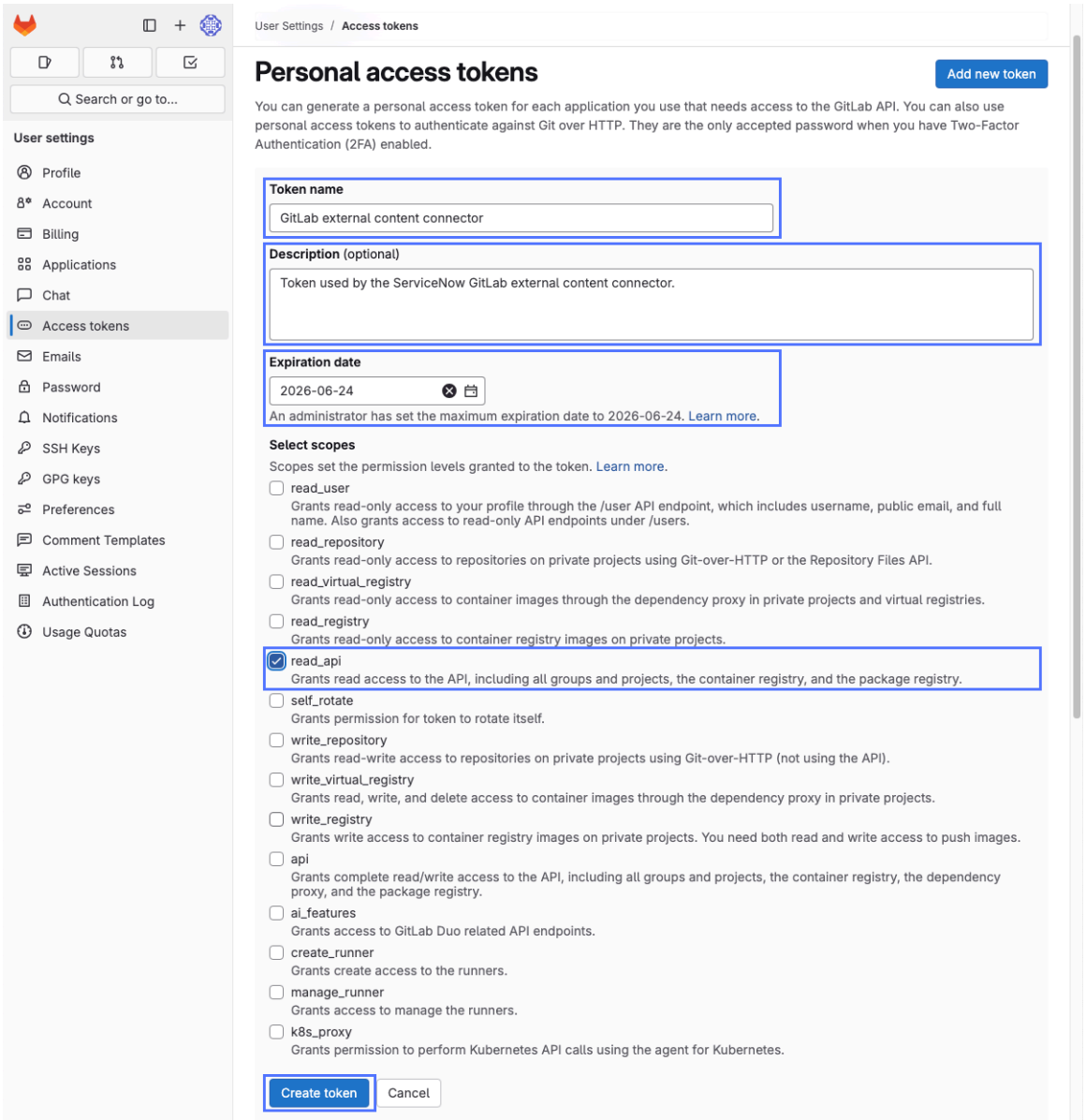
4. Geben Sie einen Namen, eine optionale Beschreibung und ein Ablaufdatum für Ihr neues persönliches Zugriffstoken ein.

> **Hinweis:** Wenn Sie kein Ablaufdatum eingeben, wird das Ablaufdatum des Tokens automatisch auf 365 Tage nach dem aktuellen Datum festgelegt.

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.

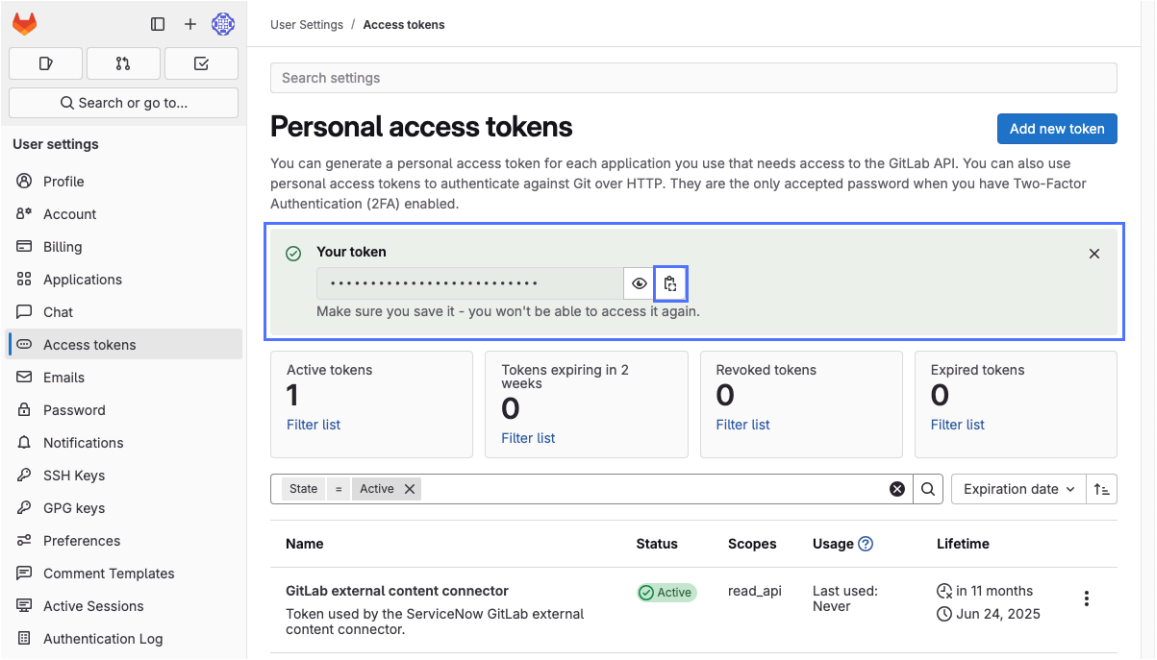
5. Wählen Sie aus **Read_api** Bereich für Ihr neues persönliches Zugriffstoken.
6. Wählen Sie Aus **Token erstellen** .



7. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie das Kopiersymbol Um Ihr neues persönliches Zugriffstoken zu kopieren, speichern Sie es dann an einem sicheren Ort.

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: Ihr ServiceNow AI Platform® Administratoren benötigen dieses persönliche Zugriffstoken, um eine zu erstellen GitLab Connector für externe Inhalte. Sie können nach dem Erstellen nicht mehr auf das Token zugreifen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Die URL für Ihren GitLab Instanz. Dies ist normalerweise https://gitlab.com/ .
- Das persönliche Zugriffstoken für den Gruppenbesitzer-Anwender, das Sie in Schritt kopiert haben 7.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren GitLab Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem GitLab.Com-Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von GitLab Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen GitLab Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen GitLab Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen GitLab Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben GitLab Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll GitLab Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren GitLab Für die Indizierung externer Inhalte.

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Gitlab** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür GitLab Connector für externe Inhalte.
GitLab Instanz-URL	GitLab.Com-Instanz-URL für Ihr Quellsystem in diesem Format: https://gitlab.com . Die GitLab Connector für externe Inhalte durchsucht Inhalte aus Ihren Gruppen, Projekten und Repositorys, die in diesem Quellsystem gefunden wurden.
Authentifizierungs-Token	Authentifizierungstoken für GitLab.Com-Anwender, der alle Gruppen der obersten Ebene besitzt, für die der Connector für externe Inhalte durchforstet werden soll. Wenn Sie nicht über das Authentifizierungstoken verfügen, fragen Sie Ihren GitLab Administrator für IT.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für GitLab Connector für externe Inhalte.
7. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

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.

9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer GitLab Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern GitLab Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte und erstellen Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für GitLab Connector für externe Inhalte.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für GitLab Connector für externe Inhalte

Geben Sie die Gruppen, Projekte und Repositorys an, die Sie benötigen GitLab Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Wählen Sie die Probleme, Wikis, Zusammenführungsanforderungen, Tags, Verzweigungen aus. und Commits, an die die Durchforstung abgerufen und Feed erhalten soll KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss bereits erstellt haben GitLab Connector für externe Inhalte, für die Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen GitLab Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist GitLab Connector für externe Inhalte durchsucht Inhalte aus allen Untergruppen, Projekten und Repositorys, die in Gruppen der obersten Ebene gefunden wurden, die Eigentum von sind GitLab.Com-Anwender, dessen Identität angenommen werden soll, und sendet alle unterstützten Inhaltstypen (Probleme, Wikis, Zusammenführungsanforderungen, Tags, Verzweigungen, und Commits) an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Untergruppen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Projekte/Repositorys, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt 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.

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Inhaltstypen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen aus dem Quellsystem abgerufen werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Verzweigungen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen aus dem Quellsystem abgerufen werden sollen

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus GitLab Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz der Untergruppen anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Gruppenfilterung** Optionen:
   - Zum Durchforsten aller Untergruppen, die in Gruppen der obersten Ebene gefunden wurden, die im Besitz der Identität des Connectors sind GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Durchforsten Sie alle Gruppen** .
   - Dient zum Durchforsten nur eines angegebenen Satzes von Untergruppen, die in Gruppen der obersten Ebene gefunden wurden, deren Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Nur diese Gruppen einschließen** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Gruppen-URLs hinzu, die eingeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Gruppen, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Hinweis: URLs der Untergruppenaufnahme können als Präfixe mit Platzhalterzeichen angegeben werden `*` Am Ende der URL, die einer beliebigen Zeichenfolge entspricht.

     Sie können beispielsweise eingeben `https://gitlab.com/example-dot-com/production` Um nur durchsuchbare Inhalte aus einzubeziehen `Produktion` Untergruppe und alle darin enthaltenen Untergruppen.

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

- Dient zum Durchforsten aller Gruppen mit Ausnahme eines angegebenen Satzes von Gruppen, die in Gruppen der obersten Ebene gefunden wurden, deren Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Nur diese Gruppen ausschließen** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Gruppen-URLs hinzu, die ausgeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Gruppen, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

  Hinweis: Untergruppenausschluss-URLs können als Präfixe mit Platzhalterzeichen angegeben werden `*` Am Ende der URL, die einer beliebigen Zeichenfolge entspricht.

  Sie können beispielsweise eingeben `https://gitlab.com/example-dot-com/test-*` Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte aus allen Untergruppen mit Namen, die mit beginnen `Test-` .

5. Um die Gruppe der Projekte und Repositorys anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Projekt-/Repository-Filterung** Optionen:

   - Zum Durchforsten aller Projekte und Repositorys, deren Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Durchsuchen Sie alle Projekte/ Repositorys** .

   - Dient zum Durchforsten nur eines angegebenen Satzes von Projekten und Repositorys, die Eigentum des Connectors sind, dessen Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Schließen Sie nur diese Projekte/Repositorys ein** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Projekt-/Repository-URLs hinzu, die eingeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Projekte und Repositorys, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Hinweis: Projekt- und Repository-Aufnahme-URLs können als Präfixe mit Platzhalterzeichen angegeben werden `*` Am Ende der URL, die einer beliebigen Zeichenfolge entspricht.

     Sie können beispielsweise eingeben `https://gitlab.com/example-dot-com/prod-*` Dient zum Einbeziehen nur durchsuchbarer Inhalte aus Projekten, deren Namen mit beginnen `prod.:` .

   - Zum Durchforsten aller Projekte und Repositorys mit Ausnahme eines angegebenen Satzes von Projekten und Repositorys, deren Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwenderaccount, wählen Sie aus **Schließen Sie nur diese Projekte/Repositorys aus** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Projekt-/Repository-URLs hinzu, die ausgeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Projekte und Repositorys, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

     Hinweis: Projekt- und Repository-Ausschluss-URLs können als Präfixe mit Platzhalterzeichen angegeben werden `*` Am Ende der URL, die einer beliebigen Zeichenfolge entspricht.

     Sie können beispielsweise eingeben `https://gitlab.com/example-dot-com/confidential273` Um durchsuchbaren Inhalt aus auszuschließen `Vertrauliche273` Projekt.

6. Aktivieren Sie **Durchforsten Sie Inhaltstypen** Optionen für die Inhaltstypen, die Sie abrufen möchten, wenn Sie Inhaltsdurchforstungen ausführen.
   Die GitLab Connector für externe Inhalte unterstützt die Indizierung durchsuchbarer Inhalte für diese Inhaltstypen:

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

Inhaltstyp	Durchsuchbarer Inhalt indiziert
Probleme	Problembeschreibung
Wikis	Markdown-Inhalt in HTML konvertiert (ohne Anhänge)
Anfragen zusammenführen	Führen Sie die Anforderungsbeschreibung (Markdown) und Diskussionen zusammen
Tags	Tag-Nachricht
Zweige	Commit-Nachricht des Head-Commits
Commits	Nachricht committen

Wichtig: Die GitLab Connector für externe Inhalte unterstützt keine Indizierung durchsuchbarer Inhalte aus einem dieser Inhaltstypen:

- Commit-, Problem- und Wiki-Diskussionen
- Commit-Diffs
- Inhalt aus archivierten Gruppen oder Projekten
- Inhalt aus Gruppen oder Projekten im Status „Löschung ausstehend“
- Inhalt aus Untergruppen von Gruppen der obersten Ebene, die nicht im Besitz der Personen sind, deren Identität angenommen wurde GitLab.Com-Anwender
- Inhalt von Dateien, die an Probleme oder Zusammenführungsanforderungen angehängt sind
- Inhalt von Wiki-Anhängen in anderen Formaten als nur-Text (.txt)
- Interne oder vertrauliche Notizen in Zusammenführungsanforderungsdiskussionen
- Repository-Dateien

7. Wenn Sie den Inhaltstyp „Verzweigungen“ in Schritt eingeschlossen haben 6, Verwenden Sie **Fügen Sie Verzweigungen hinzu, die in das reguläre Format aufgenommen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Angeben von Mustern für reguläre Java-Ausdrücke, die den Namen der Verzweigungen entsprechen, die Sie in Inhaltsdurchforstungen einschließen möchten.
   Als Beispiel können Sie angeben `^2025.*$` Dient zum Einbeziehen von Verzweigungen mit Namen, die mit beginnen `2025` , Oder geben Sie an `^.*$` Zum Durchforsten aller Verzweigungen. Informationen zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

   Hinweis: Die Ausdrücke des Verzweigungsnamens `^main$`Und `^master$`Sind standardmäßig enthalten. Sie können diese Verzweigungen nicht aus der Liste entfernen.

Ergebnis

Die GitLab Connector für externe Inhalte wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte von abzurufen GitLab Quellsystem Erstellen und führen Sie mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus GitLab Connector für externe Inhalte. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger

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

Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Google Drive Connector für externe Inhalte

Die Google Drive Connector für externe Inhalte ruft Dateien und Anhänge von freigegebenen Laufwerken in ab Google Drive Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Google Drive Für die Indizierung externer Inhalte

Aktivieren Sie Google Drive Und Admin-SDK-APIs und erstellen Sie eine Google Cloud Service-Account, der zugelassen werden soll Google Drive Connector für externe Inhalte zum Durchforsten freigegebener Laufwerke und Sicherheitsprinzipien in Ihrem Google Drive Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen Superadministrator-Anmeldeinformationen für Ihre Organisation Google Cloud Und Google Administratorkonsolen. Informationen zu Superadministrator-Accounts finden Sie unter Vorgefertigte Administratorrollen Und BEST Practices für Superadministrator-Accounts Google Ressourcen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Google Drive Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Google Drive Quellsystem mit APIs und einem in konfigurierten Service-Account Google Cloud Konsole. Der Connector basiert auch auf der domänenweiten Delegierung für den Service-Account, der in konfiguriert ist Google Administratorkonsole.

Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus kopiert wurden Google Cloud-Konsole zum Konfigurieren von Google Drive Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Google Drive Quellsystem.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Google Drive Und Administrator-SDK-APIs für Ihr ausgewähltes Projekt.

   a. Melden Sie sich bei an Google Cloud Konsole unter https://console.cloud.google.com/ .

   b. Wählen Sie bei Bedarf den angezeigten Projektnamen aus, um zu öffnen **Wählen Sie ein Projekt aus** Dialogfeld, wählen Sie dann das entsprechende Projekt für Ihre Organisation aus Google Drive Inhalt. In der Konsole wird der Name des ausgewählten Projekts angezeigt.

   c. Suchen und wählen Sie aus **APIs und Services** Menüelement. Wenn dieses Menüelement in nicht sichtbar ist Google Cloud Seite eingeben `APIs und Services` Wählen Sie im Suchfeld aus, und wählen Sie aus **APIs und Services** Suchergebnis.

   d. Wählen Sie auf der Seite „APIs und Services“ die Option aus **Aktivieren Sie APIs und Services** .

   e. Suchen und wählen Sie aus **Google Drive-API** Kachel, und wählen Sie dann aus **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.

Die API wird in der Liste aktivierte APIs und Services für Ihr Projekt angezeigt.

f. Wiederholen Sie die Schritte 1.c Bis 1.e, Aber dieses Mal suchen, auswählen und aktivieren **Administrator-SDK-API** .

2. Erstellen Sie eine neue Google Cloud Service-Account für Ihr ausgewähltes Projekt.

a. In Google Cloud-Konsole suchen und auswählen **IAM und Administrator** > **Service-Konten** Menüelement.
Wenn dieses Menüelement in nicht sichtbar ist Google Cloud Seite eingeben `Service-Accounts` Wählen Sie im Suchfeld aus, und wählen Sie aus **Service-Accounts** Suchergebnis.

b. Wählen Sie auf der Seite „Service-Accounts“ die Option aus **Erstellen Sie Einen Service-Account** .

c. Geben Sie einen Anzeigenamen, eine Account-ID und eine Beschreibung für den Service-Account ein, und wählen Sie dann aus **Erstellen und fortfahren** .

d. Wählen Sie **Fertig**.
Der Service-Account wird in der Liste „Service-Accounts“ für Ihr Projekt angezeigt.

3. Fügen Sie Ihrem neuen einen privaten Schlüssel hinzu Google Cloud Service-Account.

a. In Google Cloud Konsole wählen Sie auf der Seite „Service-Accounts“ die E-Mail-Adresse für den Service-Account aus.

b. Wählen Sie im Service-Account-Editor die aus **Schlüssel** Abschnittsheader.

c. Wählen Sie Aus **Schlüssel hinzufügen** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen neuen Schlüssel** .

d. Wählen Sie im Dialogfeld „Privaten Schlüssel erstellen“ den JSON-Schlüsseltyp aus, und wählen Sie dann aus **Erstellen** .

e. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, laden Sie die private Schlüsseldatei im JSON-Format an einen sicheren Speicherort herunter.

> **Wichtig:** Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt die private Schlüsseldatei im JSON-Format, um eine zu konfigurieren Google Drive Connector für externe Inhalte.

f. Wählen Sie **Schließen**.

4. Aktivieren Sie die domänenweite Delegierung in Google Administrator für Ihren neuen Google Cloud Service-Account.

a. In Google Cloud Konsole kopieren Sie auf der Seite „Service-Accounts“ den Wert der OAuth 2-Client-ID für Ihren neuen Service-Account, und zeichnen Sie ihn auf.

b. Melden Sie sich bei an Google Administratorkonsole unter https://admin.google.com/ .

c. Navigieren zu **Sicherheit** > **Zugriff und Datensteuerung** > **API-Steuerungen**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.

d. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie die domänenweite Delegierung** .

e. Wählen Sie in der Liste API-Clients die Option aus **Fügen Sie neu hinzu** .

f. In **Client-ID** Geben Sie die OAuth 2-Client-ID des Service-Accounts ein, die Sie in Schritt kopiert haben 4.a.

g. In **OAuth-Umfänge** Feld eingeben `https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly, https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly, https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.group.readonly` .
Der Wert dieses Felds ist eine einzelne kommagetrennte Zeichenfolge, nicht mehrere Zeichenfolgen.

h. Wählen Sie Aus **Autorisieren** .

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Ihr Google Workspace Domänenname im Format `example.com` . Sie können Ihren Domänennamen finden, indem Sie zu navigieren https://admin.google.com/ac/domains/manage Google Administrationsseite.
- Die E-Mail-Adresse für einen Anwenderaccount, der über die Berechtigung zum Zugriff auf verfügt Google Workspace Anwenderverzeichnis der Domäne. Die Google Drive Der Connector für externe Inhalte verwendet diesen Account, um Anwender und Gruppen der Domäne aufzulisten.

  Hinweis: Dies sollte eine E-Mail-Adresse aus der Domäne Ihrer Organisation sein, nicht eine Service-Account-E-Mail-Adresse aus dem iam.gserviceaccount.com Domäne.

- Die private JSON-Schlüsseldatei für Google Cloud Service-Account, den Sie in Schritt heruntergeladen haben 3.e.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Google Drive Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Google Drive Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Google Drive Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Google Drive Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Google Drive Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Google Drive Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Google Drive Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Google Drive Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Google Drive Für die Indizierung externer Inhalte.

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Google Drive** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Google Drive Connector für externe Inhalte.
Arbeitsbereichsdomäne	Google Workspace Domäne für Ihr Quellsystem in diesem Format: `https://workspace.example.com` . Die Google Drive Connector für externe Inhalte durchsucht freigegebene Laufwerke, die in dieser Domäne gefunden wurden. **Hinweis:** Die Google Drive Connector für externe Inhalte durchsucht nur freigegebene Laufwerke aus Ihrem Quellsystem. Es werden keine Anwenderlaufwerke aus Ihrem Quellsystem durchforstet.
Service-Account-E-Mail	E-Mail-Adresse für einen Anwenderaccount, der über die Berechtigung zum Zugriff auf verfügt Google Workspace Anwenderverzeichnis der Domäne. Die Google Drive Der Connector für externe Inhalte verwendet diesen Account, um Anwender und Gruppen der Domäne aufzulisten. Beispiel: Geben Sie ein `google.service.account@example.com` . Wenn Sie die zu verwendende E-Mail-Adresse nicht kennen, fragen Sie Ihren Google Administrator für IT.
JSON-Datei des Service-Accounts	Private Schlüsseldatei im JSON-Format für den in konfigurierten Service-Account Google Cloud Für Google Drive Connector für externe Inhalte.

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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wenn Sie diese JSON-Datei nicht haben, fragen Sie Ihren Google Administrator für IT.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer Google Drive Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Google Drive Connector für externe Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie den Satz der freigegebenen Laufwerke einschränken, die der Connector durchforsten soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Google Drive Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Google Drive Connector für externe Inhalte

Geben Sie die freigegebenen Laufwerke an, die Sie verwenden möchten Google Drive Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten festzulegen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an die er weitergeleitet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Google Drive Connector für externe Inhalte durchsucht alle freigegebenen Laufwerke aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden 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.

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz freigegebener Laufwerke aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchforsten des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchforsten des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Google Drive Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Zu durchforstende Laufwerke** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle freigegebenen Laufwerke aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Laufwerke ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für alle freigegebenen Laufwerke, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur einen angegebenen Satz freigegebener Laufwerke aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die freigegebenen Laufwerke, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

   URLs für freigegebene Laufwerke haben das Format `https://drive.google.com/drive/folders/<shared-drive-ID>` , Wo `<shared-drive-ID>` Ist der Bezeichner für das freigegebene Laufwerk.

Hinweis: Die Google Drive Connector für externe Inhalte durchsucht nur freigegebene Laufwerke aus Ihrem Quellsystem. Es werden keine Anwenderlaufwerke aus Ihrem Quellsystem durchforstet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .
   Wählen Sie Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.

   c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis
Die Google Drive Connector für externe Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsbereich und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Google Drive Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen so planen, dass sie wiederkehrend ausgeführt werden, oder einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Und .

Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Die Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte ruft Dateien von einzelnen Laufwerken in ab Microsoft OneDrive Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Generieren Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte. Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel als DERCODIERTES binäres X.509-Format-Zertifikat zur Verwendung bei der Konfiguration des API-Zugriffs für den Connector in Microsoft Entra-Admin Center.

Vorbereitungen
Sie müssen Zugriff auf das Java-Keytool-Dienstprogramm haben. Weitere Informationen zum Keytool-Dienstprogramm finden Sie unter https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Microsoft OneDrive Der Connector für externe Inhalte verwendet ein öffentliches/privates Schlüsselpaar, um sich mit einer in konfigurierten OAuth 2,0-App zu authentifizieren

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.

Microsoft Entra-Admin Center. Mit der Schlüsselpaarauthentifizierung kann der Connector auf zugreifen Microsoft OneDrive Daten über Microsoft Graph API.

Um die Authentifizierung eines öffentlichen/privaten Schlüsselpaars für den Connector zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Elemente erstellen:

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im Java Keystore-Format (JKS).
   - Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen diese JKS-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort, wenn sie Einstellungen für konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte führt eine Durchforstung aus. Er verwendet den privaten Schlüssel aus dieser JKS-Schlüsselspeicherdatei, um die Authentifizierungsanforderung zu signieren, die an die in definierte OAuth 2,0-App gesendet wird Microsoft Entra-Admin Center.
2. Eine Kopie des öffentlichen Schlüssels im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat.
   - Ihr Administrator muss diese Zertifikatdatei in die OAuth 2,0-App hochladen, die in definiert ist Microsoft Entra-Admin Center Die API-Zugriff auf gewährt Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte sendet seine Authentifizierungsanforderung an die in definierte OAuth 2,0-App Microsoft Entra-Admin Center, Die App verwendet den öffentlichen Schlüssel aus diesem hochgeladenen Zertifikat, um zu bestätigen, dass die Authentifizierungsanforderung mit dem privaten Schlüssel signiert wurde.

Hinweis: Wenn Ihre Organisation über eigene Richtlinien für die Generierung öffentlicher/privater Schlüsselpaare verfügt, befolgen Sie diese, um ein Schlüsselpaar und ein öffentliches Schlüsselzertifikat in den erforderlichen Formaten zu generieren.

Prozedur

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im JKS-Schlüsselspeicherformat generieren:

   a. Führen Sie diesen Keytool-Befehl durch und ersetzen Sie ihn `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit Werten Ihrer Wahl:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Als Beispiel können Sie angeben `ms-onedrive-Connector-cert` Geben Sie als Schlüsselalias und JKS-Repository-Dateiname ein Passwort ein:

   ```
   keytool -genkey -alias ms-onedrive-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS -validity
    360
   ```

   b. Wenn Sie zur Eingabe Ihres vor- und Nachnamens aufgefordert werden, geben Sie den allgemeinen Namen (CN) für das Schlüsselpaar ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
   Als Beispiel können Sie angeben `Connector für externe Microsoft OneDrive-Inhalte` Als allgemeiner Name für das Schlüsselpaar.

   c. Geben Sie bei jeder Aufforderung des verbleibenden eindeutigen Namens die angeforderten Informationen ein, und 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.

d. Wenn Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass der eindeutige Name korrekt ist, geben Sie ein `ja` Und drücken Sie die Eingabetaste.

e. Wenn Sie zur Eingabe eines Schlüsselpassworts aufgefordert werden, drücken Sie die Eingabetaste, um dasselbe Passwort zu verwenden, das Sie für die Schlüsselspeicherdatei angegeben haben.

> **Wichtig:** Schlüsselspeicher und Schlüsselpasswörter müssen identisch sein.

Das Keytool-Dienstprogramm generiert eine neue Java-Schlüsselspeicherdatei (.jks), die Ihr öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält.

> **Wichtig:** Zeichnen Sie das Passwort für diesen Schlüssel und diese Schlüsselspeicherdatei an einem sicheren Speicherort auf. Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen dieses Passwort, wenn sie konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

2. Exportieren Sie Ihren öffentlichen Schlüssel im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat, indem Sie den folgenden keytool-Befehl ausführen und ersetzen `<cer-file>` Mit einem Dateinamen Ihrer Wahl und wird ersetzt `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit denselben Werten, die Sie in Schritt verwendet haben 1:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
"<password>" -storetype JKS
```

Als Beispiel können Sie angeben `ms-onedrive-Connector-cert` Als Dateiname für das DER-codierte binäre X.509-Format-Zertifikat:

```
keytool -export -alias ms-onedrive-connector-cert -file ms-onedrive-connector-cert.cer
 -keystore ms-onedrive-connector-cert.jks -storepass "lwmoWTbbT+j+qvdQ" -storetype JKS
```

Das Keytool-Dienstprogramm exportiert eine Kopie Ihres öffentlichen Schlüssels als Zertifikatdatei im Format „DER-codiert“ im Format X.509 mit dem ausgewählten Dateinamen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie die beiden von Ihnen generierten Dateien den Administratoren zur Verfügung, die Ihren konfigurieren Microsoft OneDrive Instanz und KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz wie folgt:

Datei	Beschreibung
Zertifikatdatei des öffentlichen Schlüssels im X.509-Format	Geben Sie diese Zertifikatdatei an Microsoft OneDrive Administrator. Sie müssen das Zertifikat in hochladen Microsoft Entra-Admin Center Wenn Sie eine OAuth 2,0-Anwendung für konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung im finden Sie Microsoft Entra-Admin Center Für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, siehe Konfigurieren Microsoft OneDrive Für die Indizierung externer Inhalte.

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.

Datei	Beschreibung
JKS-Schlüsselspeicherdatei und Passwort	Geben Sie diese Java-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort an ServiceNow AI Platform Administratoren. Sie benötigen die Datei und das Passwort, wenn Sie konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte. Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Microsoft OneDrive Für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center Um zuzulassen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf Microsoft OneDrive Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation in Microsoft Entra-Admin Center:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Registrieren einer Anwendung
- Berechtigung zum Hinzufügen von API-Berechtigungen zu einer Anwendung
- Berechtigung zum Gewähren der Administratoreinwilligung für die API-Berechtigungen einer Anwendung
- Berechtigung zum Hochladen von Zertifikaten für eine Anwendung

Sie müssen ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für erstellt haben Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte und extrahiert das öffentliche Schlüsselzertifikat im DER-codierten binären X.509-Format. Details zum Erstellen des öffentlichen/privaten Schlüsselpaars und zum Extrahieren des öffentlichen Schlüsselzertifikats finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Microsoft OneDrive Quellsystem, das verwendet Microsoft Graph API.

Um den Connector für den Zugriff auf zu aktivieren Microsoft OneDrive Quellsystem über diese API müssen Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in konfigurieren Microsoft Entra-Admin Center. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann aus dieser kopierte Einstellungen verwenden Microsoft Entra-Anwendung zum Konfigurieren von Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Microsoft OneDrive Quellsystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

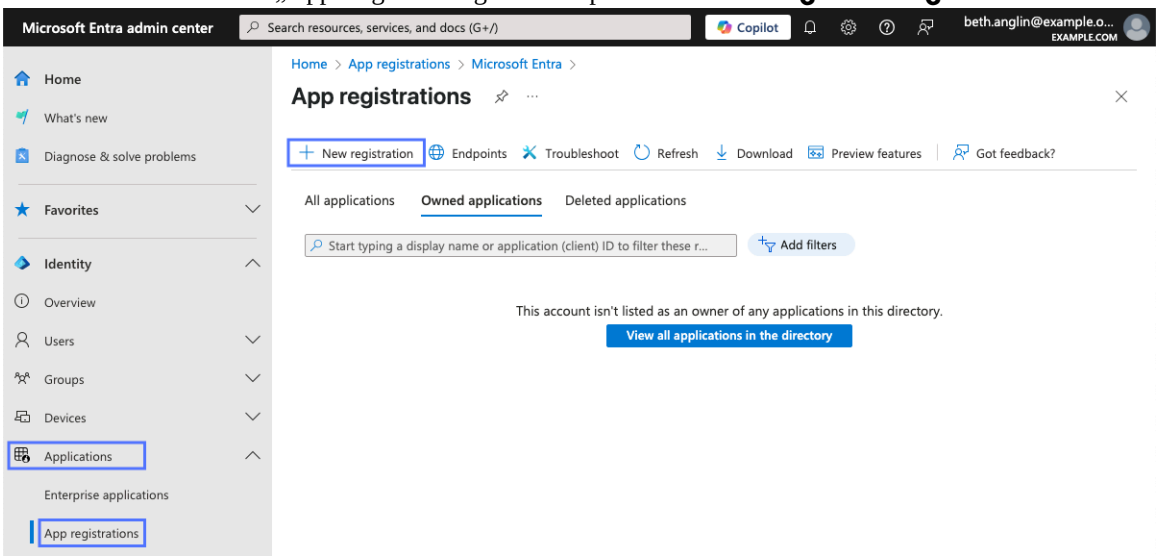
1. Registrieren Sie eine neue Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center.

   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Entra-Admin Center Um https://entra.microsoft.com/ .

   > **Hinweis:** Wenn Ihr Microsoft OneDrive Mandant befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, melden Sie sich unter an https://entra.microsoft.us/ Stattdessen.

   b. Auswahlvorgang **Anwendungen** > **App-Registrierungen**an.

   c. Wählen Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ die Option aus **Neue Registrierung** .

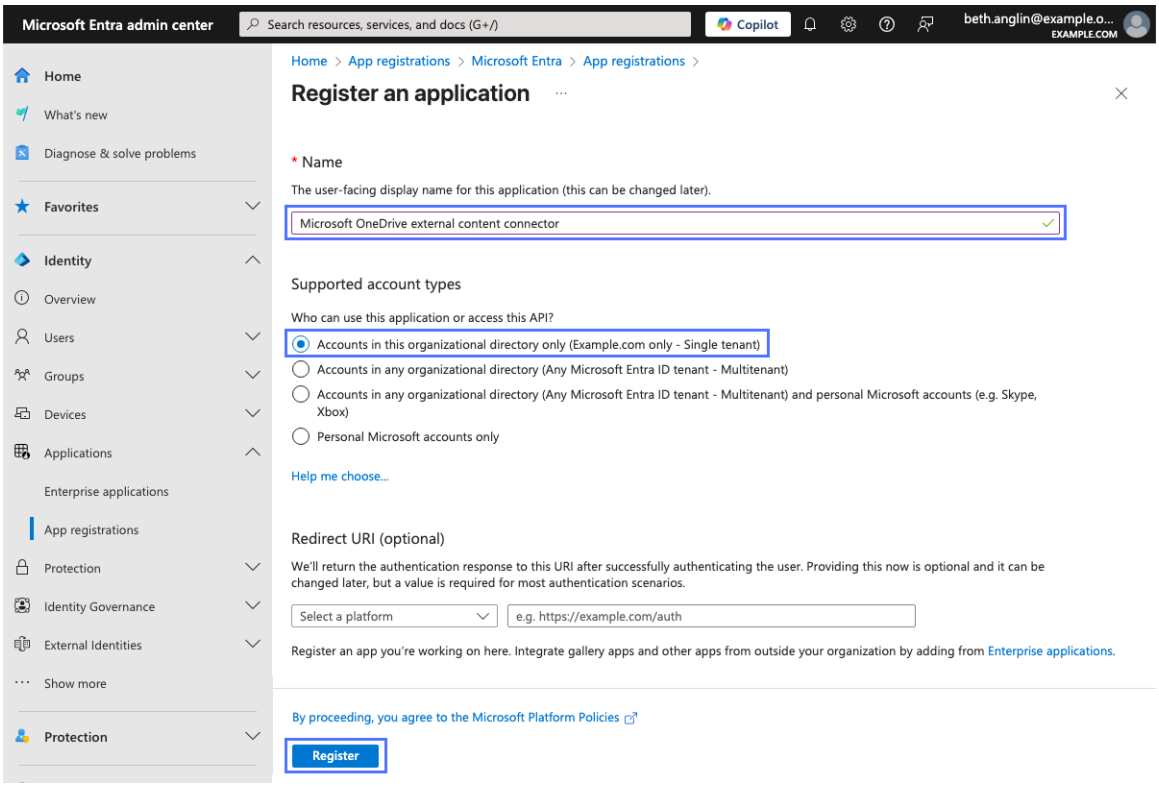


   d. Füllen Sie im Formular „Anwendung registrieren“ die folgenden Felder aus:

Feld	Anweisungen
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihre OAuth 2,0-Anwendung ein. Sie können beispielsweise eingeben `Connector für externe Microsoft OneDrive-Inhalte` .
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie Aus **Accounts nur in diesem Organisationsverzeichnis (nur <instance-name> – einzelner Mandant)** , Wo `<instance-name>` Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.
Umleitungs-URI (optional)	Lassen Sie dieses Feld leer.

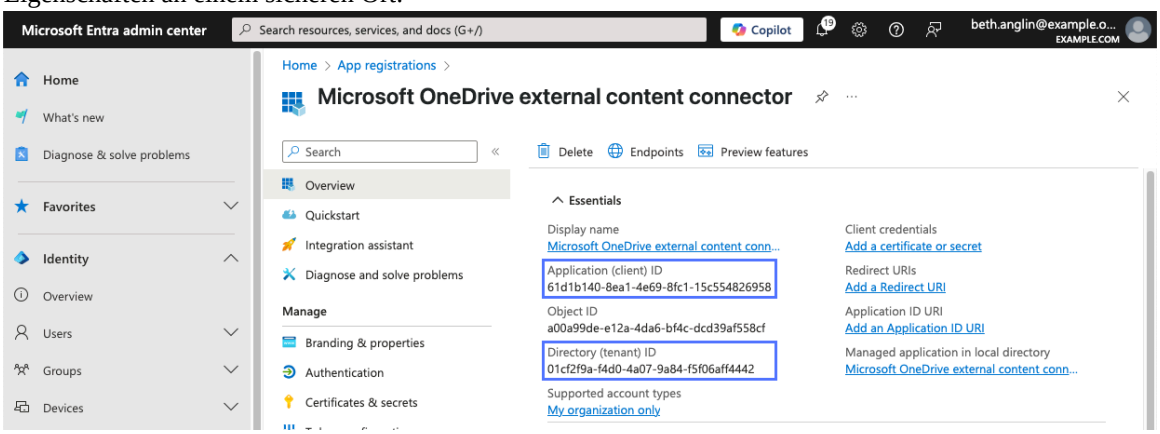
Automatische Übersetzung

© 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.



e. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Die Übersichtsseite der neuen Anwendung wird angezeigt.

2. Zeichnen Sie die Werte von auf **Anwendungs-ID (Client)** Und **Verzeichnis-ID (Mandant)** Eigenschaften an einem sicheren Ort.



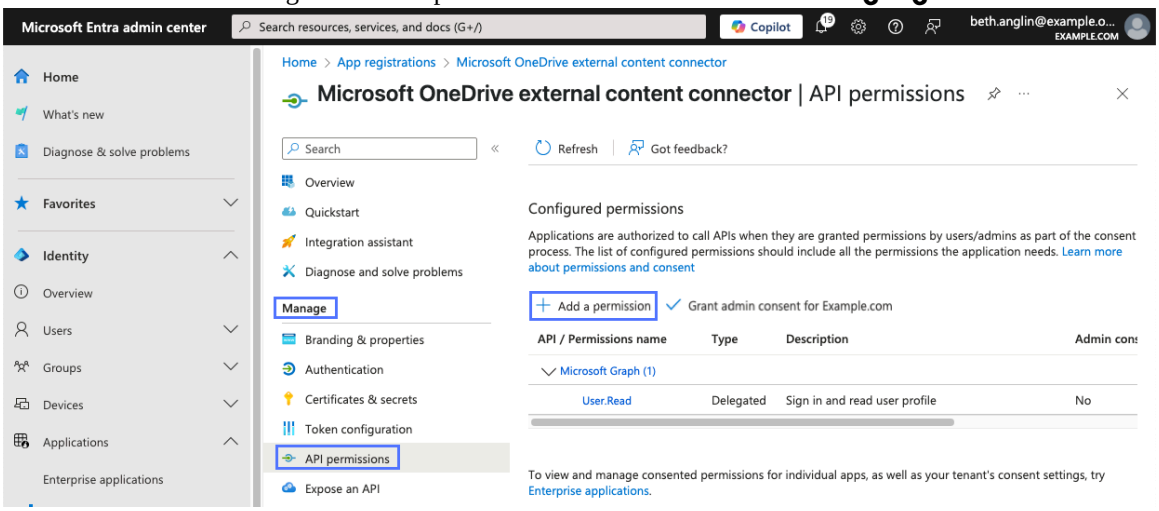
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt die Mandanten- und Client-IDs der Anwendung, um einen zu konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

3. Fügen Sie die API-Berechtigungen hinzu, die für erforderlich sind Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

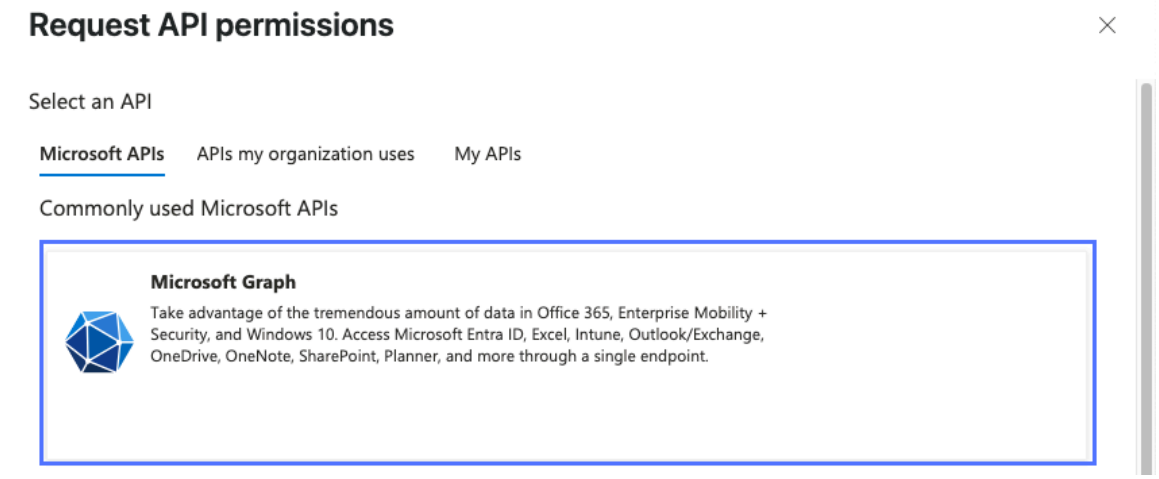
Automatische Übersetzung

© 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 im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.



b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus *`Microsoft Graph`*, Und wählen Sie dann aus **Anwendungsberechtigungen** .



c. Geben Sie für jede der folgenden Berechtigungen den Berechtigungsnamen in ein **Wählen Sie Berechtigungen aus** Suchfeld, suchen und wählen Sie die Option für die Berechtigung aus.

- Dateien.Lesen.Alle
- Gruppe.Lesen.alle oder Gruppenmitglied.Lesen.alle

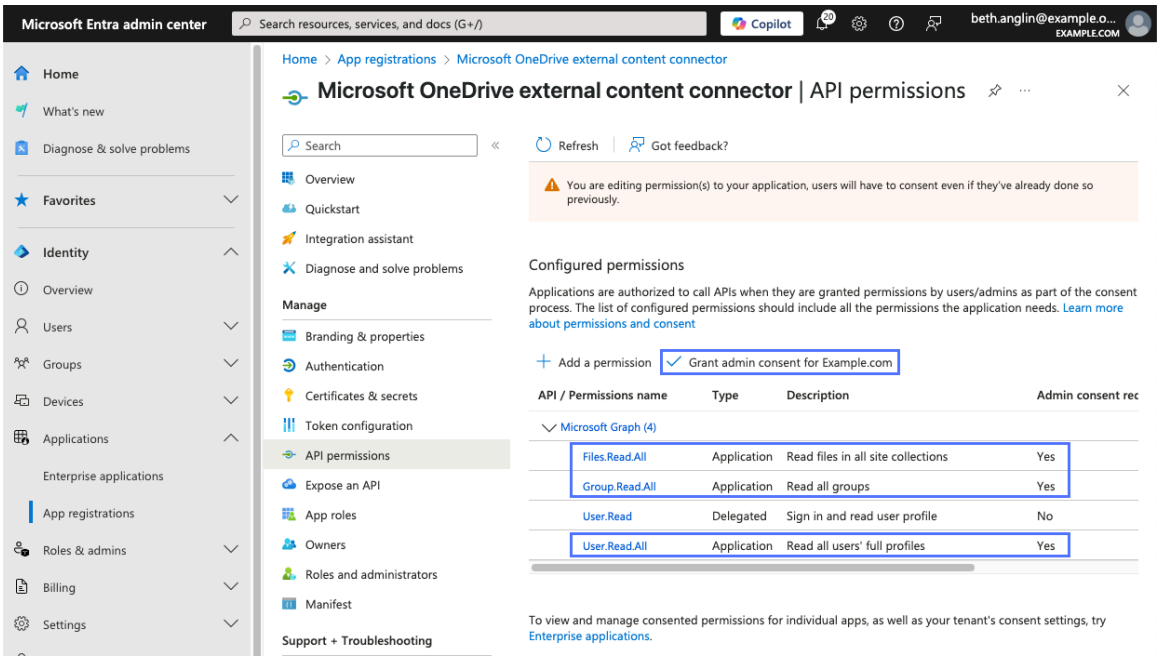
  Hinweis: Wenn Sie die Berechtigung Gruppe.Lesen.alle auswählen, wird die Durchforstungsgeschwindigkeit des Connectors verbessert, der Connector erhält jedoch auch Lesezugriff auf Gruppen-Chats in Ihrem Microsoft OneDrive Quellsystem. Wenn der Connector keinen Lesezugriff auf Ihre Gruppen-Chats haben soll, wählen Sie stattdessen die Berechtigung GroupMember.Lesen.alle aus.

- Anwender.Lesen.Alle

d. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Das neue Microsoft Graph Berechtigungen werden in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.

Automatische Übersetzung

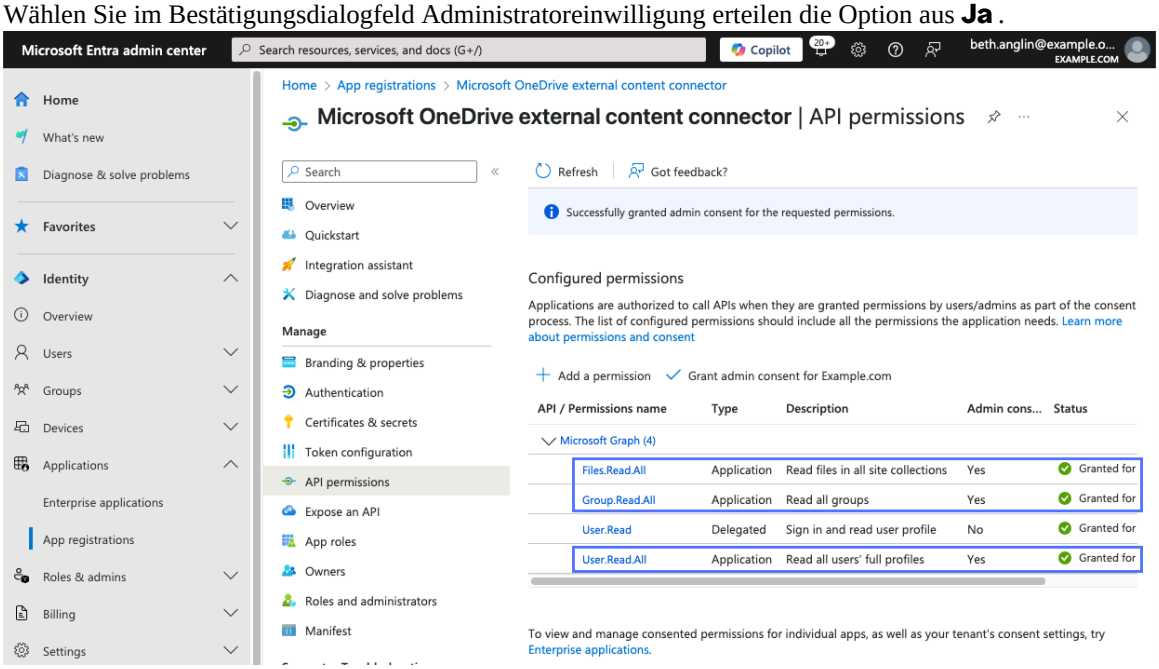
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



4. Gewähren Sie die Zustimmung des Administrators für die hinzugefügten API-Berechtigungen.

a. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <instance-name>** , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.

b. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld Administratoreinwilligung erteilen die Option aus **Ja** .



Der Status für die hinzugefügten API-Berechtigungen ändert sich in Gewährt für <instance-name> , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entrainstanz.

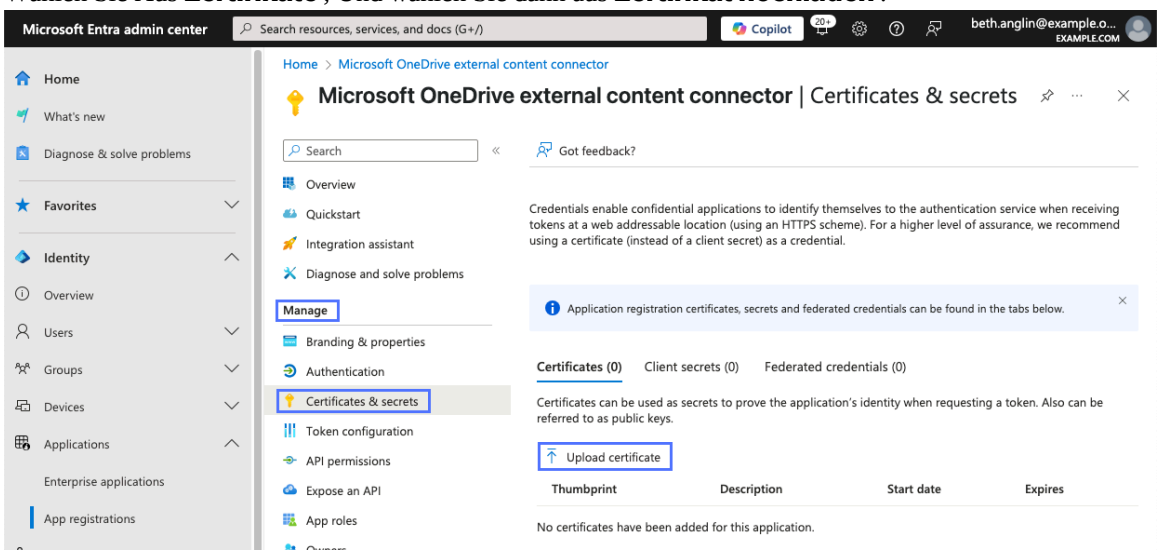
5. Laden Sie Ihr DERCODIERTES binäres X.509-Format des öffentlichen Schlüsselzertifikats für hoch Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

Automatische Übersetzung

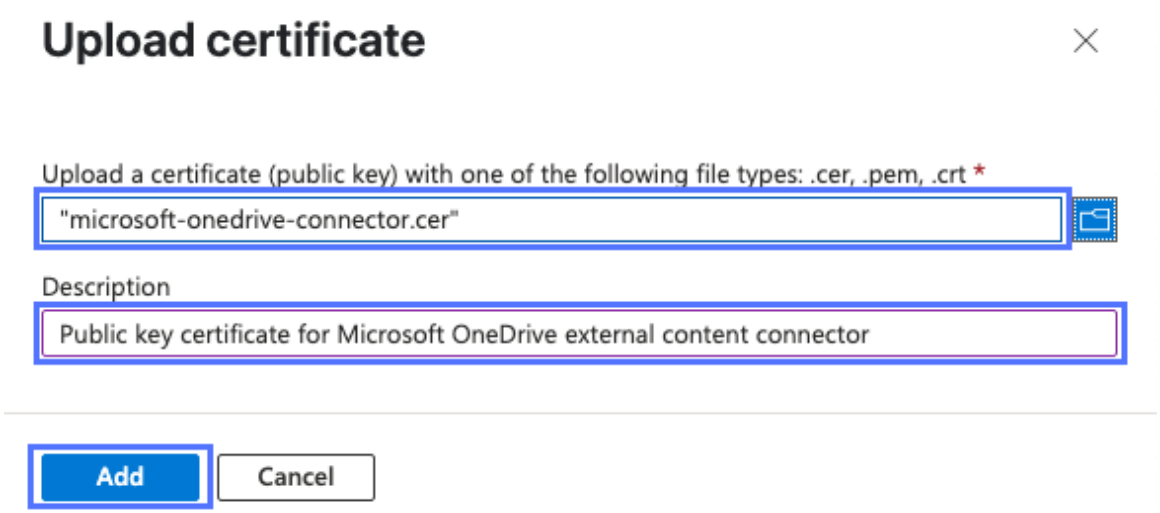
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. In Microsoft Entra-Anwendungsmenü auswählen **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Wählen Sie Aus **Zertifikate** , Und wählen Sie dann aus **Zertifikat hochladen** .



c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** Suchen Sie Ihre DERCODIERTE binäre Zertifikatdatei im X.509-Format des öffentlichen Schlüssels, und geben Sie eine Beschreibung dafür ein.



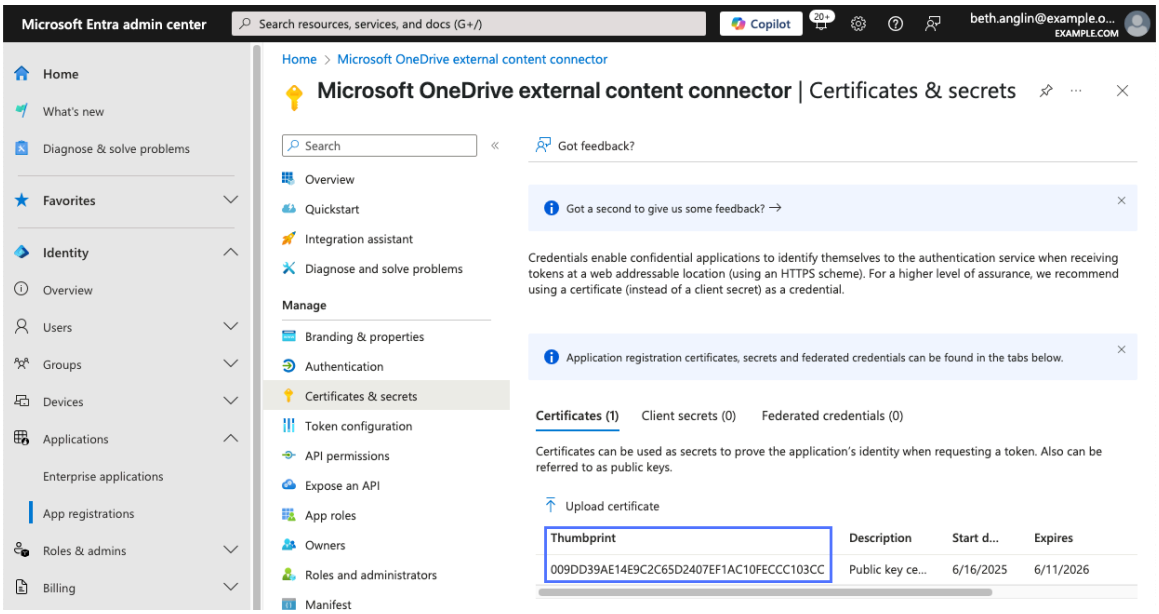
d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Das Zertifikat des öffentlichen Schlüssels im Format „DER-codiert“ im Binärformat X.509 wird in der Zertifikatliste angezeigt.

Hinweis: Sie können die Spaltentrennzeichen in der Zertifikatliste ziehen, um den gesamten SHA1-Hash-Wert für den Fingerabdruck anzuzeigen.

e. Kopieren Sie das Zertifikat **Fingerabdruck** SHA1-Hash, im Hexadezimalformat 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.



f. Konvertieren Sie den SHA1-Fingerabdruck-Hash des Zertifikats aus dem Hexadezimalformat in ein Byte-Array, konvertieren Sie dann das Byte-Array in die Base64-Codierung, und zeichnen Sie den base64-codierten Hash an einem sicheren Ort auf.

Beispiel: Wenn der SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres Zertifikats lautet `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC` Im Hexadezimalformat ist die base64-codierte Version `AJ3TmuFOnCxI0kB+8awQ/szBA8w=` .

Sie können die erforderlichen Konvertierungen in PowerShell (ab Version 7) durchführen und ersetzen `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

```
$hexHash = "009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Sie können auch verwenden `X x T` Und `base64` Dienstprogramme in Linux Oder UNIX Um die erforderlichen Konvertierungen durchzuführen, ersetzen `009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

```
echo '009DD39AE14E9C2C65D2407EF1AC10FECCC103CC' | xxd -r -p | base64
```

Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt den SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats im base64-codierten Format, um zu konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

g. Bewahren Sie Kopien der generierten öffentlichen/privaten Schlüsseldateien und des Schlüsselpassworts an einem sicheren Ort auf.

Hinweis: Sie können das öffentliche Schlüsselzertifikat oder sein Passwort nicht aus herunterladen Microsoft Entra-Admin Center.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform 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.

- Mandanten-ID und Client-ID der OAuth 2,0-Anwendung, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.
- Der SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 5.f.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Microsoft OneDrive Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Microsoft OneDrive Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Microsoft OneDrive Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte Und Konfigurieren Microsoft OneDrive Für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **OneDrive** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.
Anwendungs-ID (Client)	Anwendungs-ID (Client) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft OneDrive Instanz. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Übersicht Und kopieren Sie diese ID aus **Anwendungs-ID (Client)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Anwendungs-ID (Client)** Wert.
Verzeichnis-ID (Mandant)	Verzeichnis-ID (Mandant) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft OneDrive Instanz. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Verzeichnis-ID (Mandant)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Verzeichnis-ID (Mandant)** Wert.
JKS-Zertifikat	Java Keystore-Datei (JKS), die ein öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält, das mit dem Java-Keytool-Dienstprogramm generiert wurde. Diese Schlüssel müssen mit dem öffentlichen Schlüssel aus dem DERCODIERTEN binären X.509-Format-Zertifikat übereinstimmen, das in die in definierte OAuth 2,0-Anwendung hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen. Wenn Sie keine Kopie der JKS-Datei haben, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können die JKS-Datei nicht aus dem Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in herunterladen Microsoft Entra-Admin Center.

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

Verbindungseinstellung	Beschreibung
JKS-Zertifikatpasswort	Passwort für die in angegebene Java Keystore-Datei (JKS) *JKS Certificate*. Wenn Sie nicht über das Passwort für die JKS-Datei verfügen, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können das JKS-Zertifikatpasswort nicht aus dem Registrierungsdatensatz für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung abrufen Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen.
Fingerabdruck des JKS-Zertifikats (Basis 64)	Base64-codierter SHA1-Hash mit Fingerabdruck für das DERCODIERTE binäre Zertifikat mit öffentlichem Schlüssel im X.509-Format, das in die in definierte OAuth 2,0-Anwendung hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen. Wenn Sie diesen Wert nicht haben, fragen Sie Ihren Microsoft Entra-Administrator für den base64-codierten SHA1-Hash für das DERCODIERTE binäre X.509-Format-Zertifikat des öffentlichen Schlüssels der Anwendung.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.
7. Wechseln Sie zur Seite Durchforstung erstellen, indem Sie auswählen **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

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.

9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern Microsoft OneDrive Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte und erstellen Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte

Geben Sie die einzelnen Laufwerke an, die Sie benötigen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter, um die Arten von Inhalten zu bestimmen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an den sie weitergeleitet werden KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss bereits erstellt haben Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, für die Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte durchsucht alle einzelnen Laufwerke aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dateien mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Ein- oder Ausschlussfilter für die einzelnen Laufwerke, die beim Durchforsten von Inhalten berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Dateierweiterungen, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz der einzelnen Laufwerke anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Inhaltsfilterung** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle einzelnen Laufwerke aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Durchforsten Sie den gesamten Inhalt** .
   - Um nur einen angegebenen Satz einzelner Laufwerke aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Schließen Sie nur diese einzelnen Laufwerke ein** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie OneDrive-Besitzer-E-Mails hinzu, die eingeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von E-Mail-Adressen für die Besitzer einzelner Laufwerke, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Sie können beispielsweise eingeben `vanessa@example.com` Um nur durchsuchbare Inhalte vom einzelnen Laufwerk des angegebenen Anwenders einzubeziehen.
   - Um alle außer einem angegebenen Satz einzelner Laufwerke aus dem Quellsystem zu durchforsten, wählen Sie aus **Schließen Sie nur diese einzelnen Laufwerke aus** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie OneDrive-Besitzer-E-Mails hinzu, die ausgeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von E-Mail-Adressen für die Besitzer einzelner Laufwerke, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

     Sie können beispielsweise eingeben `alex@example.com` Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte vom einzelnen Laufwerk des angegebenen Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Die Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Um Inhalte von abzurufen Microsoft OneDrive Quellsystem Erstellen und führen Sie mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus Microsoft OneDrive Connector für externe Inhalte. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Die Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte ruft Seiten von Websites in ab Microsoft SharePoint Online Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Geschätztes Dokumentvolumen für Microsoft SharePoint Online

Schätzen Sie die Gesamtzahl der Dokumente, die in enthalten sind Microsoft SharePoint Online Quellsystem und Dokumentanzahlen für einzelne Sites. Verwenden Sie diese Informationen, um die Einstellungen für den Durchforstungsbereich zu bestimmen, die für erforderlich sind Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Vorbereitungen
Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation Microsoft 365 admin Center-Instanz:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Konfigurieren und Exportieren von Microsoft SharePoint Online Aktive Website-Liste

Für detaillierte Informationen zum Zugriff auf Berichte in Microsoft 365 admin Center, siehe Microsoft 365 Berichte im Admin Center artikel in Microsoft Lernwebsite.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vor der Konfiguration von Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Möglicherweise können Sie die Anzahl der in verfügbaren Dokumente schätzen Microsoft SharePoint Online Quellsystem und in seinen einzelnen Sites.

Durch Schätzung der Anzahl der verfügbaren Dokumente können Sie bestimmen, ob Sie den Durchforstungsbereich für beschränken müssen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um zu vermeiden, dass der Grenzwert für indizierte Dokumente überschritten 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft 365 admin Center unter https://admin.microsoft.com/ .
2. Navigieren zu **Admin Center** > **Alle Admin Center**, Und wählen Sie dann aus **SharePoint** In der Liste der Admin Center.
3. Navigieren zu **Standorte** > **Aktive Sites**an.
4. Wählen Sie in der Liste aktive Sites die Option aus **Passen Sie Spalten an** Header: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Spalten für die Anzeige ausgewählt sind, und wählen Sie dann aus **Anwenden** .
   - Sitename
   - URL
   - Verwendeter Speicher (GB)
   - Dateien
5. Exportieren und analysieren Sie die Dokumentanzahlen für aktive Sites.
   a. Wählen Sie **Exportieren**.
   b. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, speichern Sie die CSV-Liste der aktiven Sites an einem geeigneten Ort.
   c. Öffnen Sie die CSV-Liste der exportierten aktiven Sites in einem Tool Ihrer Wahl.
   d. Suchen Sie für jeden Site-Eintrag in der Liste der aktiven Sites im Feld Dateien nach der Anzahl der verfügbaren Dokumente.
   Verwenden Sie die Feldwerte „Site-Name“ und „URL“, um Ihre Websites zu identifizieren.
   e. Suchen Sie die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente in Ihrem Microsoft SharePoint Online Quellsystem durch Addition der Feldwerte Dateien für alle Sites in der CSV-Liste der aktiven Sites.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Wenn Ihr Microsoft SharePoint Online Die Gesamtanzahl der verfügbaren Dokumente des Quellsystems überschreitet den Connector-Grenzwert von Eine Million (1.000.000) Dokumente müssen Sie den Durchforstungsbereich für beschränken Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Wählen Sie eine Reihe von Sites aus, deren Gesamtanzahl der Dokumente kleiner als der Connector-Grenzwert ist, und informieren Sie Ihren KI-Suche Administrator, damit er die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte so konfigurieren kann, dass nur diese Sites einbezogen werden.

Für Details zum Konfigurieren von Microsoft SharePoint Online Durchforstungseinstellungen des Connectors, siehe Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Generieren Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel als DERCODIERTES binäres X.509-Format-Zertifikat zur Verwendung bei der Konfiguration des API-Zugriffs für den Connector in Microsoft Entra-Admin Center.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf das Java-Keytool-Dienstprogramm haben. Weitere Informationen zum Keytool-Dienstprogramm finden Sie unter https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft SharePoint Online Der Connector für externe Inhalte verwendet ein öffentliches/privates Schlüsselpaar, um sich mit einer in konfigurierten OAuth 2,0-App zu authentifizieren Microsoft Entra-Admin Center. Mit der Schlüsselpaarauthentifizierung kann der Connector auf zugreifen Microsoft SharePoint Online Daten über Microsoft Graph API.

Um die Authentifizierung eines öffentlichen/privaten Schlüsselpaars für den Connector zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Elemente erstellen:

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im Java Keystore-Format (JKS).
   - Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen diese JKS-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort, wenn sie Einstellungen für konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte führt eine Durchforstung aus. Er verwendet den privaten Schlüssel aus dieser JKS-Schlüsselspeicherdatei, um die Authentifizierungsanforderung zu signieren, die an die in definierte OAuth 2,0-App gesendet wird Microsoft Entra-Admin Center.
2. Eine Kopie des öffentlichen Schlüssels im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat.
   - Ihr Administrator muss diese Zertifikatdatei in die OAuth 2,0-App hochladen, die in definiert ist Microsoft Entra-Admin Center Die API-Zugriff auf gewährt Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte sendet seine Authentifizierungsanforderung an die in definierte OAuth 2,0-App Microsoft Entra-Admin Center, Die App verwendet den öffentlichen Schlüssel aus diesem hochgeladenen Zertifikat, um zu bestätigen, dass die Authentifizierungsanforderung mit dem privaten Schlüssel signiert 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.

Hinweis: Wenn Ihre Organisation über eigene Richtlinien für die Generierung öffentlicher/privater Schlüsselpaare verfügt, befolgen Sie diese, um ein Schlüsselpaar und ein öffentliches Schlüsselzertifikat in den erforderlichen Formaten zu generieren.

Prozedur

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im JKS-Schlüsselspeicherformat generieren:

   a. Führen Sie diesen Keytool-Befehl durch und ersetzen Sie ihn `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit Werten Ihrer Wahl:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Als Beispiel können Sie angeben `ms-spo-Connector-cert` Geben Sie als Schlüsselalias und JKS-Repository-Dateiname ein Passwort ein:

   ```
   keytool -genkey -alias ms-spo-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS -validity 360
   ```

   b. Wenn Sie zur Eingabe Ihres vor- und Nachnamens aufgefordert werden, geben Sie den allgemeinen Namen (CN) für das Schlüsselpaar ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
   Als Beispiel können Sie angeben `Connector für externe Microsoft SharePoint Online-Inhalte` Als allgemeiner Name für das Schlüsselpaar.

   c. Geben Sie bei jeder Aufforderung des verbleibenden eindeutigen Namens die angeforderten Informationen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wenn Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass der eindeutige Name korrekt ist, geben Sie ein `ja` Und drücken Sie die Eingabetaste.

   e. Wenn Sie zur Eingabe eines Schlüsselpassworts aufgefordert werden, drücken Sie die Eingabetaste, um dasselbe Passwort zu verwenden, das Sie für die Schlüsselspeicherdatei angegeben haben.

   Wichtig: Schlüsselspeicher und Schlüsselpasswörter müssen identisch sein.

   Das Keytool-Dienstprogramm generiert eine neue Java-Schlüsselspeicherdatei (.jks), die Ihr öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält.

   Wichtig: Zeichnen Sie das Passwort für diesen Schlüssel und diese Schlüsselspeicherdatei an einem sicheren Speicherort auf. Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen dieses Passwort, wenn sie konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

2. Exportieren Sie Ihren öffentlichen Schlüssel im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat, indem Sie den folgenden keytool-Befehl ausführen und ersetzen `<cer-file>` Mit einem Dateinamen Ihrer Wahl und wird ersetzt `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit denselben Werten, die Sie in Schritt verwendet haben 1:

   ```
   keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
    "<password>" -storetype JKS
   ```

   Als Beispiel können Sie angeben `ms-spo-Connector-cert` Als Dateiname für das DER-codierte binäre X.509-Format-Zertifikat:

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.

```
keytool -export -alias ms-spo-connector-cert -file ms-spo-connector-cert.cer -keystore
 ms-spo-connector-cert.jks -storepass "C?yuR4hrt2GU7g}3" -storetype JKS
```

Das Keytool-Dienstprogramm exportiert eine Kopie Ihres öffentlichen Schlüssels als Zertifikatdatei im Format DER-codierte binäre X.509 mit dem ausgewählten Dateinamen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie die beiden von Ihnen generierten Dateien den Administratoren zur Verfügung, die Ihren konfigurieren Microsoft SharePoint Online Instanz und KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz wie folgt:

Datei	Beschreibung
Zertifikatdatei des öffentlichen Schlüssels im X.509-Format	Geben Sie diese Zertifikatdatei an Microsoft SharePoint Online Administrator. Sie müssen das Zertifikat in hochladen Microsoft Entra-Admin Center Wenn Sie eine OAuth 2,0-Anwendung für konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung im finden Sie Microsoft Entra-Admin Center Für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, siehe Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte.
JKS-Schlüsselspeicherdatei und Passwort	Geben Sie diese Java-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort an ServiceNow AI Platform Administratoren. Sie benötigen die Datei und das Passwort, wenn Sie konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center Um zuzulassen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf Microsoft SharePoint Online Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation in Microsoft Entra-Admin Center:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Registrieren einer 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.

- Berechtigung zum Hinzufügen von API-Berechtigungen zu einer Anwendung
- Berechtigung zum Gewähren der Administratoreinwilligung für die API-Berechtigungen einer Anwendung
- Berechtigung zum Hochladen von Zertifikaten für eine Anwendung

Sie müssen ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für erstellt haben Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte und extrahiert das öffentliche Schlüsselzertifikat im DER-codierten binären X.509-Format. Details zum Erstellen des öffentlichen/privaten Schlüsselpaars und zum Extrahieren des öffentlichen Schlüsselzertifikats finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Microsoft SharePoint Online Quellsystem mit Microsoft Graph Und Microsoft SharePoint REST-APIs.

Um den Connector für den Zugriff auf zu aktivieren Microsoft SharePoint Online Quellsystem über diese APIs müssen Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in konfigurieren Microsoft Entra-Admin Center. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann aus dieser kopierte Einstellungen verwenden Microsoft Entra-Anwendung zum Konfigurieren von Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Microsoft SharePoint Online Quellsystem.

Prozedur

1. Registrieren Sie eine neue Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center.

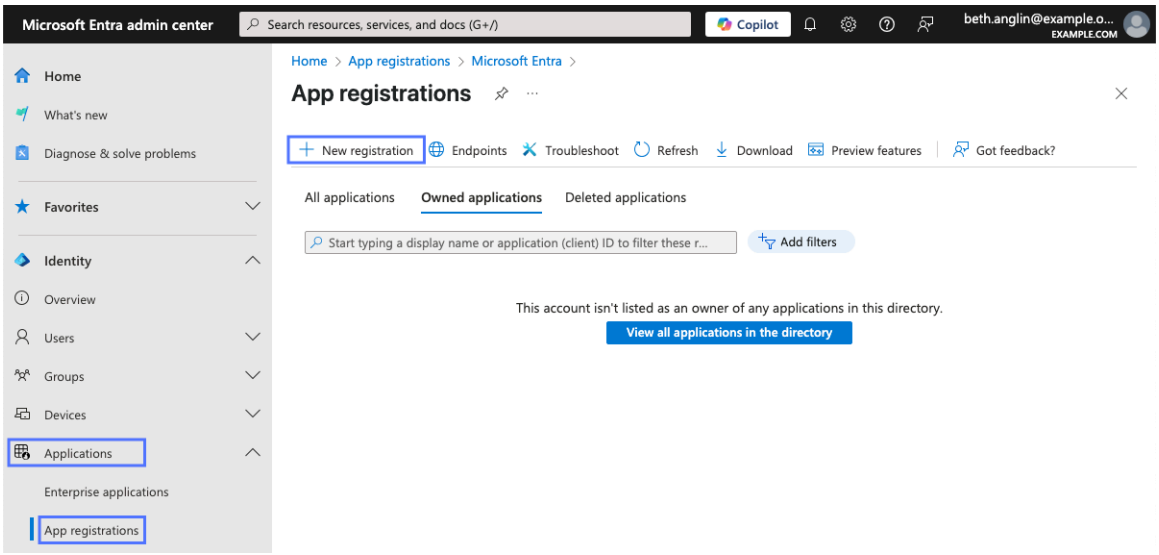
   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Entra-Admin Center Um https://entra.microsoft.com/ .

   > **Hinweis:** Wenn Ihr Microsoft SharePoint Online Mandant befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, melden Sie sich unter an https://entra.microsoft.us/ Stattdessen.

   b. Auswahlvorgang **Anwendungen** > **App-Registrierungen**an.

   c. Wählen Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ die Option aus **Neue Registrierung** .

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

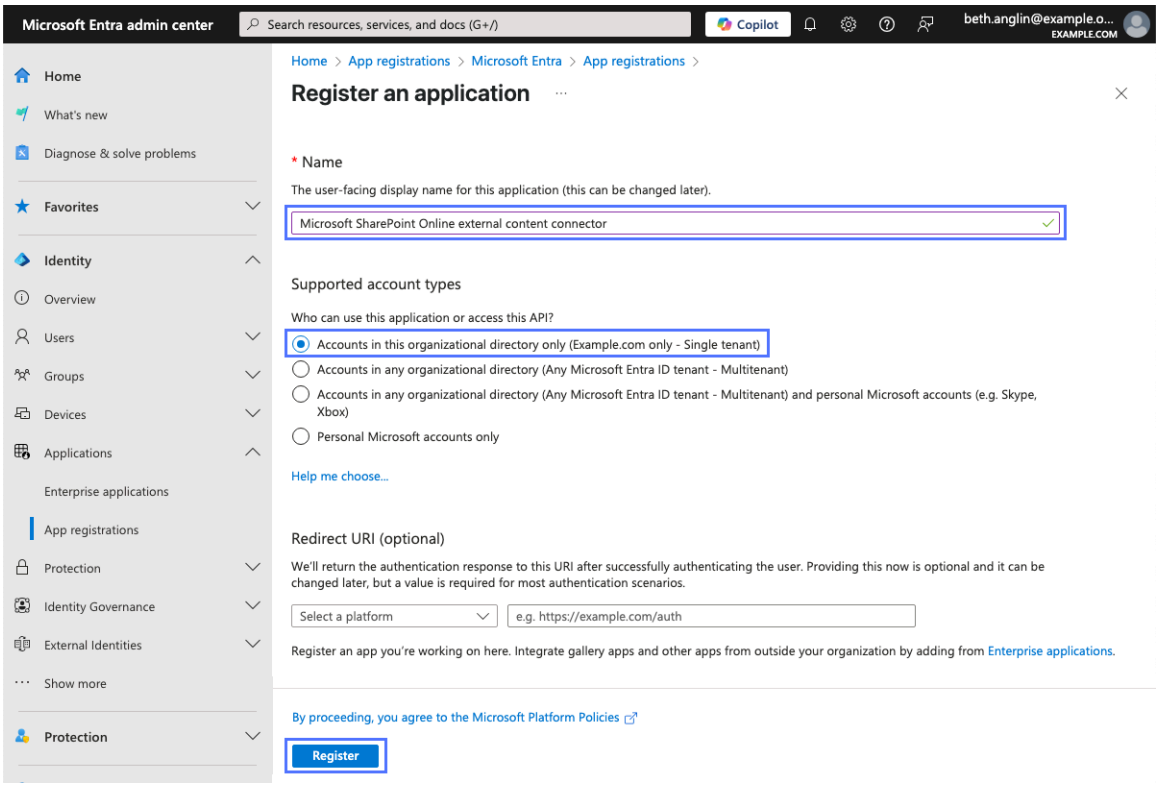


d. Füllen Sie im Formular „Anwendung registrieren“ die folgenden Felder aus:

Feld	Anweisungen
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihre OAuth 2,0-Anwendung ein. Sie können beispielsweise eingeben `Connector für externe Microsoft SharePoint Online-Inhalte` .
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie Aus **Accounts nur in diesem Organisationsverzeichnis (nur <instance-name> – einzelner Mandant)** , Wo `<instance-name>` Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.
Umleitungs-URI (optional)	Lassen Sie dieses Feld leer.

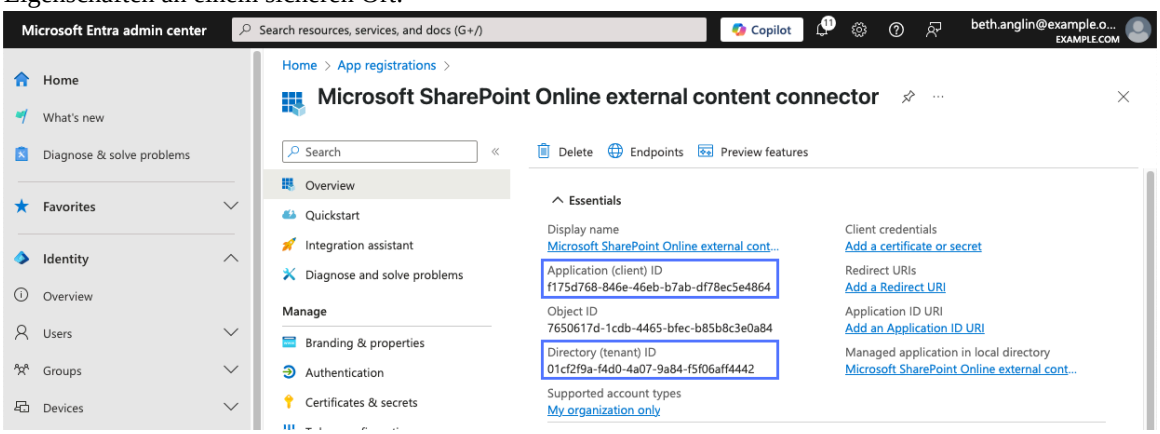
Automatische Übersetzung

© 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.



e. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Die Übersichtsseite der neuen Anwendung wird angezeigt.

2. Zeichnen Sie die Werte von auf **Anwendungs-ID (Client)** Und **Verzeichnis-ID (Mandant)** Eigenschaften an einem sicheren Ort.



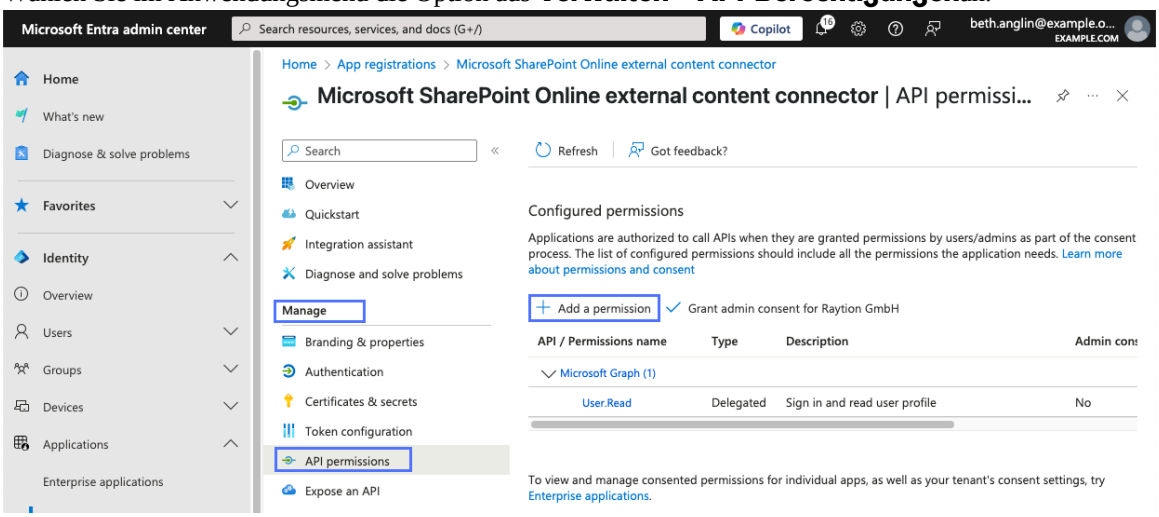
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt die Mandanten- und Client-IDs der Anwendung, um einen zu konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

3. Fügen Sie die API-Berechtigungen hinzu, die für erforderlich sind Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

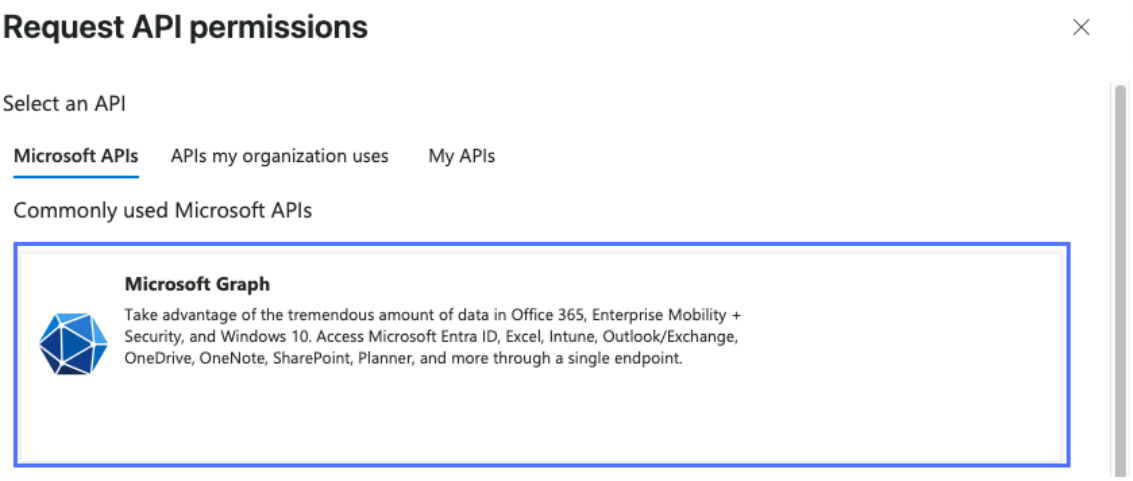
Automatische Übersetzung

© 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 im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.



b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus *`Microsoft Graph`*, Und wählen Sie dann aus **Anwendungsberechtigungen** .



c. Geben Sie für jede der folgenden Berechtigungen den Berechtigungsnamen in ein **Wählen Sie Berechtigungen aus** Suchfeld, suchen und wählen Sie die Option für die Berechtigung aus.

- Gruppenmitglied.Lesen.alle
- Sites.Lesen.Alle

  Hinweis: Die Microsoft SharePoint Online Der Connector für externe Inhalte verwendet nur die Berechtigung „Sites.Read.all“, um eine automatische Site-Discovery für Durchforstungskonfigurationen und einmalige Durchforstungen durchzuführen. Wenn Sie die Sites angeben möchten, die manuell durchsucht werden sollen, müssen Sie diese Berechtigung nicht auswählen. Weitere Informationen zum Angeben von Sites für den Connector zum Durchforsten finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zu einmaligen Durchforstungen finden Sie unter .

- Anwender.Lesen.Alle

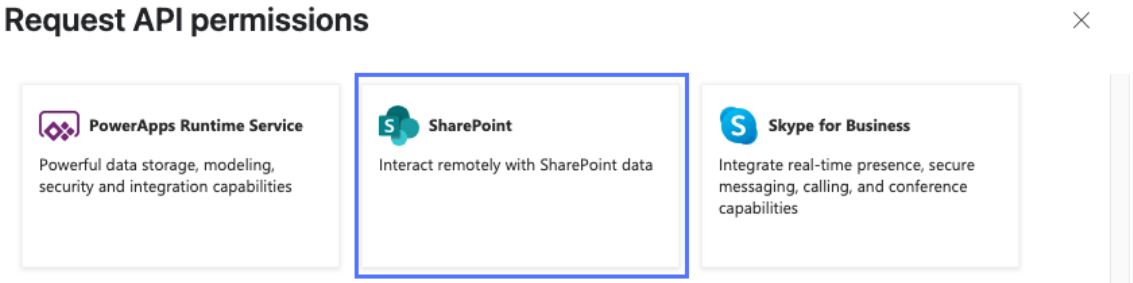
d. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

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.

Das neue Microsoft Graph Berechtigungen werden in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.

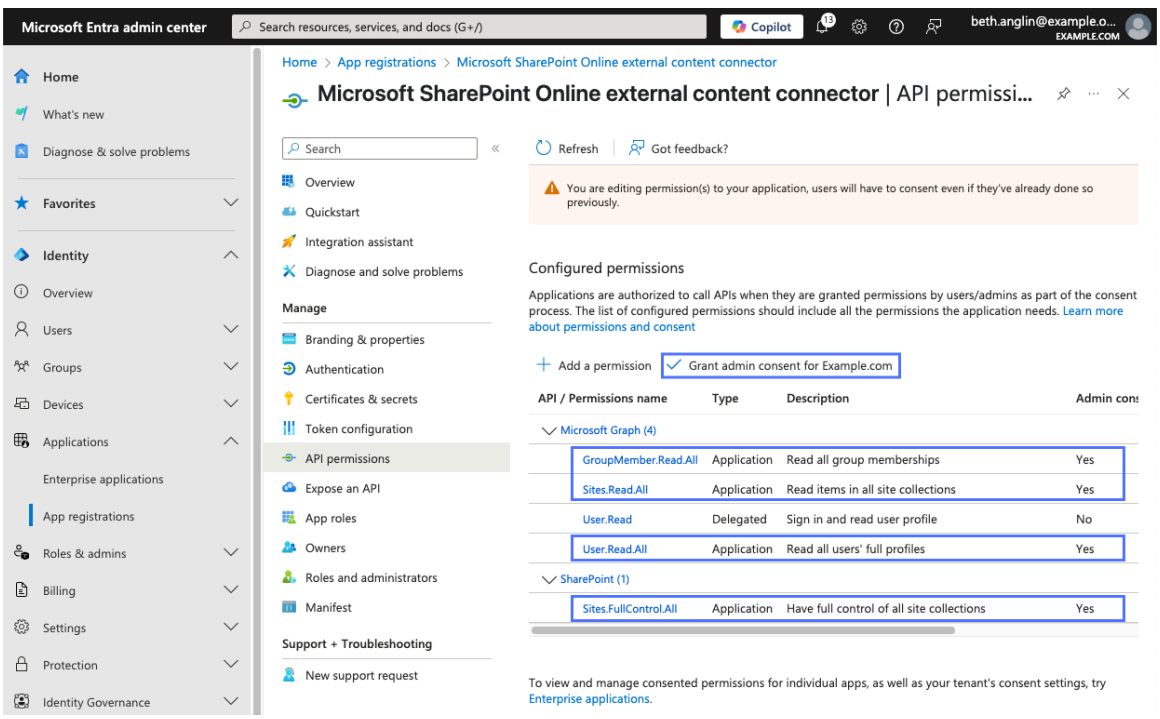
e. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus **SharePoint** , Und wählen Sie dann aus **Anwendungsberechtigungen** .



f. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Suchfeld eingeben `Sites.Vollkontrolle.alle` , Suchen und wählen Sie dann die Option für die Berechtigung aus.

> **Hinweis:** Wenn Ihre Organisation nicht zulässt, dass Sie Sites.FullControl.all-Berechtigung für eine registrierte Anwendung gewähren, können Sie eingeben `Sites.Ausgewählt` Stattdessen. Wenn Sie diese API-Berechtigung gewähren, muss ein Quellsystemadministrator die FullControl-Berechtigung für jede Websitesammlung gewähren, die Sie benötigen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um durchforsten zu können. Details zum Gewähren der FullControl-Berechtigung für einzelne Websitesammlungen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Die neue SharePoint-Berechtigung wird in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.

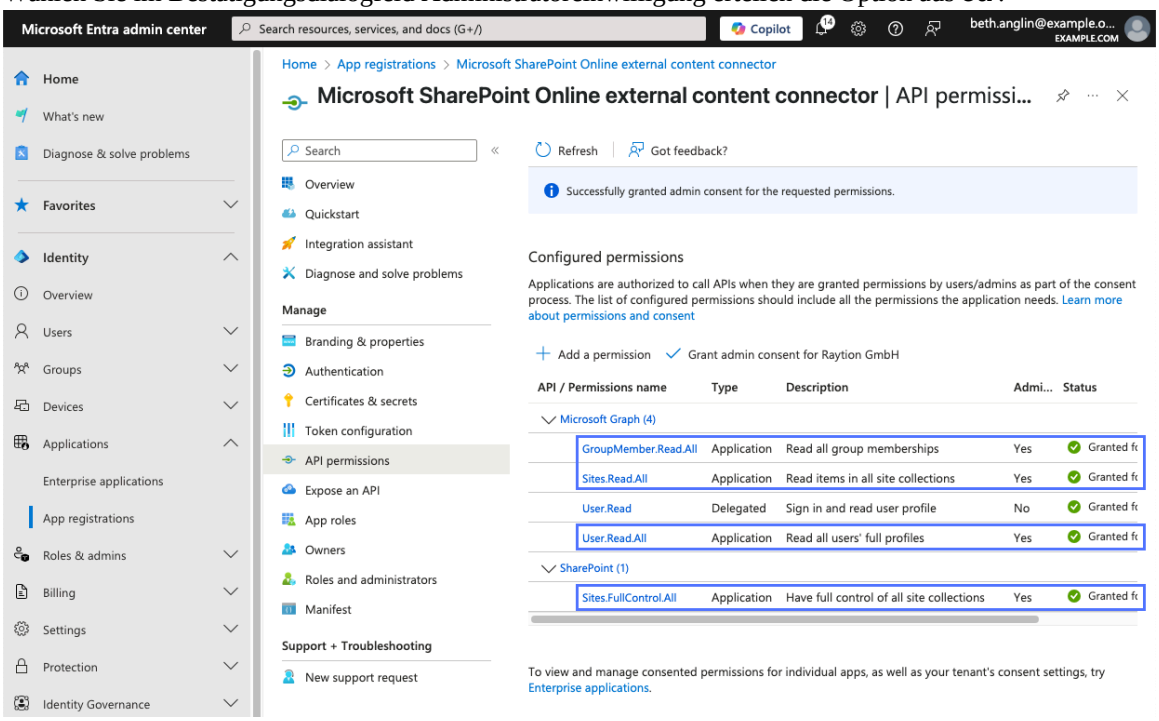


4. Gewähren Sie die Zustimmung des Administrators für die hinzugefügten API-Berechtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <instance-name>** , Wo <a-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.

b. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld Administratoreinwilligung erteilen die Option aus **Ja** .

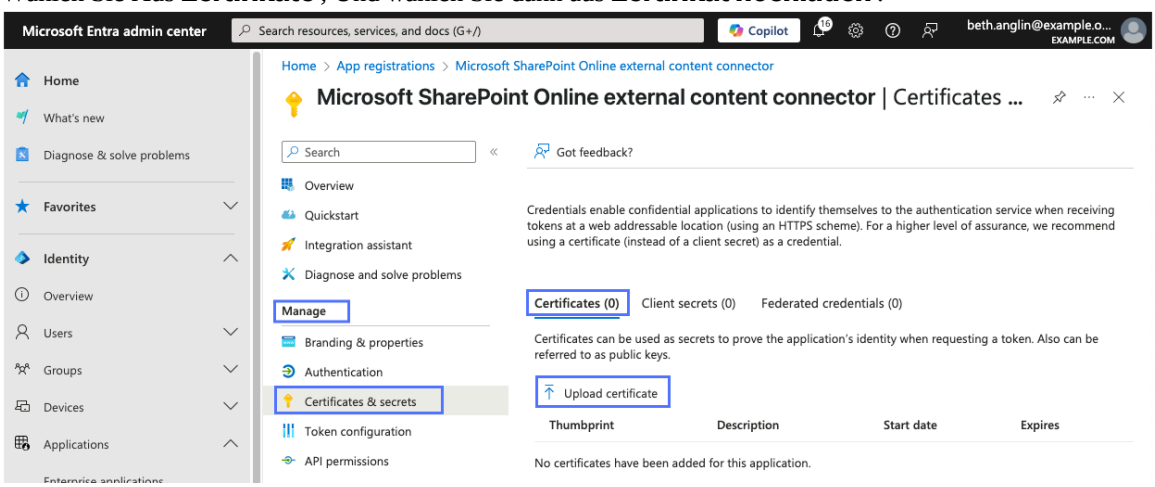


Der Status für die hinzugefügten API-Berechtigungen ändert sich in Gewährt für <instance-name> , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.

5. Laden Sie Ihr DERCODIERTES binäres X.509-Format des öffentlichen Schlüsselzertifikats für hoch Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

a. In Microsoft Entra-Anwendungsmenü auswählen **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

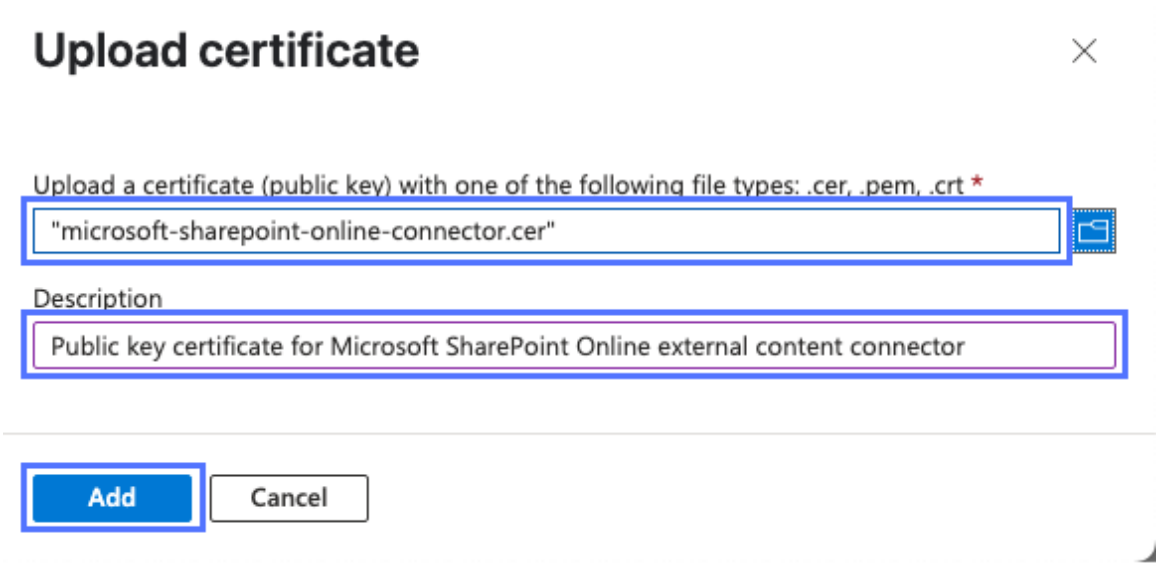
b. Wählen Sie Aus **Zertifikate** , Und wählen Sie dann aus **Zertifikat hochladen** .



c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** Suchen Sie Ihre DERCODIERTE binäre Zertifikatdatei im X.509-Format des öffentlichen Schlüssels, und geben Sie eine Beschreibung dafür ein.

Automatische Übersetzung

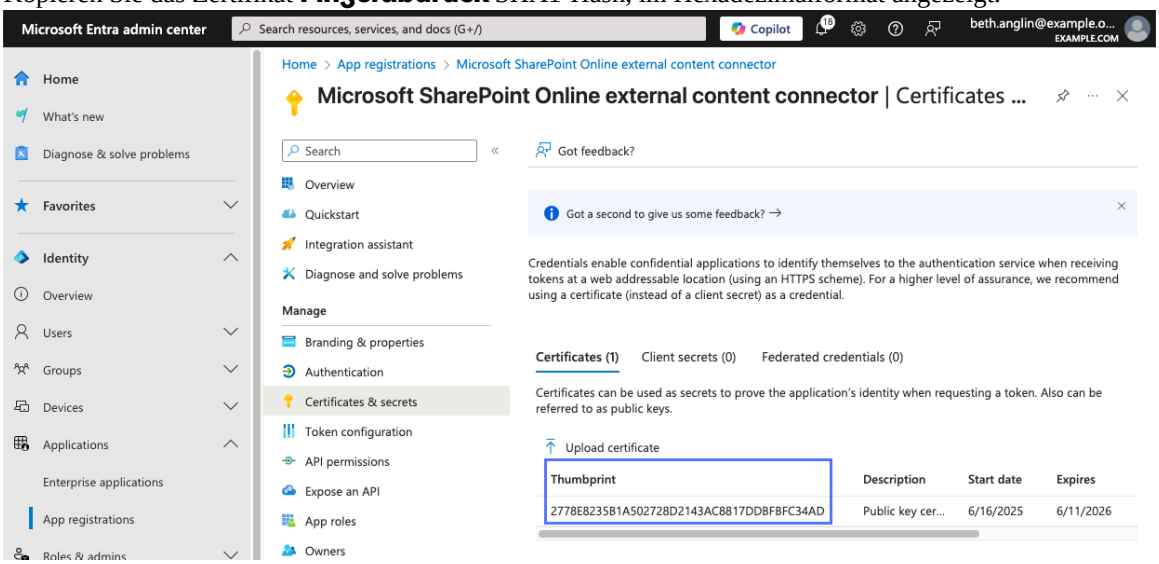
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Das Zertifikat des öffentlichen Schlüssels im Format „DER-codiert“ im Binärformat X.509 wird in der Zertifikatliste angezeigt.

> **Hinweis:** Sie können die Spaltentrennzeichen in der Zertifikatliste ziehen, um den gesamten SHA1-Hash-Wert für den Fingerabdruck anzuzeigen.

e. Kopieren Sie das Zertifikat **Fingerabdruck** SHA1-Hash, im Hexadezimalformat angezeigt.



f. Konvertieren Sie den SHA1-Fingerabdruck-Hash des Zertifikats aus dem Hexadezimalformat in ein Byte-Array, konvertieren Sie dann das Byte-Array in die Base64-Codierung, und zeichnen Sie den base64-codierten Hash an einem sicheren Ort auf.

Beispiel: Wenn der SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres Zertifikats lautet `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` Im Hexadezimalformat ist die base64-codierte Version `J3jol1saUCco0hQ6yIF92/v8NK0=` .

Sie können die erforderlichen Konvertierungen in PowerShell (ab Version 7) durchführen und ersetzen `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

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.

```
$hexHash = "2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Sie können auch verwenden `X x T` Und `base64` Dienstprogramme in Linux Oder UNIX Um die erforderlichen Konvertierungen durchzuführen, ersetzen `2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

```
echo '2778E8235B1A502728D2143AC8817DDBFBFC34AD' | xxd -r -p | base64
```

Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt den SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats im base64-codierten Format, um zu konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

g. Bewahren Sie Kopien der generierten öffentlichen/privaten Schlüsseldateien und des Schlüsselpassworts an einem sicheren Ort auf.

Hinweis: Sie können das öffentliche Schlüsselzertifikat oder sein Passwort nicht aus herunterladen Microsoft Entra-Admin Center.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Sites.SELECT die Berechtigung anstelle von Sites.FullControl.all in Schritt gewährt haben 3.f, Konfigurieren Sie SharePoint-API-Berechtigungen für die Websitesammlungen, die Sie benötigen Microsoft SharePoint Online Connector, um durchforsten zu können. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Mandanten-ID und Client-ID der OAuth 2,0-Anwendung, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.
- Der SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 5.f.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Microsoft SharePoint Online Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Zulassen Microsoft SharePoint Online Connector zum Durchforsten Ihrer Websitesammlungen, indem Sie Ihrem registrierten SharePoint API FullControl-Berechtigungen gewähren Microsoft Entra OAuth 2,0-App für den Connector.

Vorbereitungen

Sie müssen über Berechtigungen verfügen, um eine erweiterte PowerShell-Sitzung auf einem zu öffnen Windows System, indem PowerShell als Administrator ausgeführt 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.

Auf Ihrem Windows-System muss das PNP PowerShell-Modul installiert sein. Weitere Informationen zu diesem Modul finden Sie unter PNP PowerShell-übersichtsartikel Auf der Microsoft Lernen Sie Website und PNP PowerShell Website.

Hinweis: Sie können überprüfen, ob das PNP PowerShell-Modul installiert ist, indem Sie ausführen `Get-Command: Modul PNP.PowerShell` In einer PowerShell-Sitzung. Dieses Cmdlet gibt eine Liste der installierten PNP PowerShell-Aliasse und Cmdlets zurück, wenn das Modul installiert ist. Wenn das Cmdlet keine Ergebnisse zurückgibt, wird das Modul nicht installiert.

Für die Verwendung mit PNP PowerShell muss eine Entra ID-Anwendung registriert sein. Diese Entra ID-Anwendung muss über die folgenden API-Berechtigungen verfügen:

- Sites.FullControl.alle Anwendungsberechtigung aus der Microsoft Graph API
- AllSites.Delegierte Berechtigung aus der SharePoint-API lesen

Details zum Registrieren dieser Anwendung und zum Gewähren von IT-API-Berechtigungen finden Sie unter Registrieren Sie eine Entra ID-Anwendung zur Verwendung mit dem PNP PowerShell-artikel Auf der PNP PowerShell-Website.

Hinweis: Mit der Entra ID-Anwendung können Sie eine Verbindung mit herstellen Microsoft SharePoint Online Websitesammlungen mit PNP PowerShell. Sie unterscheidet sich von der in konfigurierten OAuth 2,0-App Microsoft Entra für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist nur erforderlich, wenn Sie die Berechtigung Sites.Selected SharePoint API anstelle der Berechtigung Sites.Vollsteuerung.alle beim Konfigurieren der registrierten angeben Microsoft Entra OAuth 2,0-App für Microsoft SharePoint Online Connector.

Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurationsprozess der OAuth 2,0-App finden Sie unter Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte.

Standardmäßig gewähren Quellsystemadministratoren der registrierten die SharePoint-API Sites.FullControl.all die Berechtigung Microsoft Entra OAuth 2,0-App für Microsoft SharePoint Online Connector. Mit dieser Berechtigung kann der Connector Inhalte, Metadaten und Sicherheitsinformationen für alle Inhaltstypen in allen Quellsystem-Websitesammlungen lesen.

Wenn die Sicherheitspraktiken Ihrer Organisation die Gewährung der Berechtigung „Sites.FullControl.alle“ nicht zulassen, können Sie stattdessen der OAuth 2,0-Anwendung die Berechtigung „Sites.Selected SharePoint API“ gewähren. Wenn diese Berechtigung gewährt wurde, wird Microsoft SharePoint Online Connector kann nur Inhalte, Metadaten und Sicherheitsinformationen für Websitesammlungen lesen, für die die OAuth 2,0-App über die FullControl-Berechtigung verfügt.

Ein Quellsystemadministrator muss die FullControl-Berechtigung für jede Websitesammlung gewähren, die Sie verwenden möchten Microsoft SharePoint Online Connector, um durchforsten zu können. Wenn Sie verhindern möchten, dass der Connector eine Websitesammlung durchforstet, können Sie eine zuvor gewährte FullControl-Berechtigung für diese Websitesammlung widerrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihrem Windows Starten Sie eine erweiterte PowerShell-Sitzung, indem Sie PowerShell als Administrator ausführen.
2. Stellen Sie eine PNP PowerShell-Verbindung zur Websitesammlung her.

   a. Führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer erweiterten PowerShell-Sitzung aus und ersetzen Sie es `<siteURL>` Mit der URL für die Websitesammlung, deren Zugriffsberechtigungen Sie ändern möchten, und `<clientId>` Mit der App-ID für Ihre Entra ID-Anwendung, die für die Verwendung mit dem PNP PowerShell-Modul registriert ist:

   ```
   Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
   ```

   b. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie ein Microsoft Account-Anmeldeinformationen.

3. Gewähren Sie Schreibberechtigung für Microsoft Entra OAuth 2,0-App für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte:

   a. Führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer erweiterten PowerShell-Sitzung aus und ersetzen Sie es `<appId>` Und `<name>` Mit der Anwendungs-ID und dem Anzeigenamen Ihres registrierten Microsoft Entra OAuth 2,0-App für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte:

   ```
   Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
   Write
   ```

   b. Zeichnen Sie die Berechtigungs-ID aus der Antwort des Cmdlets auf.

   Wichtig: Sie benötigen diese Berechtigungs-ID, um FullControl-Berechtigungen für Ihre Websitesammlungen mit PNP zu gewähren.

4. Ändern oder überprüfen Sie die Berechtigungen für die Websitesammlung in Ihrem Microsoft Entra OAuth 2,0-App für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte:
   - Um der App FullControl-Berechtigung für die Websitesammlung zu gewähren und das Durchforsten durch zuzulassen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer erweiterten PowerShell-Sitzung aus, und ersetzen Sie es `<permissionId>` Mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 3.b Und `<siteURL>` Mit der URL der Websitesammlung:

     ```
     Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions FullControl
     -Site <siteUrl>
     ```

   - Um die FullControl-Berechtigung der App für die Websitesammlung zu widerrufen und das Durchforsten durch zu verhindern Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer erweiterten PowerShell-Sitzung aus, und ersetzen Sie es `<permissionId>` Mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 3.b Und `<siteURL>` Mit der URL der Websitesammlung:

     ```
     Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
     ```

   - Um die vorhandenen Berechtigungen der App für die Websitesammlung anzuzeigen, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer erweiterten PowerShell-Sitzung aus und ersetzen 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.

es <permissionId> Mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 3.b Und <siteURL> Mit der URL der Websitesammlung:

```
Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

5. Trennen Sie die Verbindung zur Websitesammlung, indem Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung ausführen:

```
Disconnect-PnPOnline
```

6. Wiederholen Sie die Schritte 2 Bis 5 Für jede zusätzliche Websitesammlung, für die Sie Berechtigungen ändern möchten.

Nächste Maßnahme

Geben Sie die Liste der Websitesammlungen an, denen FullControl-Berechtigungen für gewährt wurden Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte zu Ihrem ServiceNow AI Platform administrator. Sie benötigen diese Liste, um einen zu konfigurieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um nur die ausgewählten Sites zu durchforsten.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Microsoft SharePoint Online Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Microsoft SharePoint Online Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte Und Konfigurieren Microsoft SharePoint Online Für die Indizierung externer Inhalte.

Wenn Ihr Microsoft SharePoint Online Mandant befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, Sie müssen bereits konfiguriert haben Microsoft Cloud-Service-Endpunkt-URL. Anweisungen zum Konfigurieren dieser Einstellung finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **SharePoint Online** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.
Anwendungs-ID (Client)	Anwendungs-ID (Client) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft SharePoint Online Quellsystem. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Anwendungs-ID (Client)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Anwendungs-ID (Client)** Wert.
Verzeichnis-ID (Mandant)	Verzeichnis-ID (Mandant) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft SharePoint Online Quellsystem. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Verzeichnis-ID (Mandant)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Verzeichnis-ID (Mandant)** Wert.
JKS-Zertifikat	Java Keystore-Datei (JKS), die ein öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält, das mit dem Java-Keytool-Dienstprogramm generiert wurde. Diese Schlüssel müssen mit dem öffentlichen Schlüssel aus dem DERCODIERTEN binären X.509-Format-Zertifikat übereinstimmen, das in die in definierte OAuth 2,0-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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen. Wenn Sie keine Kopie der JKS-Datei haben, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können die JKS-Datei nicht aus dem Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in herunterladen Microsoft Entra-Portal.
JKS-Zertifikatpasswort	Passwort für die in angegebene Java Keystore-Datei (JKS) *JKS Certificate*. Wenn Sie nicht über das Passwort für die JKS-Datei verfügen, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können das JKS-Zertifikatpasswort nicht aus dem Registrierungsdatensatz für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung abrufen Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen.
Fingerabdruck des JKS-Zertifikats (Basis 64)	Base64-codierter SHA1-Hash mit Fingerabdruck für das DERCODIERTE binäre Zertifikat mit öffentlichem Schlüssel im X.509-Format, das in die in definierte OAuth 2,0-Anwendung hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen. Wenn Sie diesen Wert nicht haben, fragen Sie Ihren Microsoft Entra-Administrator für den base64-codierten SHA1-Hash für das DERCODIERTE binäre X.509-Format-Zertifikat des öffentlichen Schlüssels der Anwendung.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors 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.

Nächste Maßnahme

Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie die Anzahl von Sites einschränken, die der Connector durchforstet soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte

Geben Sie die Sites an, die Sie benötigen Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten festzulegen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an die er weitergeleitet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte durchsucht alle Sites aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von Sites aus dem Quellsystem, wenn Sie Dokumentdurchforstungen ausführen
- Beim Ausführen von Dokumentdurchforstungen nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen einschließen
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen aus, wenn Sie Dokumentdurchforstungen 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Zu durchforstende Sites** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Sites aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Websites ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben der SiteCollection-, Site- oder SubSite-URLs für Sites, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

     Hinweis: Die **Websites ausschließen** Die Option akzeptiert nur SiteCollection-, Site- und SubSite-URLs. Geben Sie keine anderen URL-Typen ein, wenn Sie diese Option verwenden.

   - Um nur einen angegebenen Satz von Sites aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben der SiteCollection-URLs für Sites, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Hinweis: Die **Geben Sie An** Option akzeptiert nur SiteCollection-URLs. Fügen Sie bei Verwendung dieser Option keine anderen URL-Typen hinzu.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.

c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten. Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis

Die Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsbereich und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Microsoft SharePoint Online Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen so planen, dass sie wiederkehrend ausgeführt werden, oder einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Und .

Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Die Microsoft Teams Connector für externe Inhalte ruft Konversationen und Anhänge von Teams in ab Microsoft Teams Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Generieren Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Extrahieren Sie den öffentlichen Schlüssel als DERCODIERTES binäres X.509-Format-Zertifikat zur Verwendung bei der Konfiguration des API-Zugriffs für den Connector in Microsoft Entra-Admin Center.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf das Java-Keytool-Dienstprogramm haben. Weitere Informationen zum Keytool-Dienstprogramm finden Sie unter https://docs.oracle.com/en/java/javase/21/docs/specs/man/keytool.html .

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Teams Der Connector für externe Inhalte verwendet ein öffentliches/privates Schlüsselpaar, um sich mit einer in konfigurierten OAuth 2,0-App zu authentifizieren Microsoft Entra-Admin Center. Mit der Schlüsselpaarauthentifizierung kann der Connector auf zugreifen Microsoft Teams Daten über Microsoft Graph API.

Um die Authentifizierung eines öffentlichen/privaten Schlüsselpaars für den Connector zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Elemente 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.

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im Java Keystore-Format (JKS).
   - Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen diese JKS-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort, wenn sie Einstellungen für konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft Teams Connector für externe Inhalte führt eine Durchforstung aus. Er verwendet den privaten Schlüssel aus dieser JKS-Schlüsselspeicherdatei, um die Authentifizierungsanforderung zu signieren, die an die in definierte OAuth 2,0-App gesendet wird Microsoft Entra-Admin Center.
2. Eine Kopie des öffentlichen Schlüssels im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat.
   - Ihr Administrator muss diese Zertifikatdatei in die OAuth 2,0-App hochladen, die in definiert ist Microsoft Entra-Admin Center Die API-Zugriff auf gewährt Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.
   - Wenn Microsoft Teams Connector für externe Inhalte sendet seine Authentifizierungsanforderung an die in definierte OAuth 2,0-App Microsoft Entra-Admin Center, Die App verwendet den öffentlichen Schlüssel aus diesem hochgeladenen Zertifikat, um zu bestätigen, dass die Authentifizierungsanforderung mit dem privaten Schlüssel signiert wurde.

Hinweis: Wenn Ihre Organisation über eigene Richtlinien für die Generierung öffentlicher/privater Schlüsselpaare verfügt, befolgen Sie diese, um ein Schlüsselpaar und ein öffentliches Schlüsselzertifikat in den erforderlichen Formaten zu generieren.

Prozedur

1. Ein öffentliches/privates Schlüsselpaar im JKS-Schlüsselspeicherformat generieren:

   a. Führen Sie diesen Keytool-Befehl durch und ersetzen Sie ihn `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit Werten Ihrer Wahl:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore <jks-file>.jks
    -storepass "<password>" -storetype JKS -validity 360
   ```

   Als Beispiel können Sie angeben `ms-Teams-Connector-cert` Geben Sie als Schlüsselalias und JKS-Repository-Dateiname ein Passwort ein:

   ```
   keytool -genkey -alias ms-teams-connector-cert -keyalg RSA -keysize 2048 -keystore
    ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS -validity
    360
   ```

   b. Wenn Sie zur Eingabe Ihres vor- und Nachnamens aufgefordert werden, geben Sie den allgemeinen Namen (CN) für das Schlüsselpaar ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
   Als Beispiel können Sie angeben `Connector für externe Microsoft Teams-Inhalte` Als allgemeiner Name für das Schlüsselpaar.

   c. Geben Sie bei jeder Aufforderung des verbleibenden eindeutigen Namens die angeforderten Informationen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wenn Sie aufgefordert werden, zu bestätigen, dass der eindeutige Name korrekt ist, geben Sie ein `ja` Und 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.

e. Wenn Sie zur Eingabe eines Schlüsselpassworts aufgefordert werden, drücken Sie die Eingabetaste, um dasselbe Passwort zu verwenden, das Sie für die Schlüsselspeicherdatei angegeben haben.

Wichtig: Schlüsselspeicher und Schlüsselpasswörter müssen identisch sein.

Das Keytool-Dienstprogramm generiert eine neue Java-Schlüsselspeicherdatei (.jks), die Ihr öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält.

Wichtig: Zeichnen Sie das Passwort für diesen Schlüssel und diese Schlüsselspeicherdatei an einem sicheren Speicherort auf. Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen dieses Passwort, wenn sie konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

2. Exportieren Sie Ihren öffentlichen Schlüssel im DER-codierten binären X.509-Zertifikatformat, indem Sie den folgenden keytool-Befehl ausführen und ersetzen `<cer-file>` Mit einem Dateinamen Ihrer Wahl und wird ersetzt `<alias>` , `<jks-file>` , Und `<password>` Mit denselben Werten, die Sie in Schritt verwendet haben 1:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
"<password>" -storetype JKS
```

Als Beispiel können Sie angeben `ms-Teams-Connector-cert` Als Dateiname für das DER-codierte binäre X.509-Format-Zertifikat:

```
keytool -export -alias ms-teams-connector-cert -file ms-teams-connector-cert.cer -keystore
ms-teams-connector-cert.jks -storepass "gC+M{wKyqSu*}7HY" -storetype JKS
```

Das Keytool-Dienstprogramm exportiert eine Kopie Ihres öffentlichen Schlüssels als Zertifikatdatei im Format „DER-codiert“ im Format X.509 mit dem ausgewählten Dateinamen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie die beiden von Ihnen generierten Dateien den Administratoren zur Verfügung, die Ihren konfigurieren Microsoft Teams Instanz und KI-Suche Auf Ihrem ServiceNow AI Platform® Instanz wie folgt:

Datei	Beschreibung
Zertifikatdatei des öffentlichen Schlüssels im X.509-Format	Geben Sie diese Zertifikatdatei an Microsoft Teams Administrator. Sie müssen das Zertifikat in hochladen Microsoft Entra-Admin Center Wenn Sie eine OAuth 2,0-Anwendung für konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2,0-Anwendung im finden Sie Microsoft Entra-Admin Center Für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, siehe Konfigurieren Microsoft Teams Für die Indizierung externer Inhalte.
JKS-Schlüsselspeicherdatei und Passwort	Geben Sie diese Java-Schlüsselspeicherdatei und ihr Passwort an ServiceNow AI Platform Administratoren.

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.

Datei	Beschreibung
	Sie benötigen die Datei und das Passwort, wenn Sie konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Microsoft Teams Für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center Um zuzulassen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte für den Zugriff auf Microsoft Teams Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation in Microsoft Entra-Admin Center:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Registrieren einer Anwendung
- Berechtigung zum Hinzufügen von API-Berechtigungen zu einer Anwendung
- Berechtigung zum Gewähren der Administratoreinwilligung für die API-Berechtigungen einer Anwendung
- Berechtigung zum Hochladen von Zertifikaten für eine Anwendung

Sie müssen ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für erstellt haben Microsoft Teams Connector für externe Inhalte und extrahiert das öffentliche Schlüsselzertifikat im DER-codierten binären X.509-Format. Details zum Erstellen des öffentlichen/privaten Schlüsselpaars und zum Extrahieren des öffentlichen Schlüsselzertifikats finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Teams Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Microsoft Teams Quellsystem mit Microsoft Graph Und Microsoft SharePoint REST-APIs.

Um den Connector für den Zugriff auf zu aktivieren Microsoft Teams Quellsystem über diese APIs müssen Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in konfigurieren Microsoft Entra-Admin Center. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann aus dieser kopierte Einstellungen verwenden Microsoft Entra-Anwendung zum Konfigurieren von Microsoft Teams Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Microsoft Teams Quellsystem.

Prozedur

1. Registrieren Sie eine neue Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center.

   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Entra-Admin Center Um https://entra.microsoft.com/ .

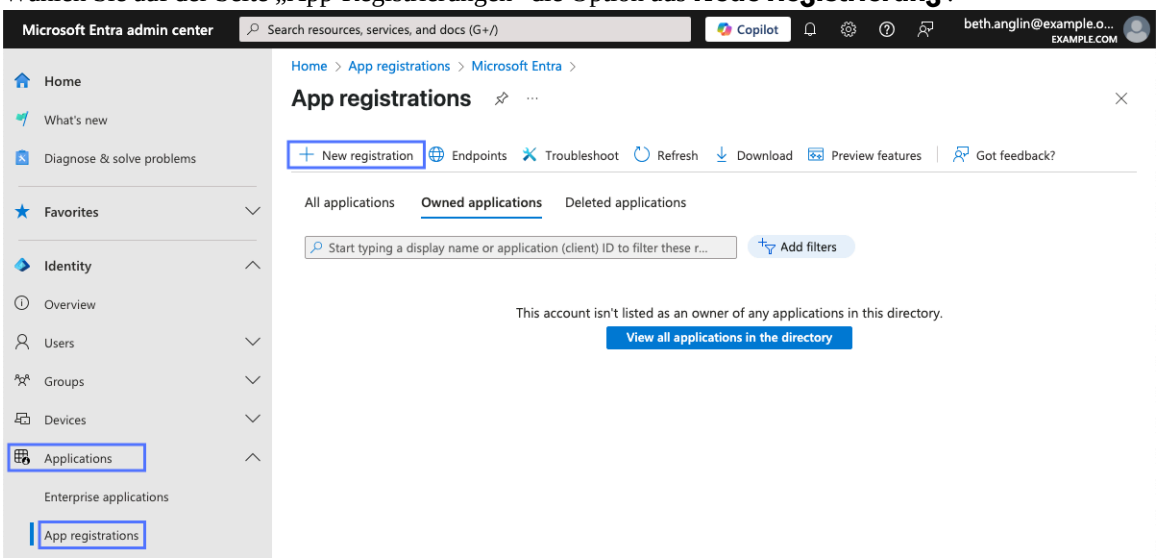
   Hinweis: Wenn Ihr Microsoft Teams Mandant befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, melden Sie sich unter an https://entra.microsoft.us/ Stattdessen.

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. Auswahlvorgang **Anwendungen** > **App-Registrierungen**an.

c. Wählen Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ die Option aus **Neue Registrierung** .

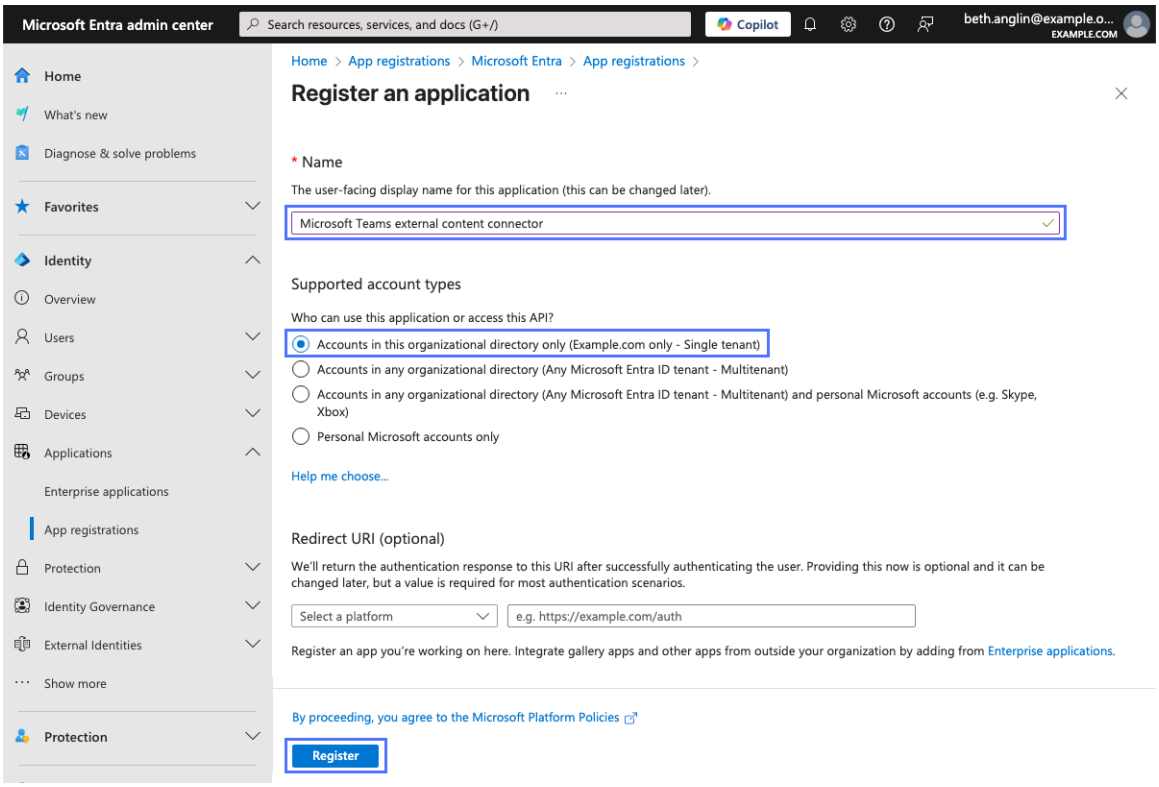


d. Füllen Sie im Formular „Anwendung registrieren“ die folgenden Felder aus:

Feld	Anweisungen
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihre OAuth 2,0-Anwendung ein. Sie können beispielsweise eingeben Connector für externe Microsoft Teams-Inhalte .
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie Aus **Accounts nur in diesem Organisationsverzeichnis (nur <instance-name> – einzelner Mandant)** , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.
Umleitungs-URI (optional)	Lassen Sie dieses Feld leer.

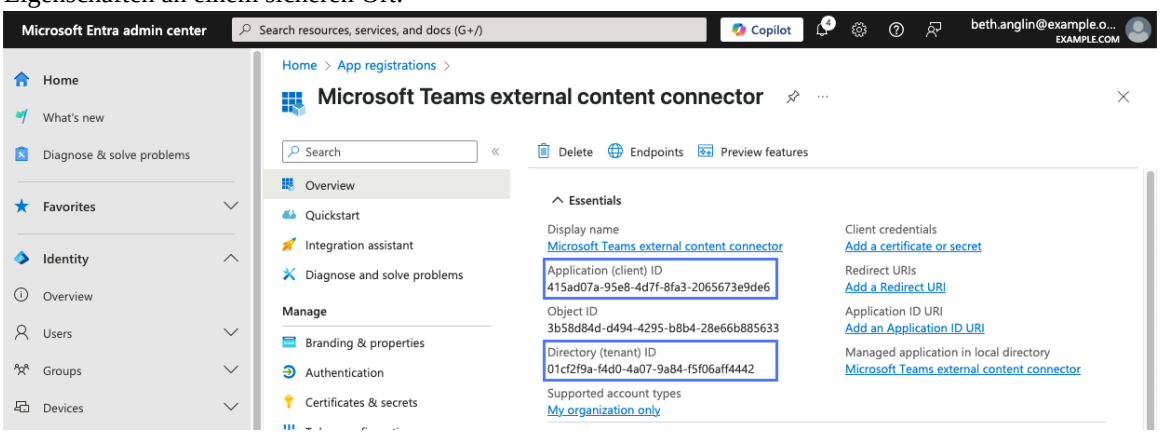
Automatische Übersetzung

© 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.



e. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Die Übersichtsseite der neuen Anwendung wird angezeigt.

2. Zeichnen Sie die Werte von auf **Anwendungs-ID (Client)** Und **Verzeichnis-ID (Mandant)** Eigenschaften an einem sicheren Ort.



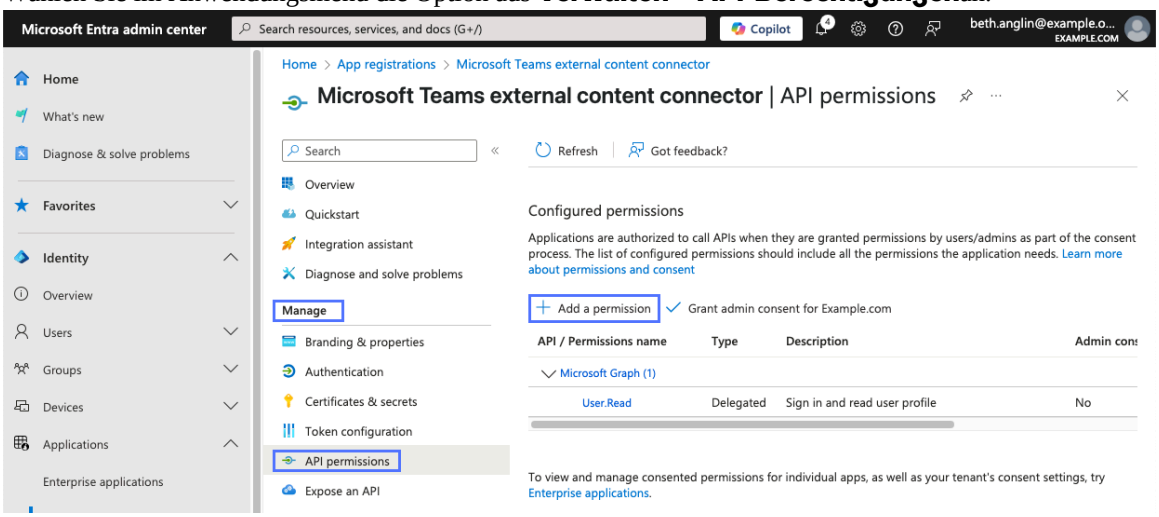
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt die Mandanten- und Client-IDs der Anwendung, um einen zu konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

3. Fügen Sie die API-Berechtigungen hinzu, die für erforderlich sind Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

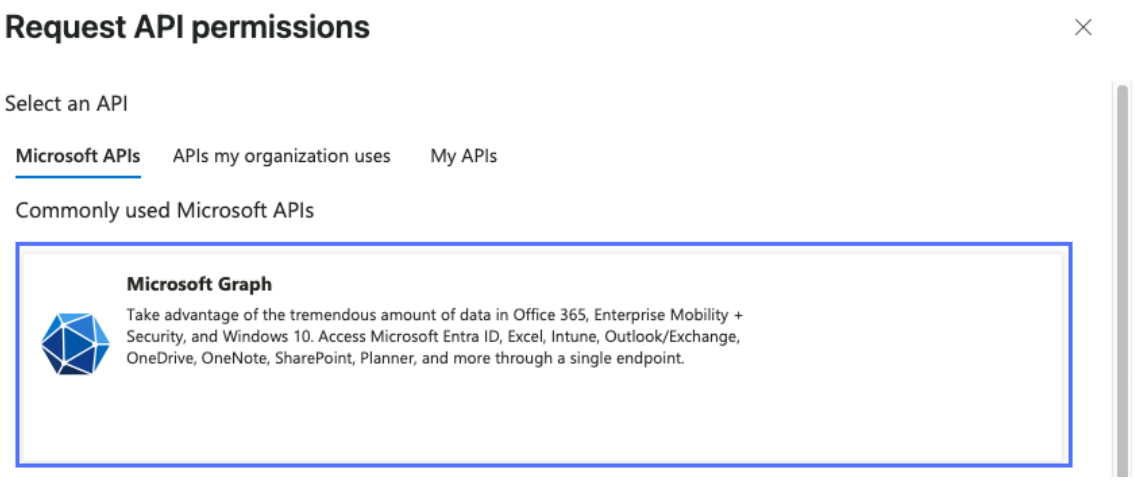
Automatische Übersetzung

© 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 im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.



b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus *`Microsoft Graph`*, Und wählen Sie dann aus **Anwendungsberechtigungen** .



c. Geben Sie für jede der folgenden Berechtigungen den Berechtigungsnamen in ein **Wählen Sie Berechtigungen aus** Suchfeld, suchen und wählen Sie die Option für die Berechtigung aus.

- ChannelMember.Lesen.alle
- Gruppenmitglied.Lesen.alle
- Sites.Lesen.Alle

> **Hinweis:** Die Microsoft Teams Der Connector für externe Inhalte verwendet nur die Berechtigung „Sites.Read.all“, um eine automatische Site-Discovery für Durchforstungskonfigurationen und einmalige Durchforstungen durchzuführen. Wenn Sie die Sites angeben möchten, die manuell durchsucht werden sollen, müssen Sie diese Berechtigung nicht auswählen. Weitere Informationen zum Angeben von Sites für den Connector zum Durchforsten finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zu einmaligen Durchforstungen finden Sie unter .

- Team.LeseteBasic.alle

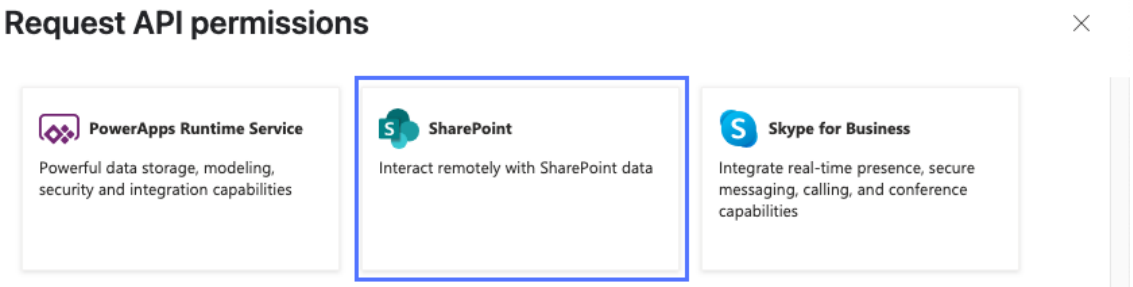
Automatische Übersetzung

© 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.

- Teammitglied.Lesen.alle
- Anwender.Lesen.Alle

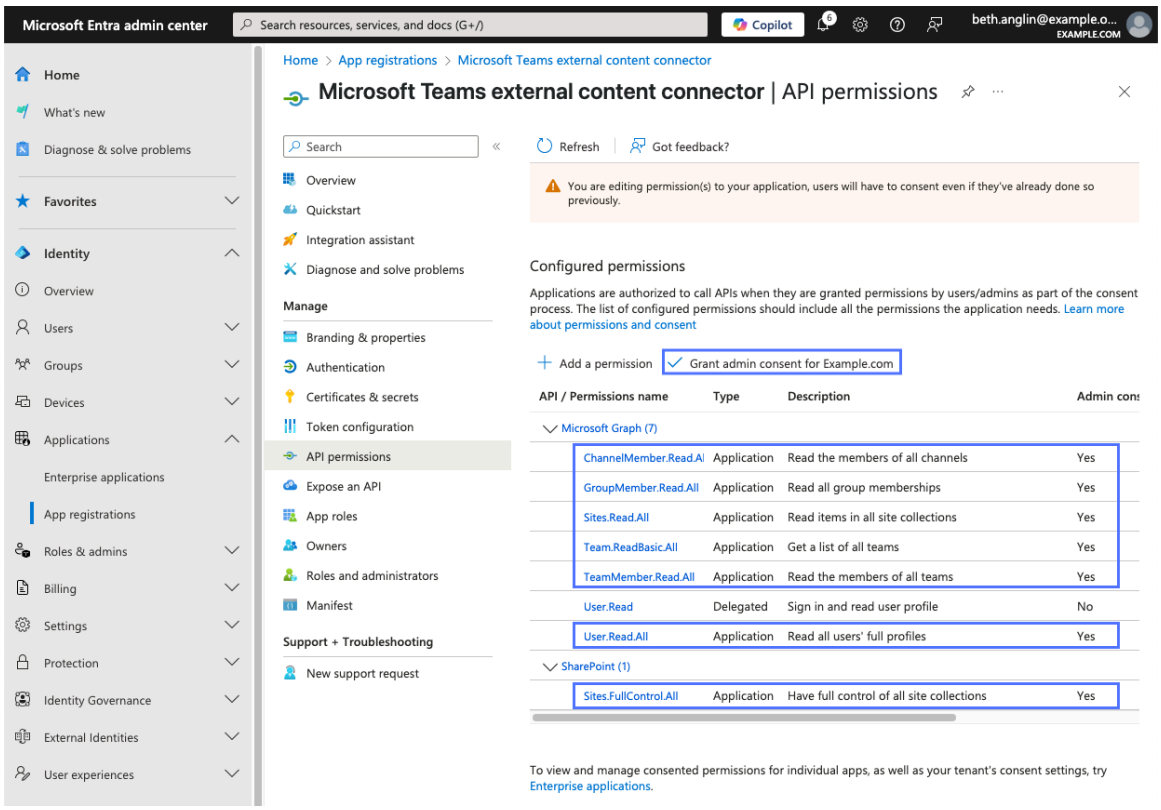
d. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Das neue Microsoft Graph Berechtigungen werden in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.

e. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus **SharePoint** , Und wählen Sie dann aus **Anwendungsberechtigungen** .



f. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Suchfeld eingeben `Sites.Vollkontrolle.alle` , Suchen und wählen Sie dann die Option für die Berechtigung aus.

g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Die neue SharePoint-Berechtigung wird in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.



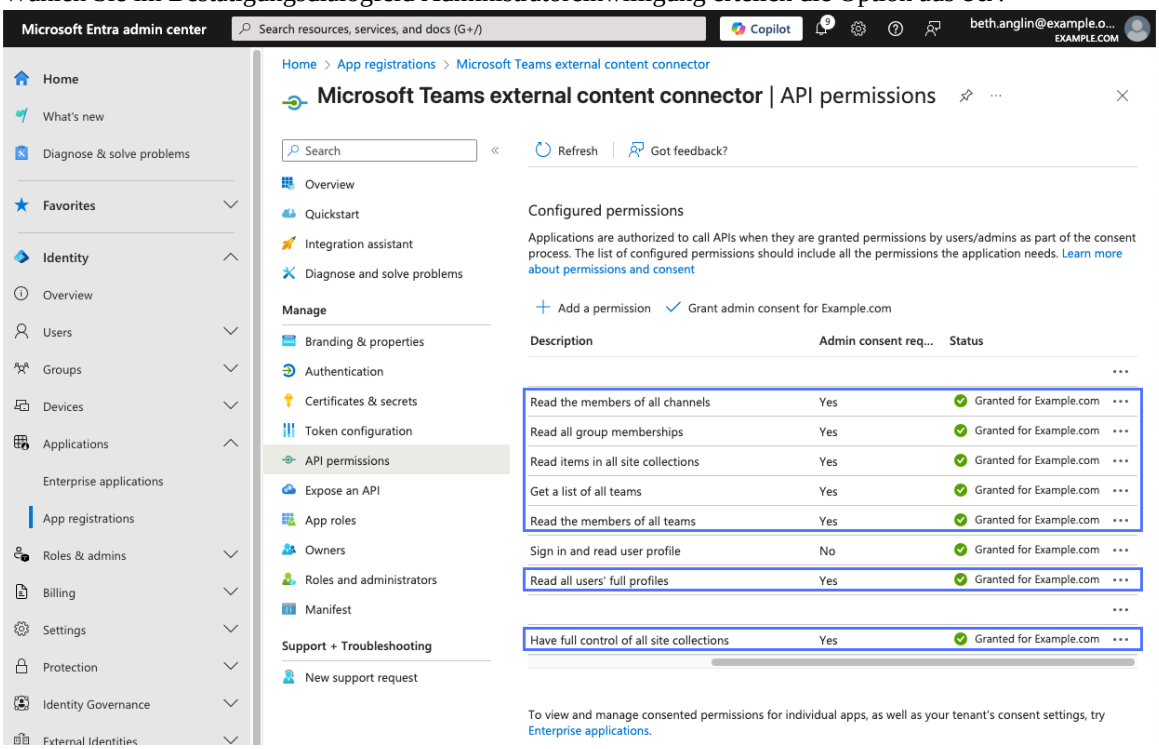
4. Gewähren Sie die Zustimmung des Administrators für die hinzugefügten API-Berechtigungen.

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 Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <instance-name>** , Wo <a-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.

b. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld Administratoreinwilligung erteilen die Option aus **Ja** .

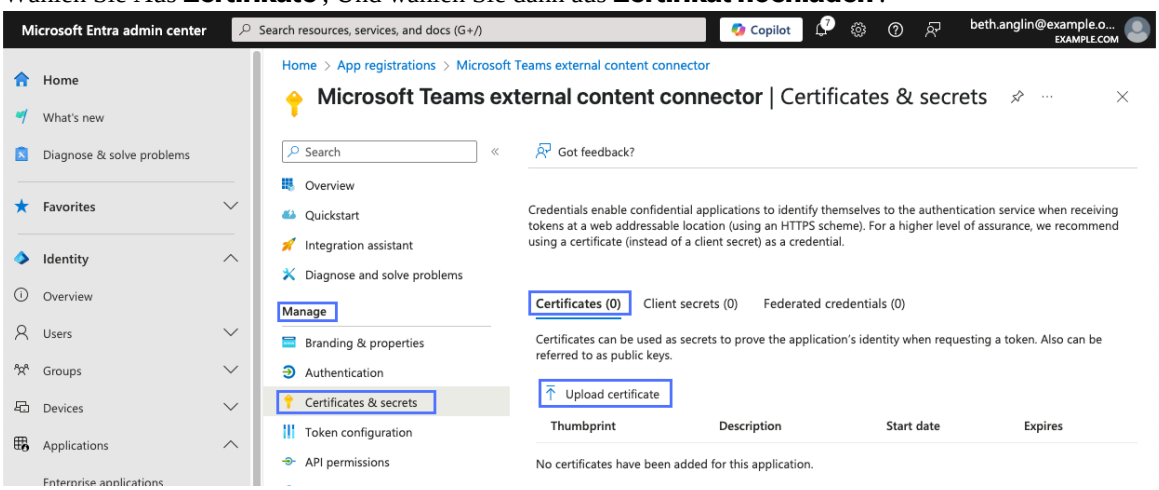


Der Status für die hinzugefügten API-Berechtigungen ändert sich in Gewährt für <instance-name> , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.

5. Laden Sie Ihr DERCODIERTES binäres X.509-Format des öffentlichen Schlüsselzertifikats für hoch Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

a. In Microsoft Entra-Anwendungsmenü auswählen **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

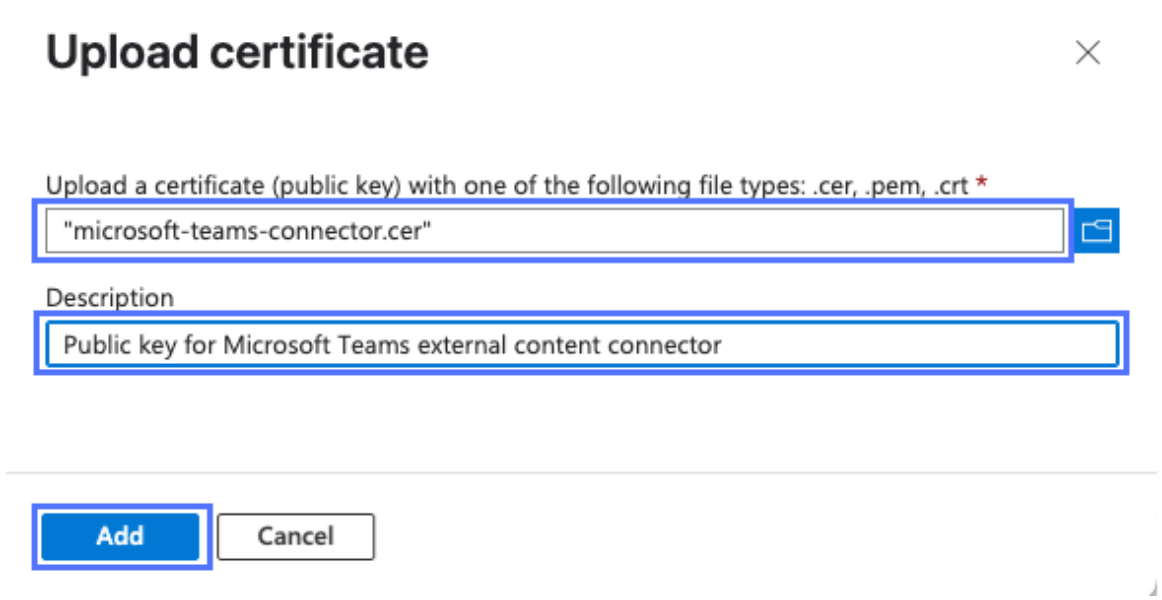
b. Wählen Sie Aus **Zertifikate** , Und wählen Sie dann aus **Zertifikat hochladen** .



c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** Suchen Sie Ihre DERCODIERTE binäre Zertifikatdatei im X.509-Format des öffentlichen Schlüssels, und geben Sie eine Beschreibung dafür ein.

Automatische Übersetzung

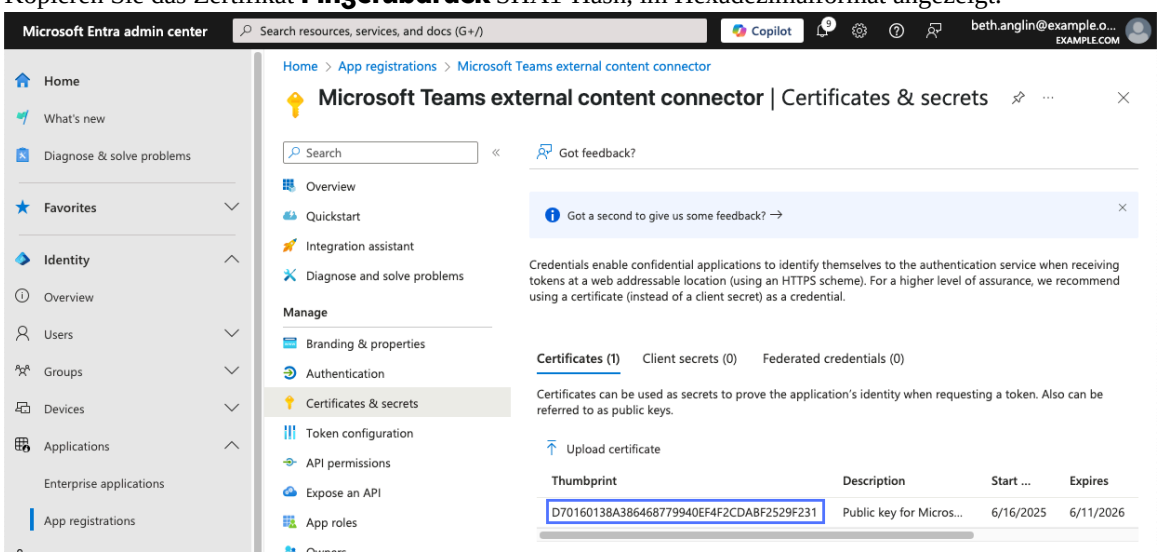
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Das Zertifikat des öffentlichen Schlüssels im Format „DER-codiert“ im Binärformat X.509 wird in der Zertifikatliste angezeigt.

> **Hinweis:** Sie können die Spaltentrennzeichen in der Zertifikatliste ziehen, um den gesamten SHA1-Hash-Wert für den Fingerabdruck anzuzeigen.

e. Kopieren Sie das Zertifikat **Fingerabdruck** SHA1-Hash, im Hexadezimalformat angezeigt.



f. Konvertieren Sie den SHA1-Fingerabdruck-Hash des Zertifikats aus dem Hexadezimalformat in ein Byte-Array, konvertieren Sie dann das Byte-Array in die Base64-Codierung, und zeichnen Sie den base64-codierten Hash an einem sicheren Ort auf.

Beispiel: Wenn der SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres Zertifikats lautet `D70160138A3864687940EF4F2CDABF2529F231` Im Hexadezimalformat ist die base64-codierte Version `1wFgE4o4Zh3mUDvTyzavyUp8jE=` .

Sie können die erforderlichen Konvertierungen in PowerShell (ab Version 7) durchführen und ersetzen `D70160138A3864687940EF4F2CDABF2529F231` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

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.

```
$hexHash = "D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231"
$binaryHash = [System.Convert]::FromHexString($hexHash)
$base64Hash = [System.Convert]::ToBase64String($binaryHash)
Write-Output $base64Hash
```

Sie können auch verwenden `X x T` Und `base64` Dienstprogramme in Linux Oder UNIX Um die erforderlichen Konvertierungen durchzuführen, ersetzen `D70160138A3864687940EF4F2CDABF2529F231` Mit dem SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres eigenen Zertifikats im Hexadezimalformat:

```
echo 'D70160138A386468779940EF4F2CDABF2529F231' | xxd -r -p | base64
```

Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt den SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats im base64-codierten Format, um zu konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

g. Bewahren Sie Kopien der generierten öffentlichen/privaten Schlüsseldateien und des Schlüsselpassworts an einem sicheren Ort auf.

Hinweis: Sie können das öffentliche Schlüsselzertifikat oder sein Passwort nicht aus herunterladen Microsoft Entra-Admin Center.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Mandanten-ID und Client-ID der OAuth 2,0-Anwendung, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.
- Der SHA1-Fingerabdruck-Hash des DERCODIERTEN binären X.509-Formatzertifikats, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 5.f.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Microsoft Teams Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Microsoft Teams Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Microsoft Teams Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Erstellen Sie ein öffentliches/privates Schlüsselpaar für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte Und Konfigurieren Microsoft Teams Für die Indizierung externer Inhalte.

Wenn Ihr Microsoft Teams Mandant befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, Sie müssen bereits konfiguriert haben Microsoft Cloud-Service-Endpunkt-URL. Anweisungen zum Konfigurieren dieser Einstellung finden Sie unter .

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **SharePoint Online** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.
Anwendungs-ID (Client)	Anwendungs-ID (Client) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft Teams Quellsystem. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Anwendungs-ID (Client)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Anwendungs-ID (Client)** Wert.
Verzeichnis-ID (Mandant)	Verzeichnis-ID (Mandant) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft Teams Quellsystem. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Verzeichnis-ID (Mandant)** Feld im Abschnitt „Essentials“.

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

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Verzeichnis-ID (Mandant)** Wert.
JKS-Zertifikat	Java Keystore-Datei (JKS), die ein öffentliches/privates Schlüsselpaar enthält, das mit dem Java-Keytool-Dienstprogramm generiert wurde. Diese Schlüssel müssen mit dem öffentlichen Schlüssel aus dem DERCODIERTEN binären X.509-Format-Zertifikat übereinstimmen, das in die in definierte OAuth 2,0-Anwendung hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen. Wenn Sie keine Kopie der JKS-Datei haben, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können die JKS-Datei nicht aus dem Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in herunterladen Microsoft Entra-Admin Center.
JKS-Zertifikatpasswort	Passwort für die in angegebene Java Keystore-Datei (JKS) *`JKS Certificate`*. Wenn Sie nicht über das Passwort für die JKS-Datei verfügen, bitten Sie Ihren Sicherheitsadministrator darum. Sie können das JKS-Zertifikatpasswort nicht aus dem Registrierungsdatensatz für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung abrufen Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten zuzugreifen.
Fingerabdruck des JKS-Zertifikats (Basis 64)	Base64-codierter SHA1-Hash mit Fingerabdruck für das DERCODIERTE binäre Zertifikat mit öffentlichem Schlüssel im X.509-Format, das in die in definierte OAuth 2,0-Anwendung hochgeladen wurde Microsoft Entra-Admin Center Das ermöglicht Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, um auf Ihre Quellsystemdaten 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wenn Sie diesen Wert nicht haben, fragen Sie Ihren Microsoft Entra-Administrator für den base64-codierten SHA1-Hash für das DERCODIERTE binäre X.509-Format-Zertifikat des öffentlichen Schlüssels der Anwendung.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer Microsoft Teams Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Microsoft Teams Connector für externe Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie die Gruppe der Teams einschränken, die der Connector durchforstet soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Teams Connector für externe Inhalte

Geben Sie die Teams an, die Sie benötigen Microsoft Teams Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten festzulegen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an die er weitergeleitet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Microsoft Teams Connector für externe Inhalte durchsucht alle Teams aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese

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.

Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von Teams aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchforsten des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchforsten des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Microsoft Teams Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Teams, die durchforstet werden sollen** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Teams aus dem Quellsystem zu durchsuchen **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Websites ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für alle Teams, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Wählen Sie aus, um nur eine angegebene Gruppe von Teams aus dem Quellsystem zu durchforsten **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Teams, die Sie in die Durchforstung einbeziehen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

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 Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .

b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .
Wählen Sie Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.

c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten. Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis

Die Microsoft Teams Connector für externe Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsbereich und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Microsoft Teams Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen so planen, dass sie wiederkehrend ausgeführt werden, oder einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Und .

Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren

Die Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte ruft Nachrichten und Anhänge aus Konversationen in ab Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem, und machen Sie ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Einschränkungen für Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren

Die Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte ruft nur durchsuchbare Inhalte aus Anhängen ab, die in gespeichert sind Microsoft SharePoint Online. Um mehr über die Speicherung von Dateianhängen in zu erfahren Microsoft Viva Interagieren, siehe Microsoft Übersicht über den Viva-Engage-Dateispeicher Ressource.

Nur Mitglieder einer privaten Community können durchsuchbare Inhalte aus Anhängen in dieser Community anzeigen. Nicht-Mitglieder können durchsuchbare Inhalte aus Anhängen in der privaten Community nicht sehen, auch wenn diese Anhänge für sie in freigegeben sind Microsoft Viva Interagieren.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Microsoft Viva Interagieren Sie für die Indizierung externer Inhalte

Registrieren Sie eine OAuth 2,0-Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center Um zuzulassen Microsoft Viva Interagieren Sie den Connector für externe Inhalte, um auf zuzugreifen Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für Ihre Organisation in Microsoft Entra-Admin Center:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Registrieren einer Anwendung
- Berechtigung zum Hinzufügen von API-Berechtigungen zu einer Anwendung
- Berechtigung zum Erstellen von Client-Geheimnissen für eine Anwendung

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte ruft Inhalte von ab Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem mithilfe der Yammer-API.

Um den Connector für den Zugriff auf zu aktivieren Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem über diese APIs. Sie müssen eine OAuth 2,0-Anwendung in konfigurieren Microsoft Entra-Admin Center. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann aus dieser kopierte Einstellungen verwenden Microsoft Entra-Anwendung zum Konfigurieren von Microsoft Viva Aktivieren Sie den Connector für externe Inhalte, um eine ordnungsgemäße Verbindung mit herzustellen Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem.

Prozedur

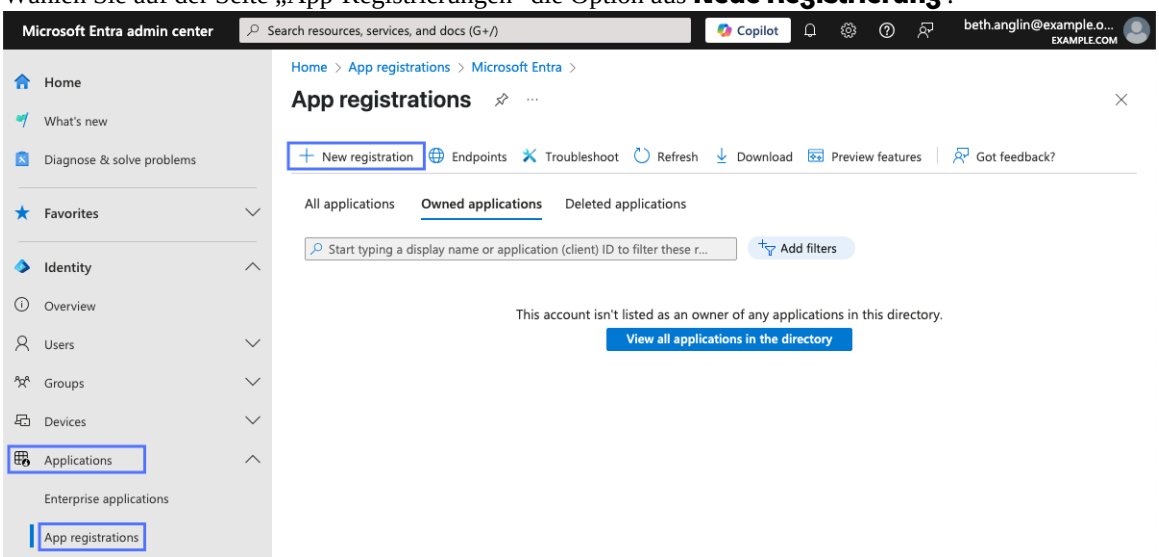
1. Registrieren Sie eine neue Anwendung in Microsoft Entra-Admin Center.

a. Melden Sie sich bei an Microsoft Entra-Admin Center Um https://entra.microsoft.com/ .

> **Hinweis:** Wenn Ihr Microsoft Viva Engage-Mandanten befindet sich in Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud, melden Sie sich unter an https://entra.microsoft.us/ Stattdessen.

b. Auswahlvorgang **Anwendungen** > **App-Registrierungen**an.

c. Wählen Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ die Option aus **Neue Registrierung** .

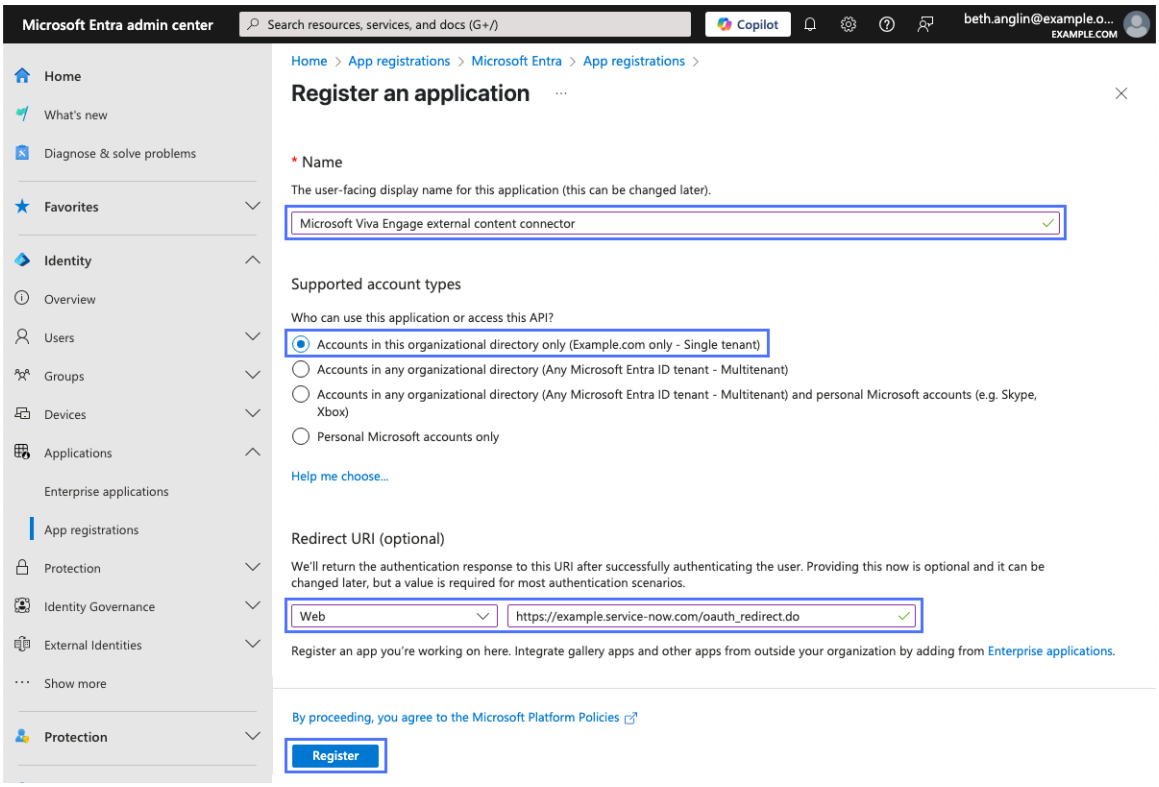


d. Füllen Sie im Formular „Anwendung registrieren“ die folgenden Felder aus:

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.

Feld	Anweisungen
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihre OAuth 2,0-Anwendung ein. Sie können beispielsweise eingeben `Connector für externe Microsoft Viva-Interaktion-Inhalte` .
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie Aus **Accounts nur in diesem Organisationsverzeichnis (nur <instance-name> – einzelner Mandant)** , Wo <instance-name> Ist der Name von Microsoft Entra-Instanz.
Umleitungs-URI (optional)	Wählen Sie Aus **Web** Geben Sie als Umleitungs-URI-Typ ein `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` Als URI, wird ersetzt `<instance-name>` Mit dem Hostnamen für ServiceNow AI Platform® Instanz, in der Microsoft Viva Connector für externe Inhalte wird erstellt.

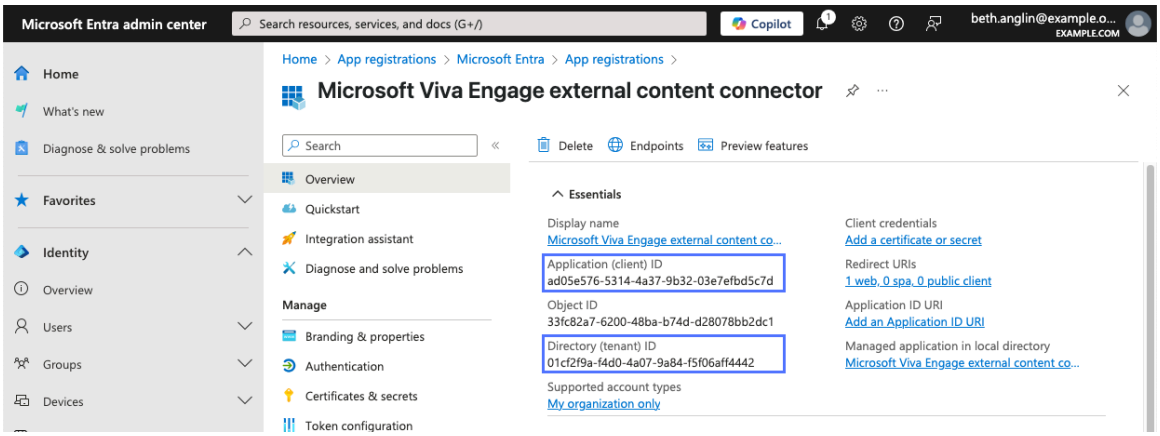


e. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Die Übersichtsseite der neuen Anwendung wird angezeigt.

2. Zeichnen Sie die Werte der neuen Anwendung auf **Anwendungs-ID (Client)** Und **Verzeichnis-ID (Mandant)** Eigenschaften an einem sicheren Ort.

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.

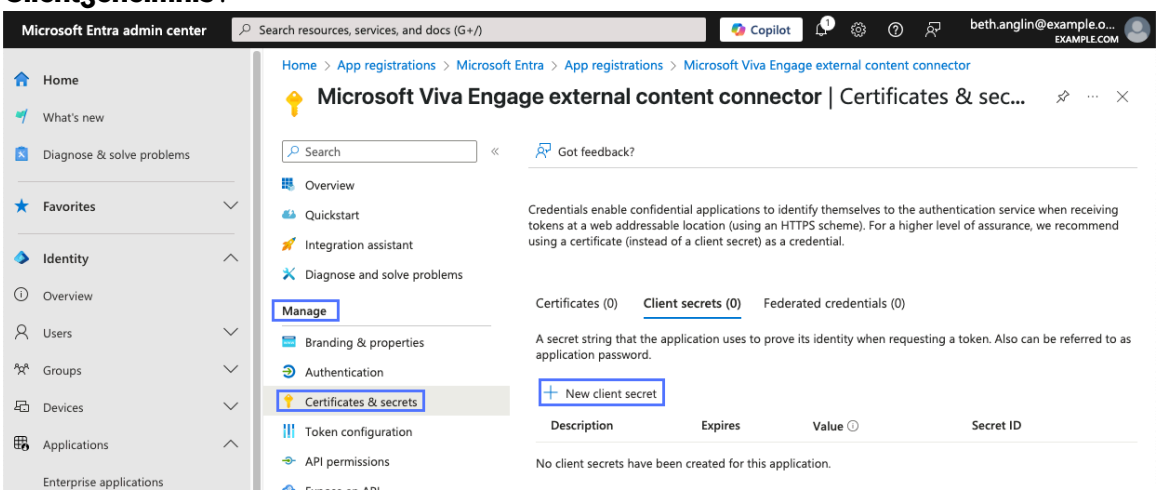


Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt die Mandanten- und Client-IDs der Anwendung, um einen zu konfigurieren Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.

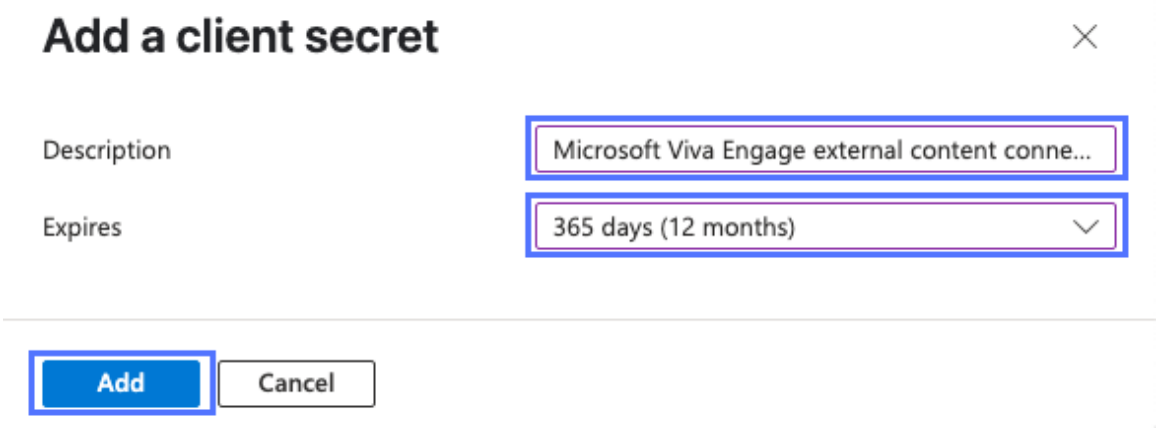
3. Erstellen Sie ein geheimes Clientgeheimnis für die neue Anwendung.

a. Wählen Sie im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Wählen Sie Aus **Geheime Clientgeheimnisse** , Und wählen Sie dann aus **Neues geheimes Clientgeheimnis** .



c. Geben Sie im Bereich geheimer Client-Schlüssel hinzufügen eine Beschreibung für das Geheimnis ein, wählen Sie dessen Ablaufzeitraum aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .

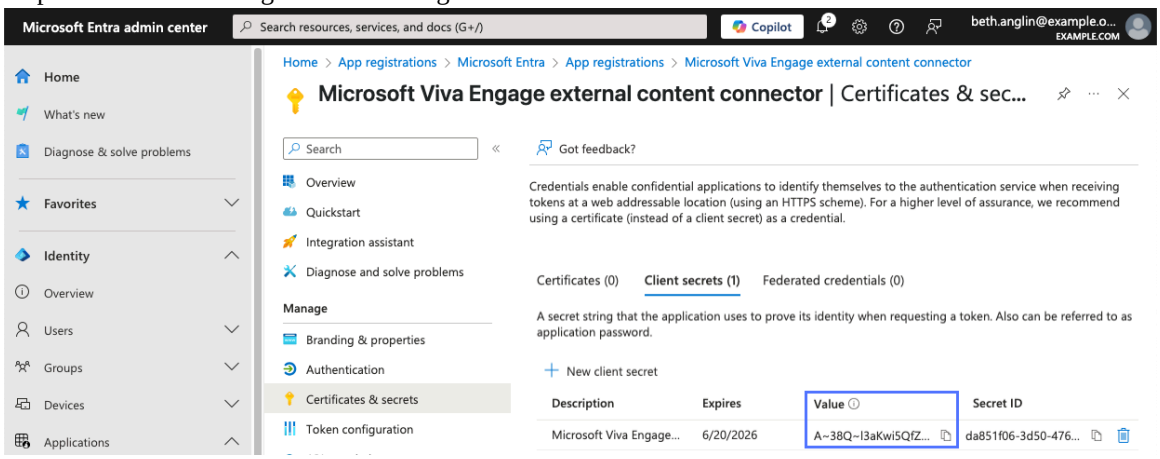


Das neue geheime Clientgeheimnis wird in der Liste der geheimen Clientgeheimnisse angezeigt.

© 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.

Automatische Übersetzung

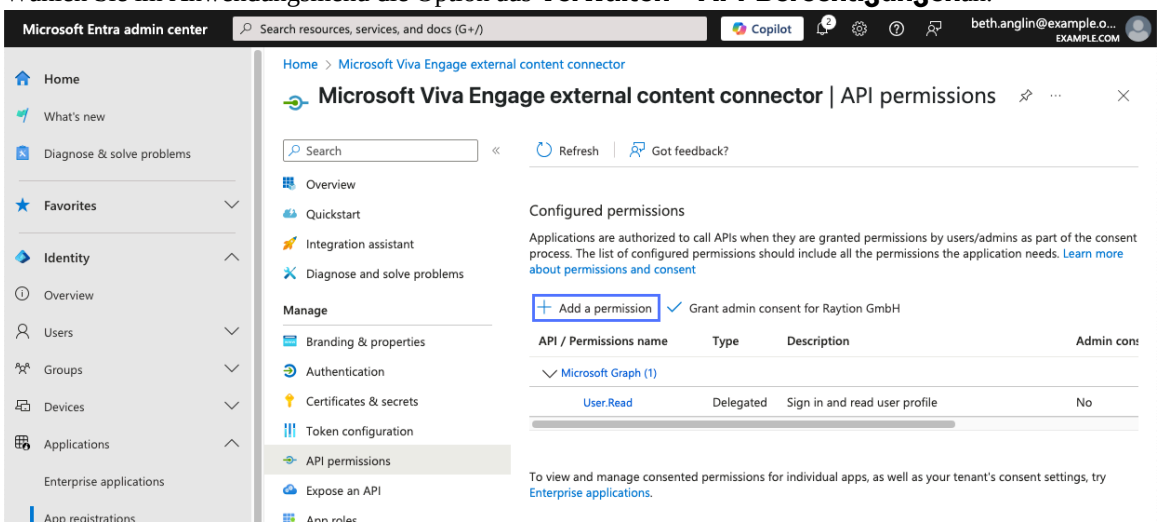
d. Kopieren Sie die neuen geheimen Clientgeheimnisse **Wert** Und notieren Sie es an einem sicheren Ort.



Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt den Wert dieses Client-Geheimnisses, um einen zu konfigurieren Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.

4. Fügen Sie die Yammer-API-Berechtigung hinzu, die für erforderlich ist Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.

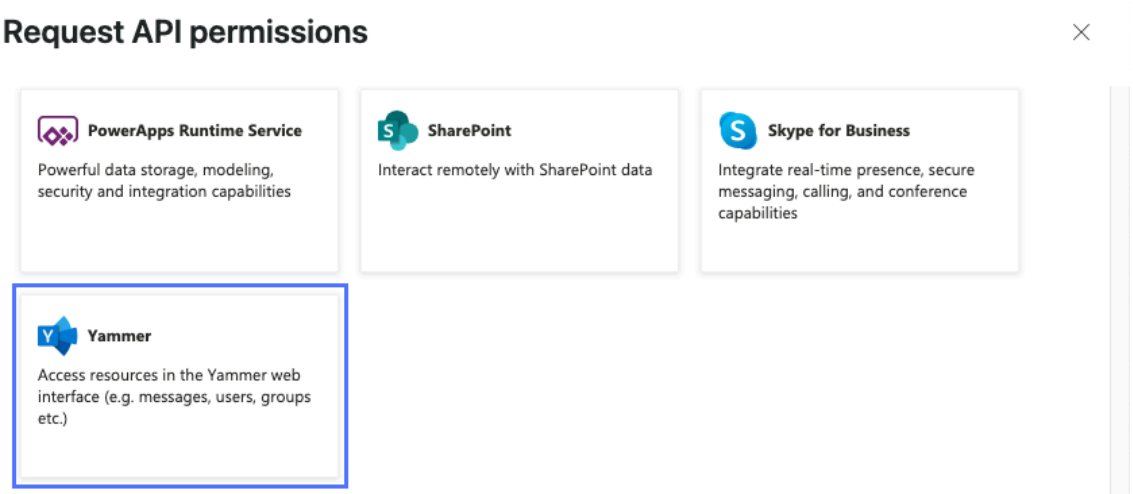
a. Wählen Sie im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.



b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** , Und wählen Sie dann aus **Yammer** .

Automatische Übersetzung

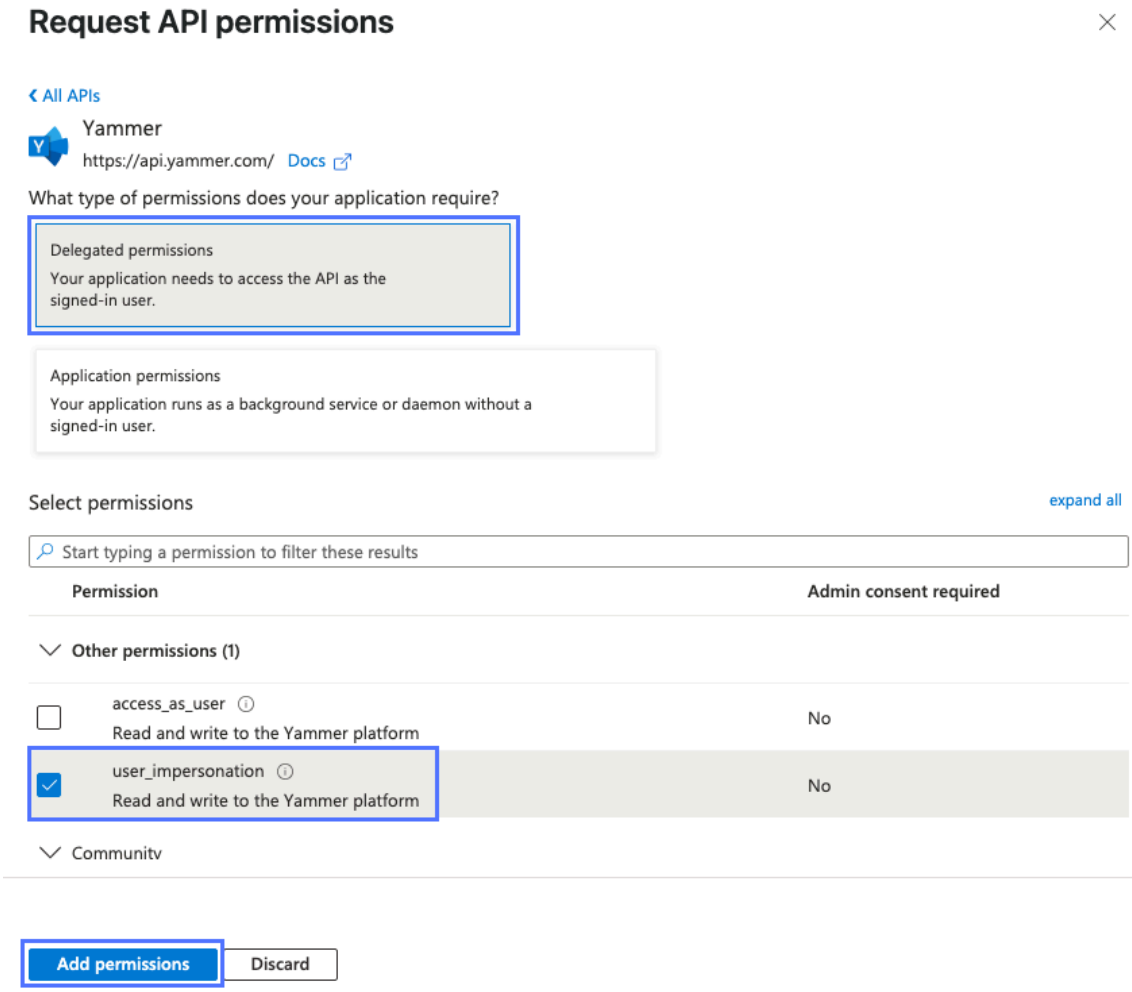
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



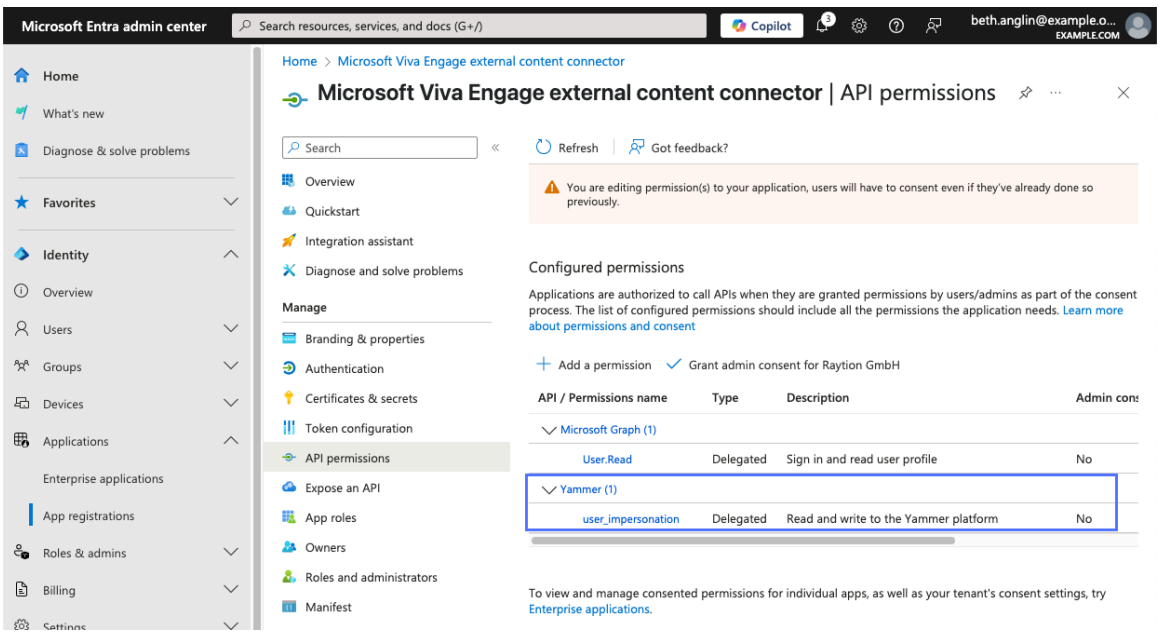
c. Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigungen** , Und wählen Sie dann die Option für aus **User_Identitätswechsel** Berechtigung und wählen Sie aus **Fügen Sie Berechtigungen hinzu** .

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.



Die neue Yammer-API-Berechtigung wird in der konfigurierten Berechtigungsliste der Anwendung angezeigt.



Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform 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.

- Mandanten-ID und Client-ID der OAuth 2,0-Anwendung, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 2.
- Der geheime Clientwert, den Sie in Schritt aufgezeichnet haben 3.d.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Elemente, um einen zu konfigurieren Microsoft Viva Aktivieren Sie den Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Microsoft Viva Instanz aktivieren.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Microsoft Viva Interagieren Sie den Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.

Erstellen Sie einen Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem.

Vorbereitungen
Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem, um den Zugriff von zu ermöglichen Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Microsoft Viva Interagieren Sie für die Indizierung externer Inhalte.

Sie benötigen Anmeldeinformationen für einen Microsoft Entra-Service-Anwenderaccount, der gewähren kann Microsoft Viva Aktivieren Sie den Connector-Zugriff auf Ihren Microsoft Viva Binden Sie den Mandanten ein.

Hinweis: Damit der Connector durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus einer privaten Community in abrufen kann Microsoft Viva Quellsystem aktivieren, eine der folgenden Bedingungen muss wahr sein:

- Der Service-Anwender-Account ist Mitglied der privaten Community
- Der Service-Anwender-Account hat den globalen Administrator Microsoft Entra-Rolle
- Der Serviceanwender-Account hat den Gruppenadministrator Microsoft Entra-Rolle

Um mehr über Administratorrollen in zu erfahren Microsoft Viva Interagieren, siehe https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/role-based-access-control/permissions-reference Ressource.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Viva-Interaktion** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.
Berechtigungs-URL	Für die Anmeldung bei Ihrem verwendete Berechtigungs-URL Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem. Die regulatorische URL besteht normalerweise aus Ihrem Microsoft Cloud-Serviceendpunkt-URL, möglicherweise gefolgt von organisationsspezifischen Parametern. Cloud-Serviceendpunkt-URLs umfassen: ○ https://login.microsoftonline.com/ (Für Microsoft 365 Cloud) ○ https://login.microsoftonline.us/ (Für Microsoft 365 GCC oder GCC High Cloud oder die Microsoft 365 DOD-Cloud) Wenn Sie die zu verwendende regulatorische URL nicht kennen, fragen Sie Ihren Microsoft Viva Wenden Sie sich an den Administrator.
Mandanten-ID	Verzeichnis-ID (Mandant) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft Viva Instanz aktivieren. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Verzeichnis-ID (Mandant)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Verzeichnis-ID (Mandant)** Wert.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft Viva Instanz 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Übersicht** Und kopieren Sie diese ID aus **Anwendungs-ID (Client)** Feld im Abschnitt „Essentials“. Wenn Sie in nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für die Anwendung **Anwendungs-ID (Client)** Wert.
Geheimer Clientschlüssel	Wert des geheimen Clientschlüssels für die in definierte OAuth 2,0-Anwendung Microsoft Entra-Admin Center Die Zugriff auf gewährt Microsoft Viva Instanz aktivieren. Wenn Sie Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2,0-Anwendung in haben Microsoft Entra-Admin Center, Sie können zu navigieren **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse** Und kopieren Sie diesen Wert aus den entsprechenden geheimen Clientgeheimnissen **Wert** Feld im Abschnitt geheime Clientgeheimnisse. Wenn Sie in nicht auf den geheimen Clientwert der OAuth 2,0-Anwendung zugreifen können Microsoft Entra-Admin Center, Fragen Sie Microsoft Entra-Administrator für IT.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Melden Sie sich bei an, wenn Sie dazu aufgefordert werden Microsoft Entra-Admin Center Mit den Anmeldeinformationen für Ihren Serviceanwenderaccount gewähren Sie der Anwendung dann die Berechtigung für den Zugriff auf Ihren Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem.
8. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.
9. Weiter zur Seite Durchforstung 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.

- Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 8, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
- Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .

10. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.
11. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

> **Hinweis:** Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis
Ihr neuer Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern Microsoft Viva Aktivieren Sie die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte, und erstellen Sie Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 8 Und 10 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren

Geben Sie die Communities an, die Sie benötigen Microsoft Viva Interagieren Sie den Connector für externe Inhalte, um zu durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter, um die Arten von Inhalten zu bestimmen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an den sie weitergeleitet werden KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss bereits erstellt haben Microsoft Viva Interagieren Sie den Connector für externe Inhalte, für den Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren.

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 Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte ruft durchsuchbare Inhalte aus allen Communities in ab Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem und aus allen unterstützten Anhangdateitypen. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Communities, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Dateierweiterungen des Anhangs, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen werden sollen

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Microsoft Viva Aktivieren Sie den Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um die Gruppe der Communities anzugeben, die durchforstet werden, wenn Sie Inhaltsdurchforstungen ausführen, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Inhaltsfilterung** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Communities aus dem Quellsystem zu durchforsten **Durchforsten Sie alle Communities** .
   - Wählen Sie aus, um nur einen angegebenen Satz von Communities aus dem Quellsystem zu durchforsten **Schließen Sie nur diese Communities ein** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie die einzuschließende URL hinzu** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Communities, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

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 beispielsweise eingeben https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/Lj3YgLhPGsZQLZHoSnSOYB3w6 Um nur durchsuchbare Inhalte aus der angegebenen Community einzubeziehen.

- Um alle mit Ausnahme eines angegebenen Satzes von Communities aus dem Quellsystem zu durchforsten, wählen Sie aus **Nur diese Communities ausschließen** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie die auszuschließende URL hinzu** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die Communities, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

  Sie können beispielsweise eingeben https://engage.cloud.microsoft/main/org/example.com/groups/kBrGU2W3fKneiSPBU4e7Yc4PZ Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte aus der angegebenen Community.

Ergebnis

Die Microsoft Viva Der Connector für externe Inhalte wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte von abzurufen Microsoft Viva Aktivieren Sie das Quellsystem mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen, erstellen und führen Sie eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus Microsoft Viva Connector für externe Inhalte aktivieren. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

ServiceNow® Connector für externen Inhalt der Instanz

Die ServiceNow Connector für externe Inhalte der Instanz ruft KB-artikel ab Datensätze (und ihre Anhänge) aus Ihrem ServiceNow AI Platform Quellinstanz und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen in Ihrem ServiceNow AI Platform Zielinstanz.

Die ServiceNow AI Platform Instanz, aus der der Connector für externe Inhalte durchsuchbare Inhalte und Metadaten abrufen soll, ist Ihre *Quellinstanz* . Die Instanz, in der der Connector ausgeführt wird und Suchanwendungen mit den abgerufenen Daten ausfüllt, ist Ihre *Zielinstanz* .

Suchadministratoren können Inhaltsdurchforstungen ausführen oder planen, um aktualisierte Inhalte aus Ihrer Quellinstanz abzurufen, oder Anwenderzuordnungs-Durchforstungen, um aktualisierte Sicherheitsprinzipale aus Ihrer Quellinstanz abzurufen. Beide Durchforstungstypen geben ihre Daten an KI-Suche Für die Indizierung in Ihrer Zielinstanz.

In Ihrer Zielinstanz werden der indizierte Inhalt und die Metadaten als Datensätze in einer Connector-spezifischen indizierten Quelle gespeichert. Suchadministratoren können Suchquellen aus dieser indizierten Quelle erstellen und mit Suchprofilen verknüpfen, um die indizierten Datensätze in durchsuchbar zu machen KI-Suche Anwendungen.

Wichtig: Ihre Quell- und Zielinstanzen müssen sich voneinander unterscheiden. Die ServiceNow® Der Connector für externe Inhalte der Instanz ist nicht so konzipiert, dass der Inhalt einer Instanz in sich selbst zurückgespeist wird.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

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 Ihren ServiceNow AI Platform® Instanz für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen und konfigurieren Sie einen nicht interaktiven Serviceanwenderaccount auf Ihrem ServiceNow AI Platform® Quellinstanz, um den Zugriff von zuzulassen ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow Connector für externe Inhalte der Instanz ruft KB-Artikel ab Und Sicherheitsprinzipale aus einem ServiceNow AI Platform Instanz. Damit der Connector für externe Inhalte auf diesen Inhalt zugreifen kann, müssen Sie einen nicht interaktiven Serviceanwender-Account konfigurieren, den der Connector beim Ausführen von Durchforstungen für Dokument- und Anwenderzuordnungen verwendet.

Führen Sie alle diese Schritte auf dem aus ServiceNow AI Platform Instanz, von der der Connector für externe Inhalte durchsuchbare Inhalte und Metadaten abrufen soll. Das ist Ihr *Quellinstanz* . Die Instanz, in der der Connector ausgeführt wird und Suchanwendungen mit den abgerufenen Daten ausfüllt, ist Ihre *Zielinstanz* .

Prozedur

1. Erstellen Sie in Ihrer Quellinstanz einen neuen nicht interaktiven Anwender, und speichern Sie seine Anwender-ID.

   a. Erstellen Sie einen neuen Anwender, indem Sie die Schritte von ausführen Einen Benutzer erstellen.

   > **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Nur Webservice-Zugriff** Option im neuen Anwenderdatensatz. Mit dieser Option wird Ihr neuer Anwender als nicht interaktiver Anwender festgelegt. Weitere Informationen dazu, wie sich nicht interaktive Anwender von interaktiven Anwendern unterscheiden, finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen.

   b. Kopieren Sie **Anwender-ID** Für Ihren neuen Quellinstanz-Anwenderaccount und speichern Sie ihn an einem sicheren Ort.

   > **Wichtig:** Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen die Anwender-ID dieses Anwenderaccounts, wenn sie konfigurieren ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte in Ihrer Zielinstanz.

2. Generieren und kopieren Sie in Ihrer Quellinstanz ein sicheres Passwort für Ihren neuen Anwender.

   a. Generieren Sie ein sicheres Passwort für Ihren neuen Anwender, indem Sie die Schritte von ausführen Konfigurieren Sie das Passwort für einen Anwender .

   b. Speichern Sie das kopierte Passwort an einem sicheren Ort.

   > **Wichtig:** Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen das Passwort dieses Anwenderaccounts, wenn sie konfigurieren ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte in Ihrer Zielinstanz.

3. Fügen Sie in Ihrer Quellinstanz Ihren neuen Anwender zu hinzu **Von MFA befreite Anwendergruppe** Indem Sie die Schritte von ausführen Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender 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.

Hinweis: Die Aufnahme in diese Gruppe befreit Ihren neuen Anwender von der Standardanforderung zur Verwendung der Multifaktor-Authentifizierung (MFA), wenn er sich bei Ihrer Quellinstanz anmeldet. Diese Konfiguration ist für den ordnungsgemäßen Betrieb von erforderlich ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.

4. Weisen Sie Ihrem neuen Anwender in Ihrer Quellinstanz jede der folgenden Rollen zu, indem Sie die Schritte von ausführen Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Rolle	Beschreibung
Access_Analyzer_admin	Gewährt dem Anwender Zugriff auf Tabellen, die sich auf die Zugriffssteuerung in Ihrer Quellinstanz beziehen, einschließlich der Tabellen Zugriffssteuerung [sys_Security_acl], Rolle [sys_user_role] und Tabelle [sys_DB_object]. Weitere Informationen zur Zugriffssteuerung finden Sie unter Regeln Für Zugriffssteuerungsliste .
catalog_manager	Gewährt dem Anwender Zugriff auf Servicekatalog Elemente in Ihrer Quellinstanz. Weitere Informationen zu dieser Basissystemrolle finden Sie unter Basissystemrollen.
ITIL	Gewährt dem Anwender Zugriff auf Incidents und Anwenderkriterien in Ihrer Quellinstanz. Weitere Informationen zu dieser Basissystemrolle finden Sie unter Basissystemrollen.
knowledge_admin	Gewährt dem Anwender Zugriff auf KB-Artikel in Ihrer Quellinstanz. Weitere Informationen zu dieser Basissystemrolle finden Sie unter Basissystemrollen.
snc_platform_rest_api_access	Gewährt dem Anwender Zugriff auf Platform Rest APIs in Ihrer Quellinstanz. Die ServiceNow Der Connector für externe Inhalte der Instanz verwendet Anhang-API Und Tabellen-API Um während Durchforstungen auf Ihre Quellinstanz zuzugreifen. Weitere Informationen zu dieser Basissystemrolle finden Sie unter Basissystemrollen.
snc_read_only	Beschränkt den Anwender auf schreibgeschützten Zugriff auf alle Tabellen, auf die er Zugriff hat. Weitere Informationen zu dieser Basissystemrolle finden Sie unter Schreibgeschützte Rolle.

Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Stellen Sie die folgenden Elemente für bereit ServiceNow AI Platform administrator, der erstellt ServiceNow Instanz-Connector in Ihrer Zielinstanz:

- Die URL für Ihren ServiceNow AI Platform Quellinstanz. Als Beispiel könnten Sie angeben `https://example.service-now.com/` Als Instanz-URL.
- Die Anwender-ID für den nicht interaktiven Serviceanwender, den Sie in Ihrer Quellinstanz erstellt haben, wie in Schritt kopiert 1.b. Als Beispiel könnten Sie angeben `sn.instance.connector` Als Anwender-ID.
- Das Passwort für den nicht interaktiven Serviceanwender, den Sie in Ihrer Quellinstanz erstellt haben, wie in Schritt kopiert 2.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.

Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Elemente, um einen zu konfigurieren ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte in Ihrer Zielinstanz, um Inhalte und Sicherheitsprinzipien von abzurufen ServiceNow AI Platform Quellinstanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.

Erstellen Sie einen ServiceNow® Connector für externen Inhalt der Instanz

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien aus einem abzurufen ServiceNow AI Platform Instanz.

Vorbereitungen

Ein Anwender mit der Administratorrolle muss bereits konfiguriert haben ServiceNow AI Platform Quellinstanz, um den Zugriff von zuzulassen ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen in Ihrer Quellinstanz finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow AI Platform Instanz für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **ServiceNow-Instanz** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz. Möglicherweise ist es nützlich, den Connector so zu benennen, dass er dem Hostnamen Ihrer Quellinstanz entspricht. Beispiel: Wenn Ihre Quellinstanz ist https://example-prod.service-now.com/ , Können Sie eingeben Beispiel: Prod Als Connector-Name.
Instanz-URL	URL für ServiceNow AI Platform Quellinstanz, aus der Sie durchsuchbaren Inhalt durchsuchen möchten. Beispiel: Geben Sie ein https://example-prod.service-now.com/ .

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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Anwendername	Anwender-ID für den in definierten Serviceanwender ServiceNow AI Platform Quellinstanz. Wenn Sie die ID des Serviceanwenders nicht kennen, fragen Sie den Administrator, der den konfiguriert hat ServiceNow AI Platform Quellinstanz für die Indizierung externer Inhalte für sie.
Passwort	Passwort für den Serviceanwender, der in definiert ist ServiceNow AI Platform Quellinstanz. Wenn Sie das Passwort des Serviceanwenders nicht kennen, fragen Sie den Administrator, der die konfiguriert hat ServiceNow AI Platform Quellinstanz für die Indizierung externer Inhalte für sie.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.
7. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

   Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer ServiceNow Connector für externe Inhalte der Instanz wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, 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.

Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern ServiceNow Instanzen Sie die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte, und erstellen Sie Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow® Connector für externen Inhalt der Instanz

Geben Sie die gewünschten Inhaltstypen an ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte, der beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen werden soll.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss bereits erstellt haben ServiceNow® Instanz des Connectors für externe Inhalte, für den Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist ServiceNow Der Connector für externe Inhalte der Instanz ruft alle KB-Artikel ab Von Ihrem ServiceNow AI Platform Instanz. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector verwenden soll Ein- oder Ausschlussfilter für die KB-Artikel, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus ServiceNow Instanz des Connectors für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz der KB-Artikel anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Kurzbeschreibungsfilterung** Optionen im Abschnitt „KB-Artikel“.
   - Wählen Sie aus, um alle KB-Artikel aus der Quellinstanz zu durchforsten **Durchsuchen Sie alle Kurzbeschreibungen** .
   - Um nur einen angegebenen Satz von KB-Artikeln aus der Quellinstanz zu durchforsten, wählen Sie aus **Beziehen Sie nur diese Kurzbeschreibungen ein** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Kurzbeschreibungsmuster hinzu, die einbezogen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von Mustern für reguläre Java-Ausdrücke, die den Kurzbeschreibungen für die KB-Artikel entsprechen, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Beispiel: Geben Sie ein `[GG]UID des Anfängers` Um alle KB-Artikel mit Kurzbeschreibungen einzubeziehen, die die Begriffe enthalten `Leitfaden für Einsteiger` Oder `Leitfaden für Einsteiger` .
   - Wählen Sie aus, um alle mit Ausnahme eines angegebenen Satzes von KB-Artikeln aus der Quellinstanz zu durchforsten **Schließen Sie nur diese Kurzbeschreibungen aus** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie Kurzbeschreibungsmuster hinzu, die ausgeschlossen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von Mustern für reguläre

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

Java-Ausdrücke, die den Kurzbeschreibungen für die KB-Artikel entsprechen, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

Beispiel: Geben Sie ein `(?i)\[Legacy\]` Zum Ausschließen aller KB-Artikel mit Kurzbeschreibungen, die die Begriffe enthalten `[Veraltet]` Oder `[Veraltet]` .

Hinweis: Informationen zur Mustersyntax für reguläre Java-Ausdrücke finden Sie unter Das Javadoc für die Klasse Java.regex.util.Pattern .

Ergebnis

Die ServiceNow Connector für externe Inhalte der Instanz wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte von abzurufen ServiceNow AI Platform Instanz erstellen und führen Sie mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen eine einmalige Inhaltsdurchforstung für aus ServiceNow Connector für externen Inhalt der Instanz. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

ServiceNow® Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation

Die ServiceNow® Der Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation ruft Themen aus dem ab ServiceNow Produktdokumentation und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Das System plant automatisch monatliche Inhaltsdurchforstungen, um aktualisierte Inhalte aus der Produktdokumentation für ein von Ihnen angegebenes Familien-Release abzurufen. Suchadministratoren können einmalige Inhaltsdurchforstungen ausführen, um Inhalte vor dem Zeitplan zu aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen ServiceNow® Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte aus dem abzurufen ServiceNow Website der Produktdokumentation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **ServiceNow-Produktdokumentation** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen 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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation.
Quelle auswählen	ServiceNow AI Platform® Familien-Release, für das die Produktdokumentation durchforstet werden soll. Unterstützte Werte: ○ *`Automatically sync to current instance`*: Produktdokumentation für durchforsten ServiceNow AI Platform Von Ihrer Instanz verwendetes Familien-Release. Beispiel: Wenn Ihre Instanz hat Yokohama Patch 3 installiert, durchsucht der -Connector die Produktdokumentation für Yokohama Familienfreigabe. ○ *`Manually select family version`*: Geben Sie ein an ServiceNow AI Platform Familien-Release, für das Sie die Produktdokumentation durchforsten möchten.
Familienversion	ServiceNow AI Platform Familien-Release, für das Sie die Produktdokumentation durchforsten möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wählen Sie die Familienversion manuell aus** Ist aus ausgewählt **Familienversion** .

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

   Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

7. Definieren und speichern Sie Durchforstungseinstellungen für neue ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation.
   Sie müssen die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector speichern, auch wenn Sie keine Änderungen an den Standardeinstellungen vornehmen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation.

Ergebnis

Ihr neuer ServiceNow Der Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können optional die Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen ändern ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation. Mit diesen Einstellungen können Sie den Satz von Produkten einschränken, für die der Connector die Dokumentation durchforsten soll. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen finden Sie im in Schritt verknüpften Aufgabenthema 7.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einmalige Durchforstungen für Ihren neuen Connector ausführen. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter . Der Connector führt automatisch Dokumentdurchforstungen nach einem monatlichen Zeitplan aus.

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für ServiceNow® Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation

Wählen Sie die Produkte aus, die Sie benötigen ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation, für die die Dokumentation durchforstet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist ServiceNow Produktdokumentation – externer Inhalts-Connector durchforstet die Dokumentation für alle ServiceNow Produkte. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie die Dokumentation für einige Produkte von den Durchforstungen des Connectors ausschließen möchten.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus ServiceNow Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation, dessen Einstellungen Sie ändern 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. Wählen Sie auf der Registerkarte Einstellungen des Connector-Editors aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie die Produkte auswählen, für die Sie die Dokumentation durchsuchen möchten.
   Standardmäßig sind alle Produkte ausgewählt. Sie können die Option im Listenheader verwenden, um alle Produkte auszuwählen oder abzuwählen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die ServiceNow Der Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation wird mit dem ausgewählten Durchforstungsbereich aktualisiert.

Slack Connector für externe Inhalte

Die Slack Der Connector für externe Inhalte ruft Nachrichten und Anhänge aus öffentlichen Kanälen in ab Slack Quellsystem und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Slack Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie einen Slack API-Anwendung, die zugelassen werden soll Slack Connector für externe Inhalte zum Durchforsten öffentlicher Kanäle in Ihrem Slack Quellsystem.

Vorbereitungen

Sie benötigen die Berechtigung zum Erstellen Slack API-Anwendungen in Ihrer Organisation Slack Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

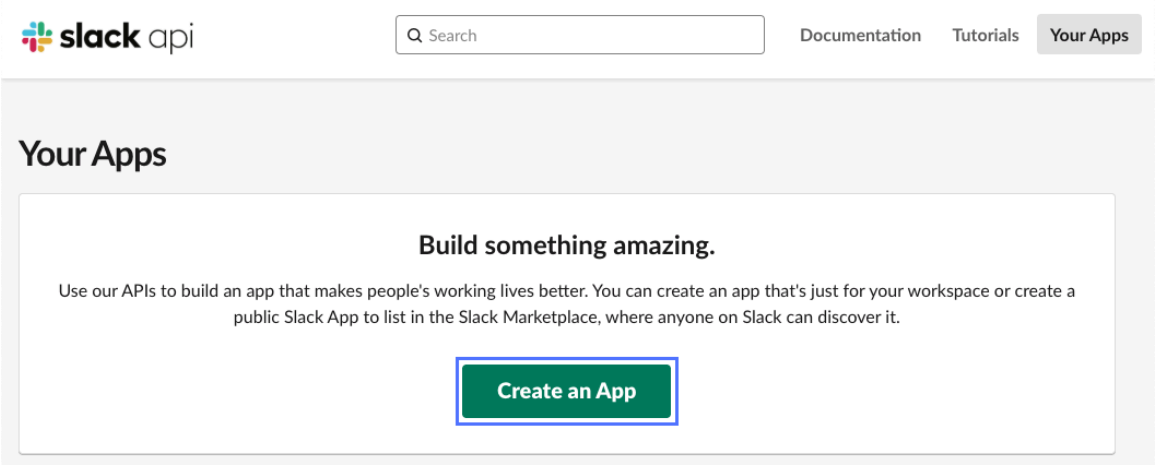
Die Slack Connector für externe Inhalte ruft Inhalte aus öffentlichen Kanälen in ab Slack Quellsystem mit Slack API-Anwendung. Sie müssen diese Anwendung erstellen und ihre OAuth-Einstellungen konfigurieren, um dem Connector für externe Inhalte Zugriff auf Ihren zu ermöglichen Slack Arbeitsbereich.

Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen Slack Client-ID und Geheimnis der API-Anwendung zum Konfigurieren von Slack Connector für externe Inhalte für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Slack Quellsystem.

Prozedur

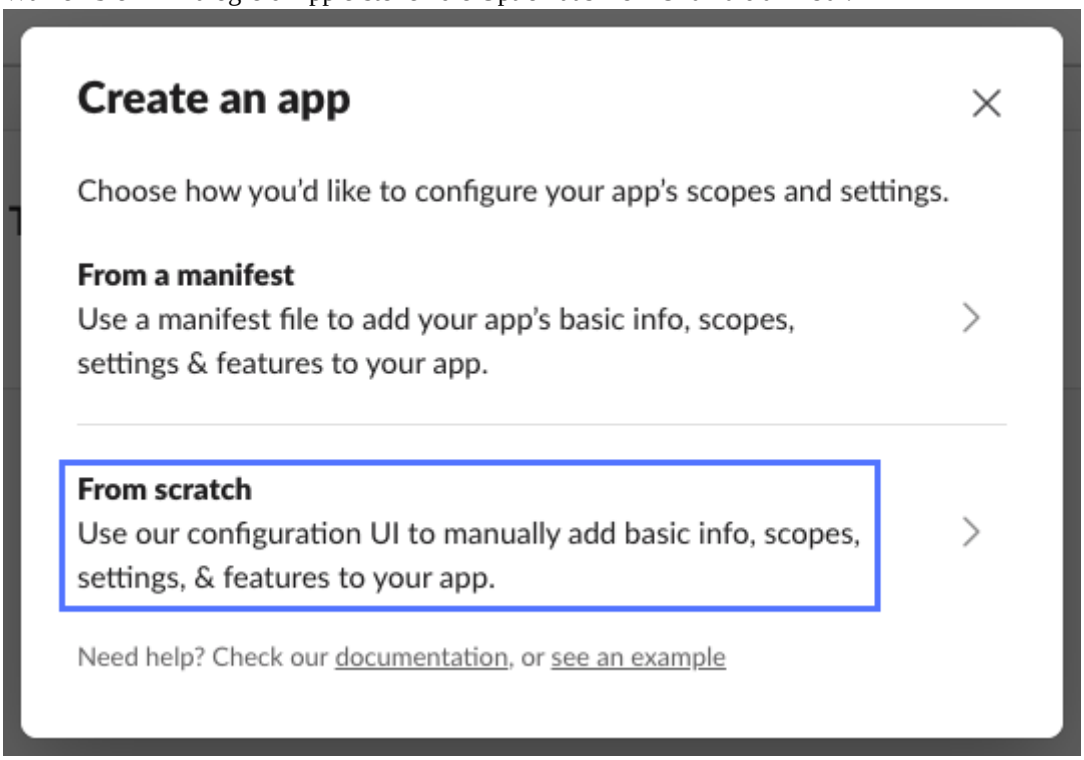
1. Navigieren Sie zu Slack API: Anwendungsseite unter https://api.slack.com/apps .
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich bei an Slack Account erstellen und den Arbeitsbereich auswählen, in dem der Connector für externe Inhalte durchforstet werden soll.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine App** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 bereits Anwendungen auf dieser Seite haben, wählen Sie aus **Erstellen Sie Eine Neue App** Stattdessen.

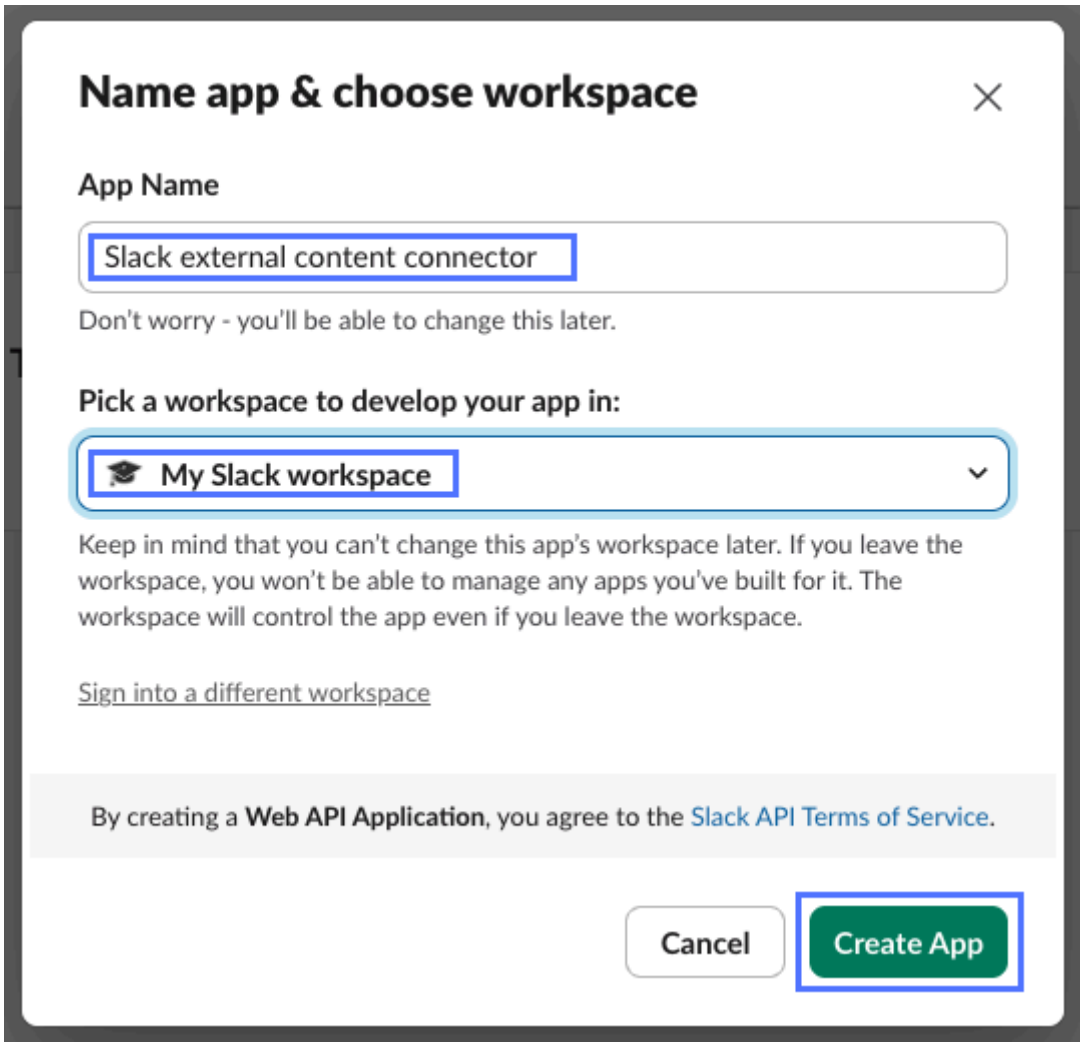
4. Wählen Sie im Dialogfeld App erstellen die Option aus **Von Grund auf neu** .



5. Geben Sie im Dialogfeld App benennen und Arbeitsbereich auswählen einen Namen und Arbeitsbereich für Ihre Anwendung an.
   a. In **App-Name** Geben Sie einen Namen für Ihre Anwendung ein.
   b. In **Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus, in dem Sie Ihre App entwickeln möchten** Feld den Arbeitsbereich auswählen, in dem der Connector für externe Inhalte durchforstet werden soll.
   c. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine App** .

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.

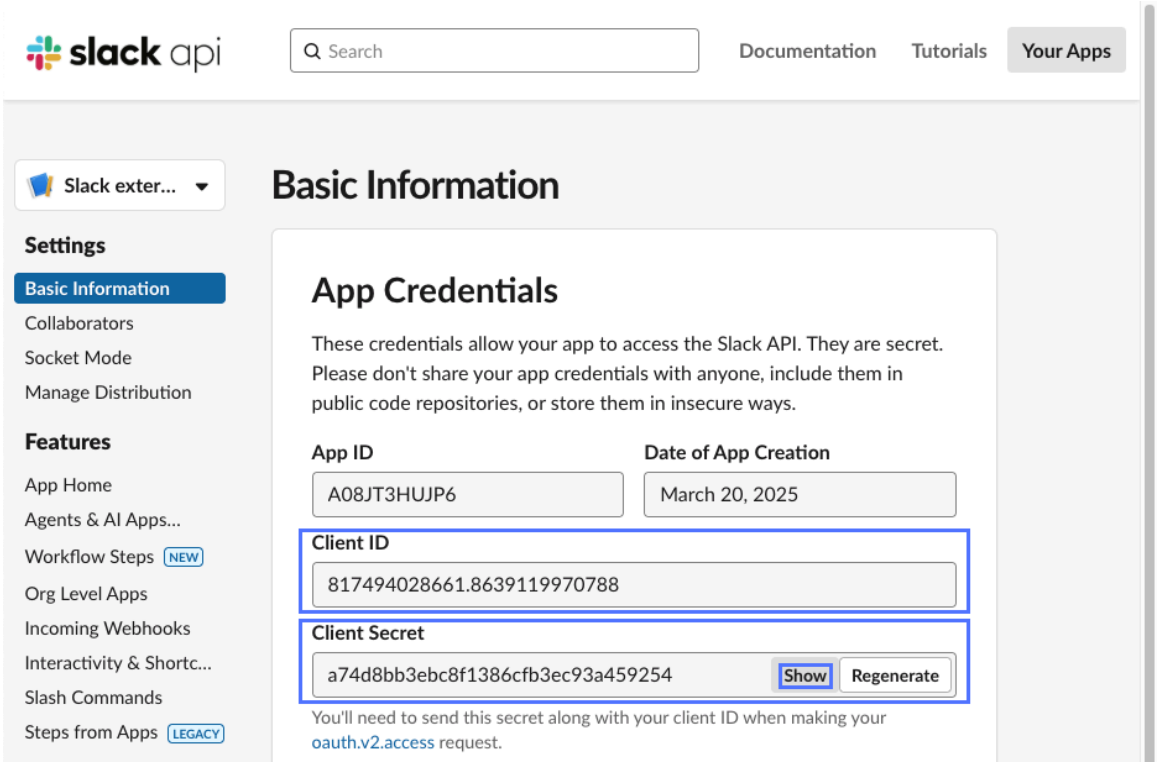


Die Seite „Einstellungen“ der Anwendung wird angezeigt, und die Seite „Basisinformationen“ wird geöffnet.

6. Wählen Sie im Abschnitt App-Anmeldeinformationen die Option aus **Anzeigen** Um anzuzeigen **Geheimer Client-Schlüssel** Feldwert, dann erfassen Sie die Anwendung **Client-ID** Und **Geheimer Client-Schlüssel** Werte an einem sicheren Standort.

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.



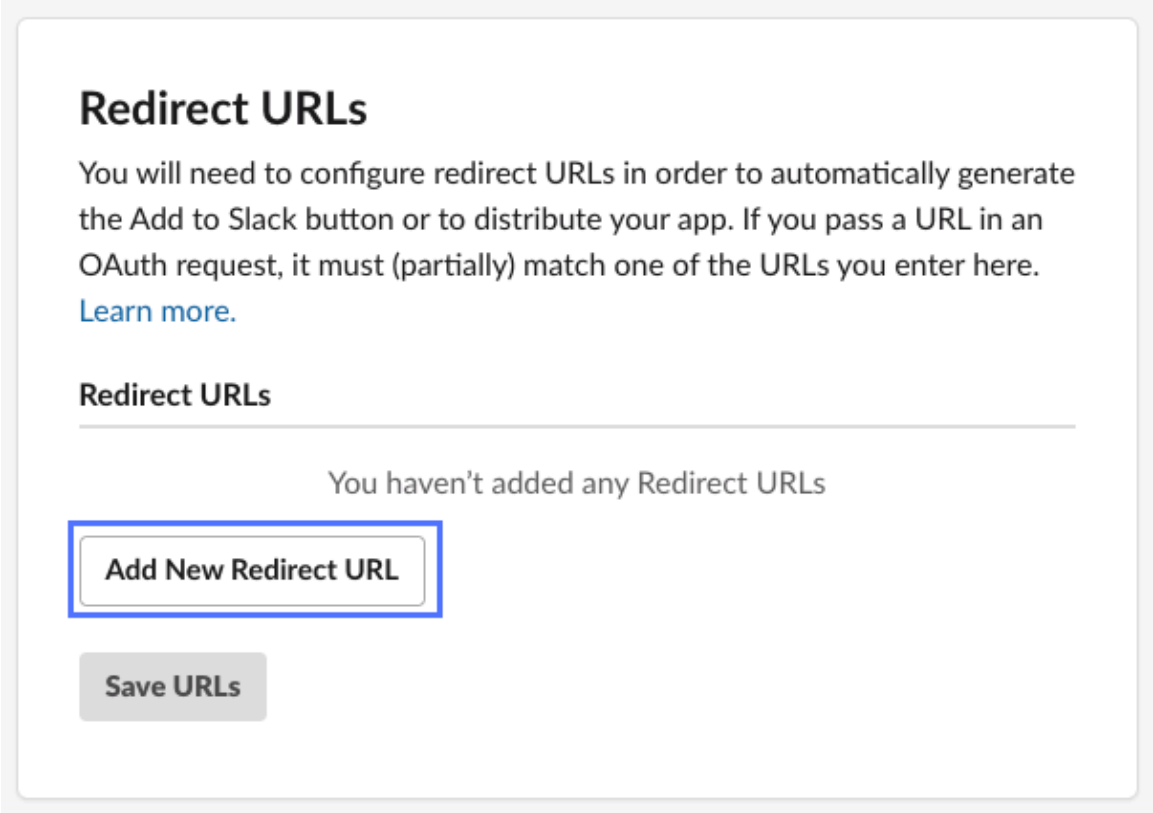
Wichtig: Ihr ServiceNow AI Platform Instanzadministratoren benötigen diese Werte, um zu konfigurieren Slack Connector für externe Inhalte.

7. Navigieren zu **Features** > **OAuth und Berechtigungen**an.
8. Konfigurieren Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ eine Umleitungs-URL für die Anwendung.

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 im Abschnitt Umleitungs-URLs die Option aus **Fügen Sie eine neue Umleitungs-URL hinzu** .



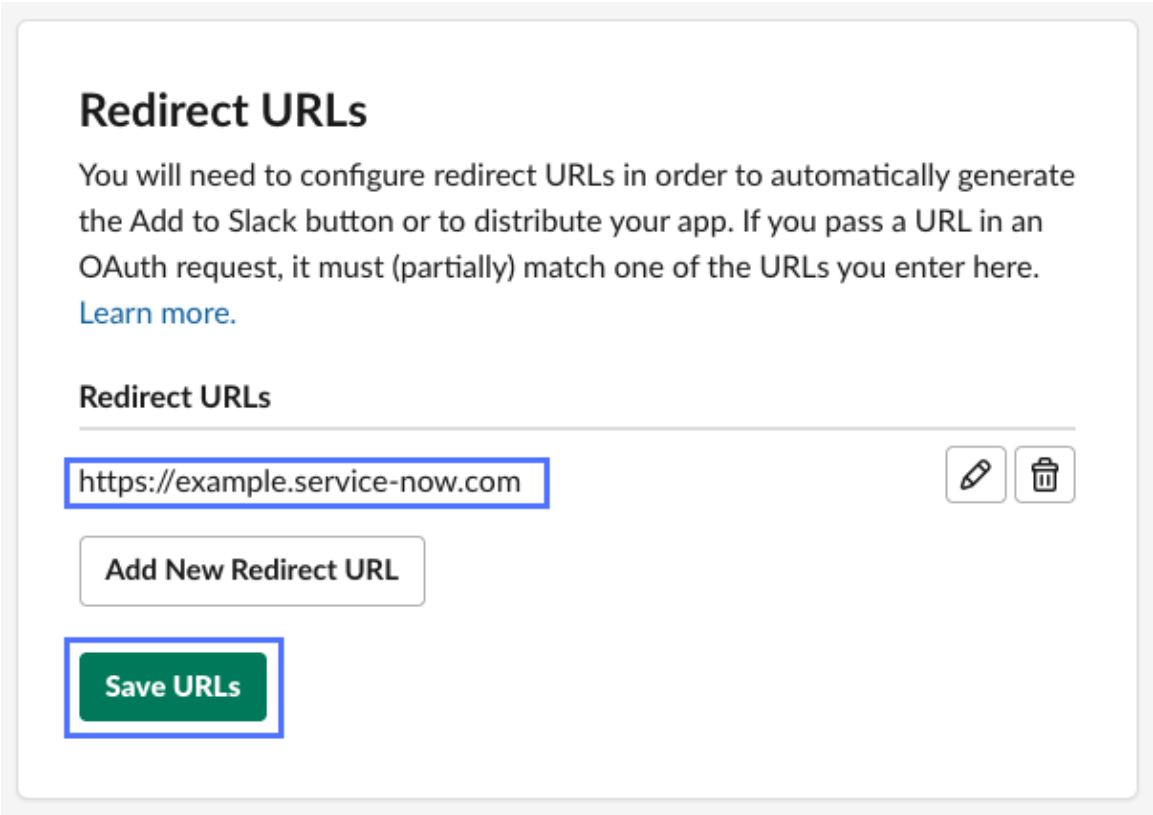
b. Geben Sie die URL für ein ServiceNow AI Platform® Instanz, `https://<instance-name>.service-now.com` , Wird ersetzt `<instance-name>` Mit dem Namen Ihrer Instanz.

c. Wählen Sie **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.

d. Wählen Sie Aus **Speichern Sie URLs** .



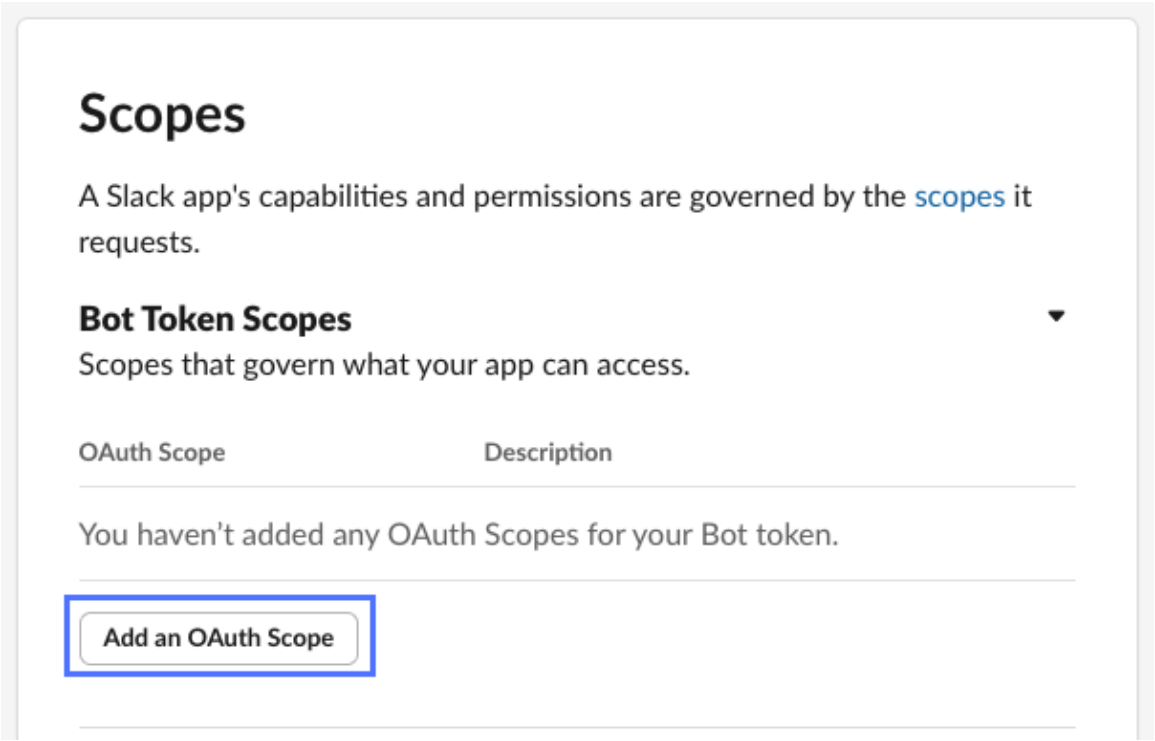
9. Konfigurieren Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ im Unterabschnitt „Bot-Token-Umfänge“ des Abschnitts „Bereiche“ jeden dieser Bot-Token-Umfänge für die Anwendung.

- Kanäle:Verlauf
- Kanäle:beitreten
- Kanäle:Lesen
- Dateien:Lesen
- Remote_files: Lesen
- Team: Lesen
- Anwender:lesen

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.

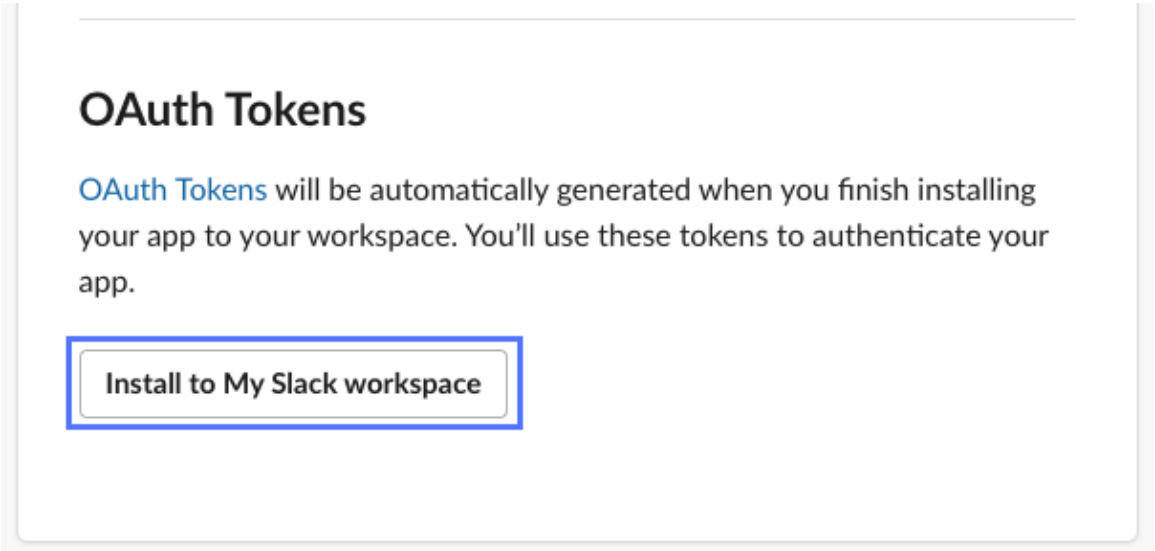
a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen OAuth-Bereich hinzu** .



b. Geben Sie den Namen des OAuth-Bereichs ein, um die Liste der Bereiche zu filtern, und wählen Sie dann den Eintrag des Bereichs aus.
Der ausgewählte Bereich wird in der Liste der Bot-Token-Bereiche für Ihre Anwendung angezeigt.

10. Installieren Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ die Anwendung in Ihrem Slack Arbeitsbereich.

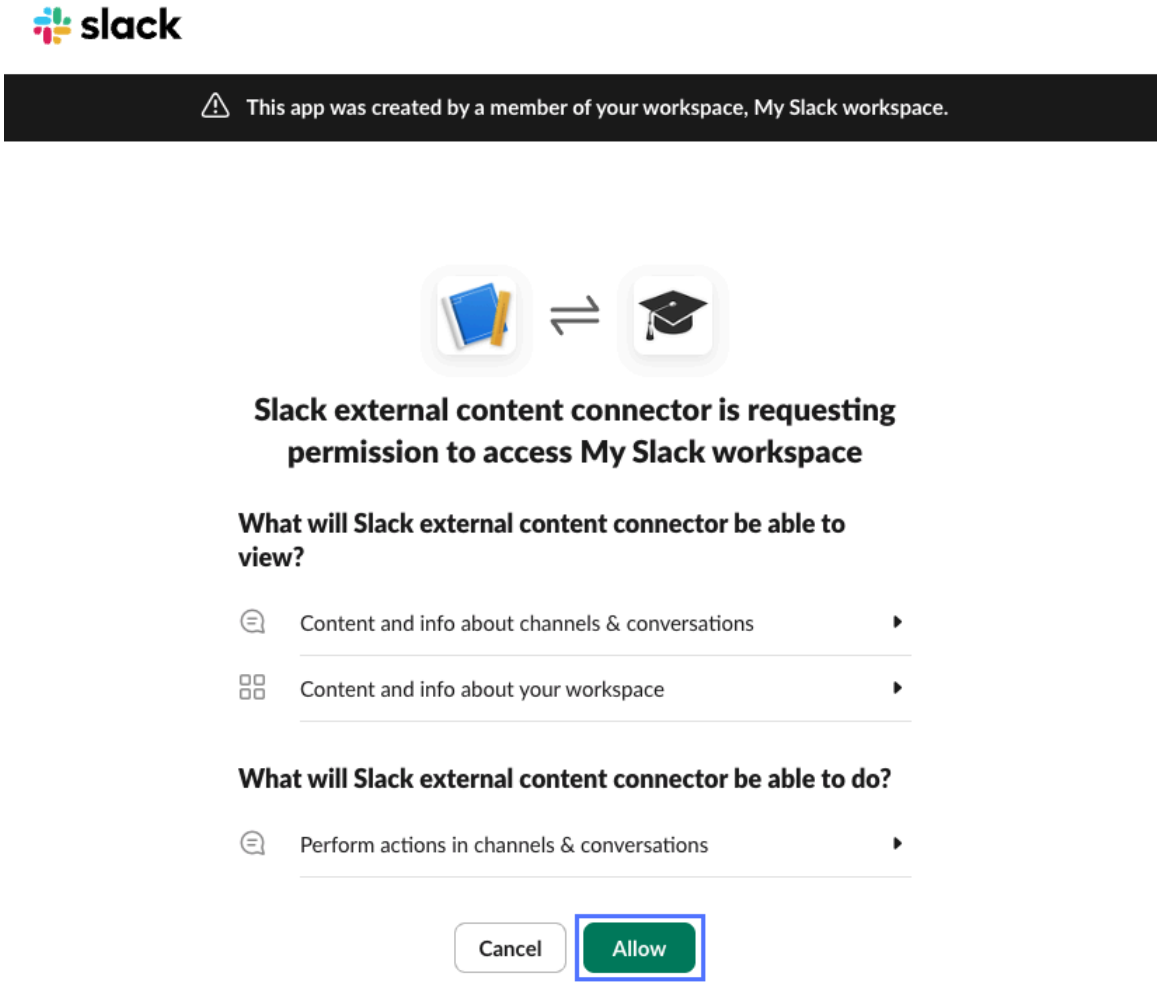
a. Wählen Sie im Abschnitt „OAuth-Token“ den Link aus, um die Anwendung auf Ihrem zu installieren Slack Arbeitsbereich.
Der Text des Installationslinks enthält den Namen Ihres Slack Arbeitsbereich.



Automatische Übersetzung

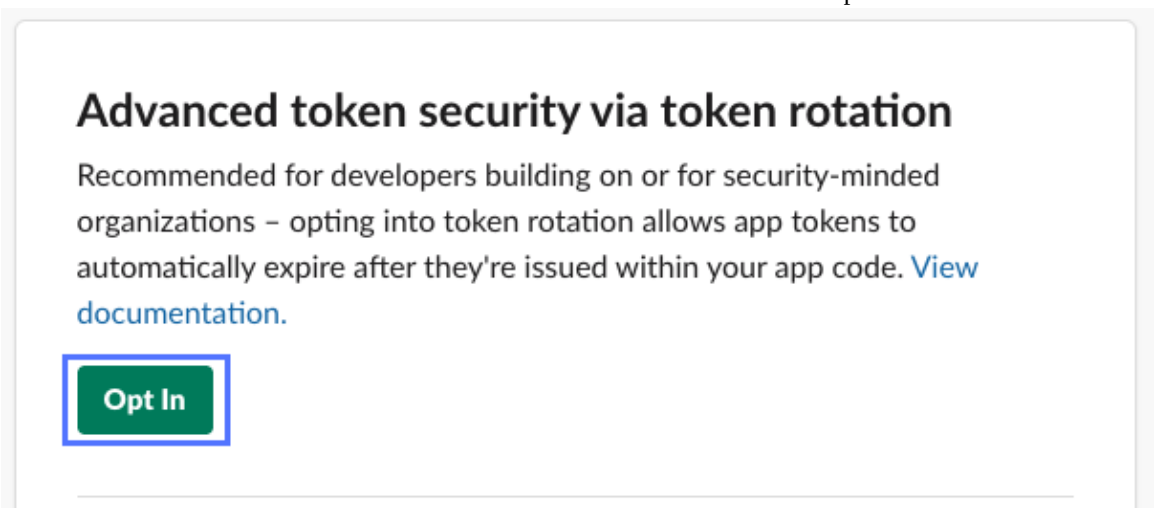
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

b. Wählen Sie auf der Bestätigungsseite die Option aus **Zulassen** .



11. Aktivieren Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ die Tokenrotation für die Anwendung.

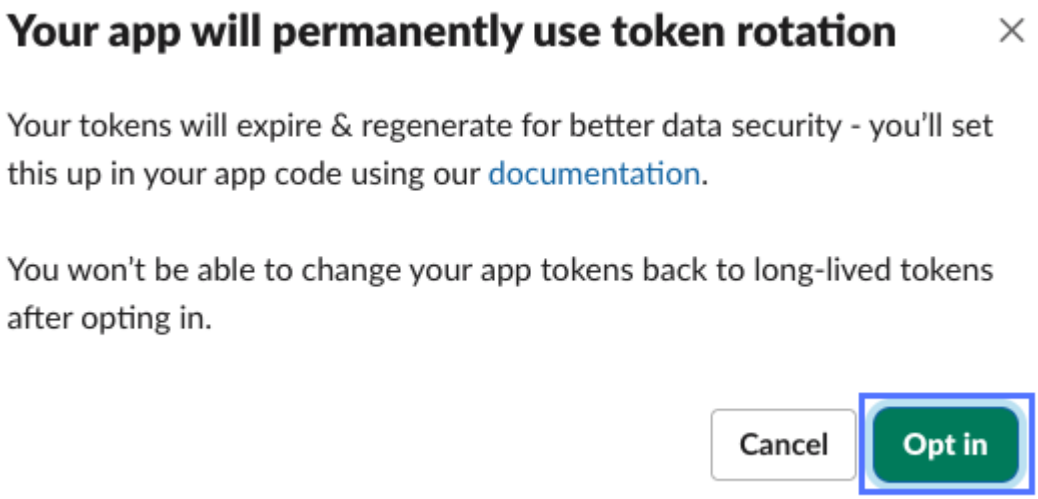
a. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Tokensicherheit über Tokenrotation die Option aus **Aktivieren** .



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. Wählen Sie auf der Bestätigungsseite die Option aus **Aktivieren** .



Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Die Slack API-Anwendungsclient-ID und Client-Geheimnis, die Sie in Schritt aufgezeichnet haben 6.
- Die URL, in der Ihr Slack Arbeitsbereich ist zugänglich. Dies ist normalerweise https://slack.com .

Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diese Elemente, um einen zu konfigurieren Slack Connector für externe Inhalte zum Abrufen durchsuchbarer Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem Slack Instanz.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Slack Connector für externe Inhalte, siehe Erstellen Sie einen Slack Connector für externe Inhalte.

Erstellen Sie einen Slack Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte aus öffentlichen Kanälen in abzurufen Slack Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Slack Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Slack Connector für externe Inhalte. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Slack Für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.

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 müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.

3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Slack** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Slack Connector für externe Inhalte.
Client-ID	Client-ID für Slack API-Anwendung, mit der der Connector für externe Inhalte auf zugreifen kann Slack Arbeitsbereich. Wenn Sie die Client-ID für die Anwendung nicht kennen, fragen Sie Ihren Slack Administrator für IT.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel für Slack API-Anwendung, mit der der Connector für externe Inhalte auf zugreifen kann Slack Arbeitsbereich. Wenn Sie das geheime Clientgeheimnis für die Anwendung nicht kennen, fragen Sie Ihren Slack Administrator für IT.
URL	URL, in der Ihr Slack Arbeitsbereich ist zugänglich. Dies ist normalerweise https://slack.com .
Mir ist bewusst, dass dieser Connector Dokumente nur aus öffentlichen Kanälen durchsucht und dass diese Dokumente für jeden Anwender zugänglich sind, der Zugriff auf meine konfigurierten hat KI-Suche Experience.	Option, die bestätigt, dass Sie verstanden haben, dass Slack Connector für externe Inhalte durchsucht keine Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen und ruft nur Inhalte aus Nachrichten und Dokumenten in öffentlichen Kanälen ab.

6. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Slack Connector für externe Inhalte wird im Abschnitt Connectors angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen definieren Slack Connector für externe Inhalte. Mit diesen Einstellungen können Sie den Satz der öffentlichen Kanäle einschränken, die der Connector durchforstet soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die die Durchforstungen des Connectors einschließen oder ausschließen sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des

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.

Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Slack Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie möchten, dass der Connector alles im Quellsystem durchforstet und keine ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen anwenden möchten, können Sie die Definition der Durchforstungseinstellungen überspringen und sofort einen Durchforstungszeitplan für Ihren neuen Connector definieren oder einmalige Durchforstungen dafür ausführen. Details zum Definieren eines Durchforstungszeitplans finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter .

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Slack Connector für externe Inhalte

Geben Sie die öffentlichen Kanäle an, die Sie benötigen Slack Connector für externe Inhalte zum Durchforsten. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten festzulegen, die vom Durchforstungsvorgang abgerufen und an die er weitergeleitet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss bereits erstellt haben Slack Connector für externe Inhalte, für die Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Slack Connector für externe Inhalte.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Slack Connector für externe Inhalte durchsucht alle öffentlichen Kanäle aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen an KI-Suche Für die Indizierung. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz öffentlicher Kanäle aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchforsten des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchforsten des Quellsystems 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Slack Connector für externe Inhalte, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Zu durchforstende Kanäle** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle öffentlichen Kanäle aus dem Quellsystem zu durchforsten **Alle** , Und wählen Sie dann optional aus **Kanäle ausschließen** Und verwenden **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für alle öffentlichen Kanäle, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur einen angegebenen Satz öffentlicher Kanäle aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Geben Sie An** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für die öffentlichen Kanäle, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

Wichtig:

Bei der Angabe von URLs für Slack Kanäle verwenden Sie immer das Format, das Ihren enthält Slack Hostname des Arbeitsbereichs gefolgt von /Archive/ Und eine Kanal-ID, wie in diesem Beispiel: https://example.slack.com/archives/C69S1L3SS . Sie können die URL für einen Kanal abrufen, indem Sie den Kanal in auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste darauf klicken) Slack Und dann auswählen **Kopieren** > **Link kopieren** Aus dem Kontextmenü.

Verwenden Sie keine Kanal-URLs, die enthalten app.slack.com Als Hostname, z. B. https://app.slack.com/client/TP6U2MGFM/C69S1L3SS , Da diese von nicht unterstützt werden Slack Connector für externe Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie Aus **Nach Dateierweiterung filtern** .

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie aus **Einbeziehen** Oder **Ausschließen** .
   Wählen Sie Aus **Einbeziehen** Wenn die Durchforstung nur Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben. Wählen Sie Aus **Ausschließen** Wenn die Durchforstung alle Dokumente abrufen soll, mit Ausnahme derjenigen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen haben.

   c. In **Dateierweiterung** Wählen Sie die Dateierweiterungen aus, die Sie ein- oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** .

Ergebnis

Die Slack Connector für externe Inhalte wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsbereich und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Jetzt haben Sie die Durchforstung für konfiguriert Slack Connector für externe Inhalte können Sie Durchforstungen so planen, dass sie wiederkehrend ausgeführt werden, oder einmalige Durchforstungen bei Bedarf ausführen. Details zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter . Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter .

Webcrawler – Connector für externe Inhalte

Der Webcrawler-Connector für externe Inhalte ruft Seiten und Subdomänen von einer öffentlichen Website ab und macht ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Vordefinierte Webquellen für den Webcrawler-Connector für externe Inhalte

Liste der vordefinierten öffentlichen Webquellen, aus denen Suchadministratoren durchsuchbare Inhalte mithilfe des Webcrawler-Connectors für externe Inhalte abrufen können.

Webquelle	URL
Apple Support	https://support.apple.com/
Atlassian Bitbucket	https://support.atlassian.com/bitbucket-server/
Atlassian Confluence Cloud	https://support.atlassian.com/confluence-cloud/
Atlassian Jira Cloud	https://support.atlassian.com/jira-software-cloud/
Atlassian Trello	https://support.atlassian.com/trello/
Box Inc	https://support.box.com/hc/en-us

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

Webquelle	URL
Cisco AnyConnect-VPN	https://www.cisco.com/c/en/us/support/security/anyconnect-secure-mobility-client/series.html#~tab-documents
Citrix Empfänger-VDI	https://support.citrix.com
Dropbox	https://help.dropbox.com/
GitHub	https://docs.github.com/en
GlobalProtect	https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/
Gmail	https://support.google.com/mail
Google Kalender	https://support.google.com/calendar
Google Chat	https://support.google.com/chat
Google Chrome	https://www.google.com/chrome/
Google Dokumente, Blätter, Folien	https://support.google.com/docs
Google Drive	https://support.google.com/drive
Google Treffen	https://support.google.com/meet
HubSpot	https://knowledge.hubspot.com/
Microsoft BitLocker	https://learn.microsoft.com/en-us/windows/security/operating-system-security/data-protection/bitlocker/
Microsoft Dynamics 365	https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/
Microsoft Büro	https://learn.microsoft.com/en-us/office/
Microsoft OneDrive	https://support.microsoft.com/en-us/onedrive
Microsoft Power BI	https://learn.microsoft.com/en-us/power-bi/
Microsoft SharePoint	https://support.microsoft.com/en-us/sharepoint
Microsoft Teams	https://support.microsoft.com/en-us/teams
Microsoft Windows	https://learn.microsoft.com/en-us/windows/
Begriff	https://www.notion.com/help
Okta	https://support.okta.com/help
Postman	https://learning.postman.com/
Salesforce	https://help.salesforce.com/
Slack	https://slack.com/help
Splunk	https://docs.splunk.com/Documentation
Tableau	https://www.tableau.com/support/help
Webex	https://help.webex.com/
Zoom	https://support.zoom.com/hc

Details zum Erstellen und Konfigurieren von Connectors für externe Webcrawler-Inhalte finden Sie unter Einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellen Und Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte.

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.

Einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellen

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte von Seiten und Subdomänen in einem öffentlichen Webquellsystem abzurufen. Wählen Sie aus einer Liste vordefinierter Webquellen aus, oder geben Sie Ihre eigene Webquelle an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Webcrawler** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Verbindungseinstellungen“ die Webquelle an, aus der Sie durchsuchbare Inhalte abrufen möchten.
   - Um durchsuchbare Inhalte aus einer Webquelle in der Liste der vordefinierten Webquellen abzurufen, wählen Sie aus **Vordefinierte Webquelle** Kachel, und wählen Sie dann die gewünschte Webquelle aus der Liste aus.
   - Um durchsuchbare Inhalte aus einer öffentlichen Webquelle abzurufen, die nicht in der Liste enthalten ist, wählen Sie aus **Anwenderdefinierte Webquelle** Kachel. Geben Sie einen Namen für den Connector und die URL für die ausgewählte Webquelle ein, und wählen Sie dann die Option „Haftungsausschluss“ aus.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte.
7. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt 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.

Ergebnis
Ihr neuer Connector für externe Webcrawler-Inhalte wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie eine Inhaltsdurchforstung dafür konfigurieren und ausführen. Sie können die Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Webcrawler-Connectors für externe Inhalte ändern und Durchforstungen dafür erstellen, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

- Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte

Geben Sie die Seiten und Subdomänen an, die Ihr Webcrawler-Connector für externe Inhalte aus Ihrer angegebenen Webquelle abrufen soll.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss bereits den Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellt haben, für den Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Einen Webcrawler-Connector für externe Inhalte erstellen.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Webcrawler-Connector für externe Inhalte alle Seiten und Subdomänen aus dem angegebenen Quellsystem. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie ein- oder Ausschlussfilter für die zu durchforstenden Unterdomänen oder die abzurufenden Seiten beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen angeben 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte des Webcrawlers aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Geben Sie auf der Seite „Verbindungseinstellungen“ die Webquelle an, die Sie durchsuchen möchten:
   - Um Seiten und Subdomänen aus einer vordefinierten Webquelle zu durchsuchen, wählen Sie aus **Vordefinierte Webquelle** Und wählen Sie eine Webquelle aus der bereitgestellten Liste aus.
   - Um Seiten und Subdomänen aus einer Webquelle zu durchsuchen, die nicht in der Liste angezeigt wird, wählen Sie aus **Anwenderdefinierte Webquelle** .
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Um den Satz der Seiten und Unterdomänen anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Inhaltsfilterung** Optionen:
   - Wählen Sie aus, um alle Seiten und Subdomänen aus dem Quellsystem zu durchforsten **Durchforsten Sie den gesamten Inhalt** .
   - Um nur einen angegebenen Satz von Seiten und Subdomänen aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie aus **Nur diese URLs einschließen** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von URLs für Seiten und Subdomänen, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

     Sie können beispielsweise eingeben `https://support.apple.com/ipad` Dient zum Einbeziehen nur durchsuchbarer Inhalte aus der angegebenen Subdomäne.
   - Wählen Sie aus, um alle Seiten und Subdomänen außer einem angegebenen Satz von Seiten und Subdomänen aus dem Quellsystem zu durchforsten **Schließen Sie nur diese URLs aus** , Und verwenden Sie dann **URL hinzufügen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Eingeben von URLs für Seiten und Subdomänen, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

Sie können beispielsweise eingeben `https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/KCSArticleDetail` Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte aus der angegebenen Subdomäne.

Ergebnis
Der Connector für externe Inhalte des Webcrawlers wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Um Inhalte aus der öffentlichen Webquelle mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen abzurufen, erstellen und führen Sie eine einmalige Inhaltsdurchforstung für Ihren Webcrawler-Connector für externe Inhalte aus. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens

Die Zendesk Der Connector für externe Inhalte von Guide ruft Artikel und Anhänge aus Knowledge Bases in ab Zendesk Führen Sie das Quellsystem an, und machen Sie ihre Inhalte und Metadaten in durchsuchbar KI-Suche Anwendungen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Konfigurieren Zendesk Für die Indizierung externer Inhalte

Erstellen Sie ein API-Token in Zendesk Admin Center, um zuzulassen Zendesk Führen Sie den Connector für externe Inhalte an, um auf zuzugreifen Zendesk Quellsystem.

Vorbereitungen
Sie benötigen Administratorzugriff auf Ihren Zendesk Instanz.

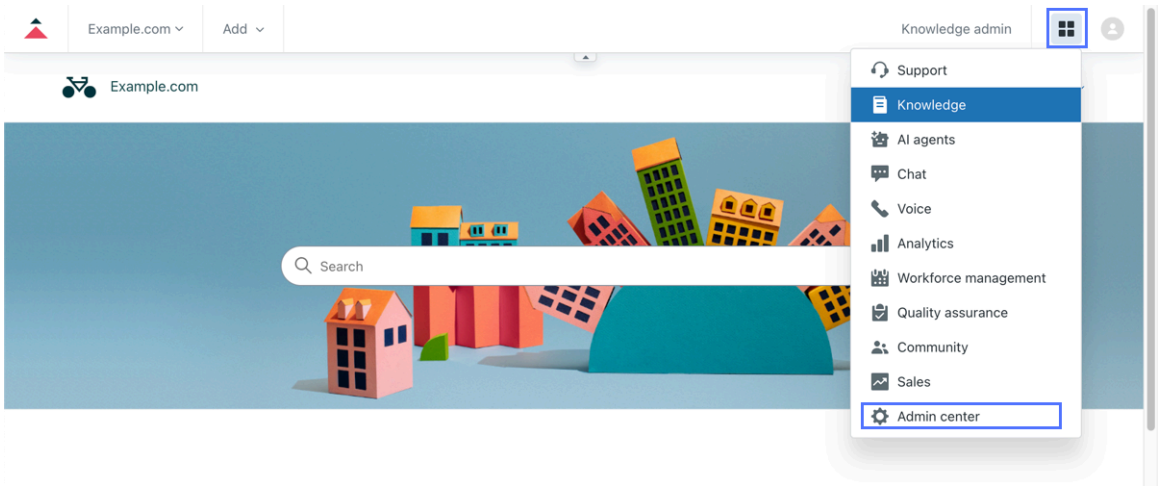
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zendesk Der Connector für externe Inhalte des Guides ruft Dokumente und Anwenderberechtigungen von ab Zendesk Quellsystem, das verwendet Zendesk API.

Damit der Connector auf zugreifen kann Zendesk Quellsystem über die Zendesk API, Sie müssen ein API-Token in erstellen Zendesk Admin Center. Ihr ServiceNow AI Platform Der Instanzadministrator kann dieses API-Token zum Konfigurieren von verwenden Zendesk Führen Sie den externen Connector für eine ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Quellsystem an.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu `https://<subdomain>.zendesk.com` , Wo `<subdomain>` Ist der eindeutige Bezeichner für Zendesk Instanz.
2. Melden Sie sich mit an Zendesk Administrator-Anmeldeinformationen.
3. Öffnen Sie das App-Menü, indem Sie das entsprechende Symbol auswählen , Und wählen Sie dann aus **Admin Center** .

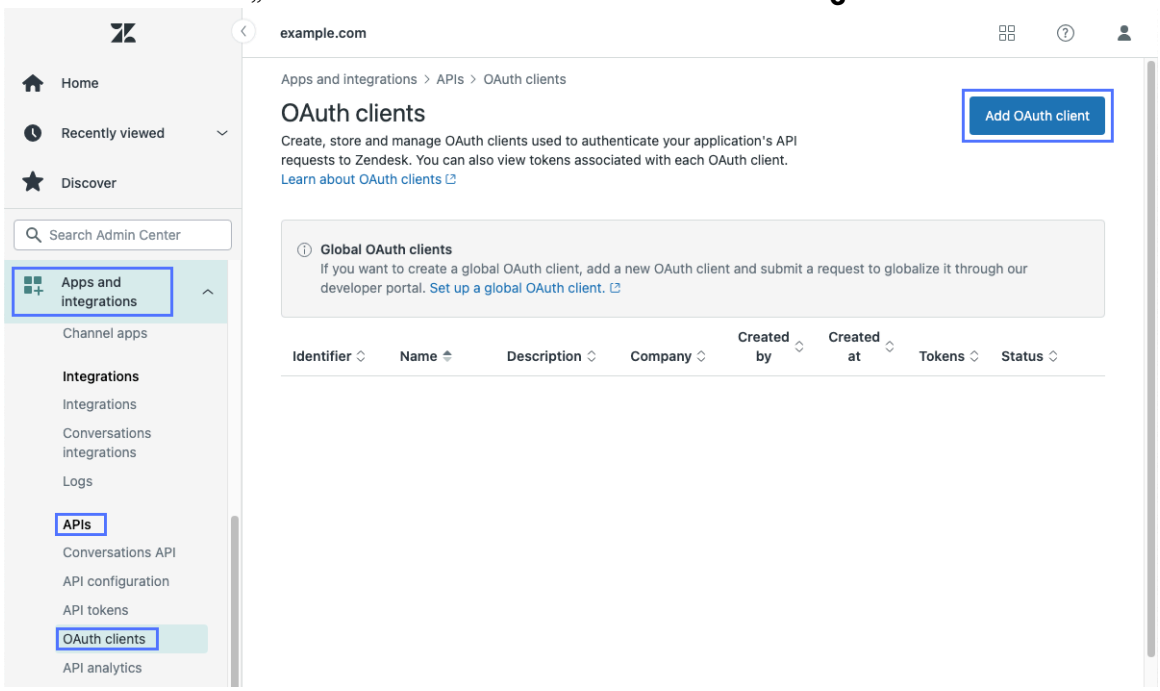
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



4. Navigieren Sie im Admin Center-Menü zu **Apps und Integrationen** > **APIs** > **OAuth-Clients**an.

   Wenn die Menübezeichnungen des Admin Center nicht angezeigt werden, wählen Sie aus **Apps und Integrationen** Symbol Um das Menü zu erweitern und zu navigieren.

5. Auf der Zendesk Seite „OAuth-Clients“ auswählen **OAuth-Client hinzufügen** .



   Die Seite „OAuth-Client hinzufügen“ wird angezeigt.

6. Füllen Sie die Felder auf der Seite „OAuth-Client hinzufügen“ aus.

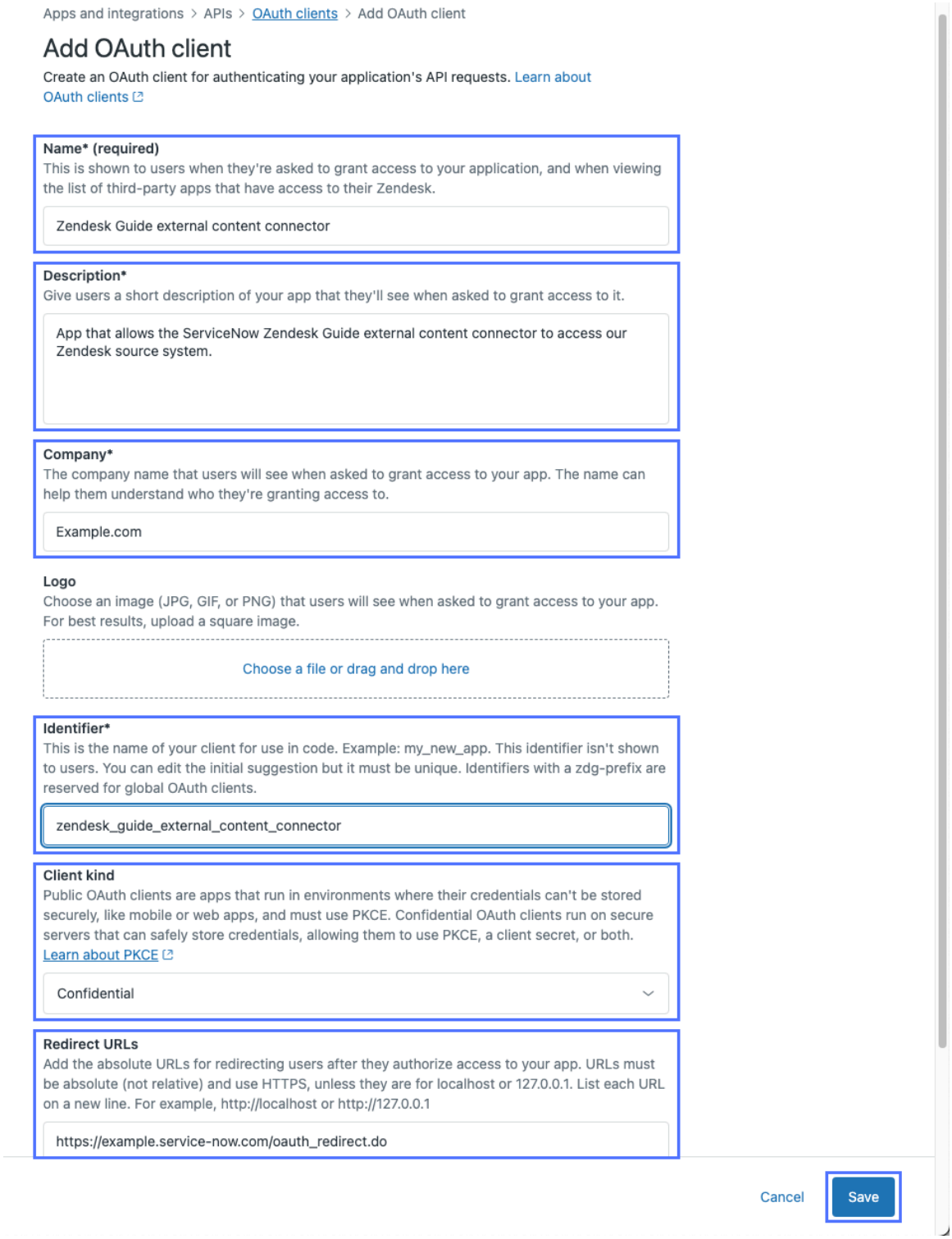
Feld	Beschreibung
Name* (erforderlich)	Geben Sie einen Namen für Ihre neue OAuth 2,0-Client-Anwendung ein. Beispiel: Geben Sie ein *Zendesk*Connector für externe Inhalte des Leitfadens .
Beschreibung*	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für Ihre neue OAuth 2,0-Client-Anwendung ein. Diese Beschreibung wird Anwendern angezeigt, wenn sie aufgefordert werden, Zugriff auf die Anwendung

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
	zu gewähren. Beispiel: Geben Sie ein App, mit der der externe Content Connector des ServiceNow Zendesk Guide auf unser Zendesk-Quellsystem zugreifen kann. .
Unternehmen*	Geben Sie den Namen Ihrer Organisation ein. Beispiel: Geben Sie ein Example.com .
Bezeichner*	Geben Sie die Bezeichnerzeichenfolge ein, die Sie verwenden möchten, wenn Sie auf Ihre neue OAuth 2,0-Client-Anwendung verweisen. Aus dem von Ihnen eingegebenen Anwendungsnamen wird automatisch ein Standardbezeichner generiert. Sie können ihn jedoch überschreiben, wenn Sie einen anderen Wert verwenden möchten. **Wichtig:** Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen diesen Client-Bezeichner, wenn sie konfigurieren Zendesk Connector für externe Inhalte.
Client-Art	Wählen Sie Aus **Vertraulich** .
Umleitungs-URLs	Geben Sie Ein https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do , Wo <instance-name> Ist der Hostname für ServiceNow AI Platform® Instanz, in der Sie den Connector für externe Inhalte erstellen und ausführen. Beispiel: Geben Sie ein https://example.service-now.com/oauth_redirect.do .

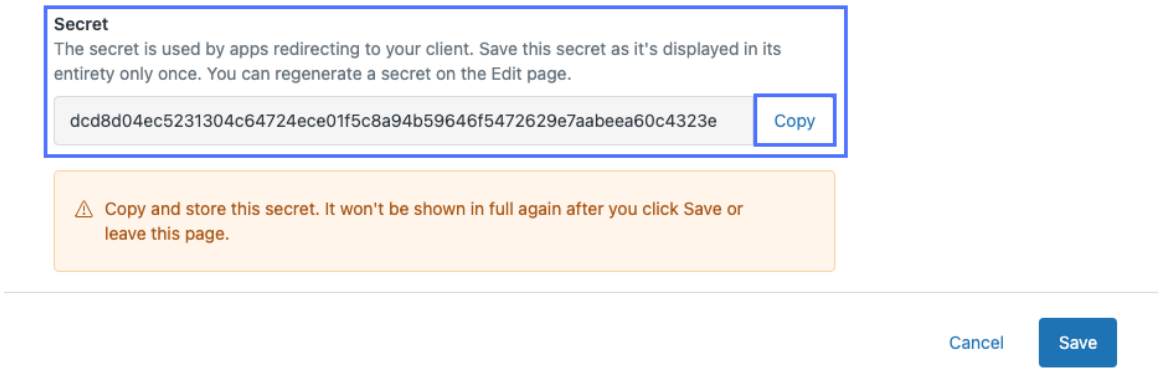
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



7. Wählen Sie **Speichern**.
   Zendesk Fügt Ihre neue OAuth 2,0-Client-Anwendung hinzu und zeigt das generierte Client-Geheimnis am unteren Rand der Seite „OAuth-Client hinzufügen“ an.
8. Kopieren Sie Ihre neuen OAuth 2,0-Client-Anwendungen **Geheimnis** Und speichern Sie es an einem sicheren Ort.

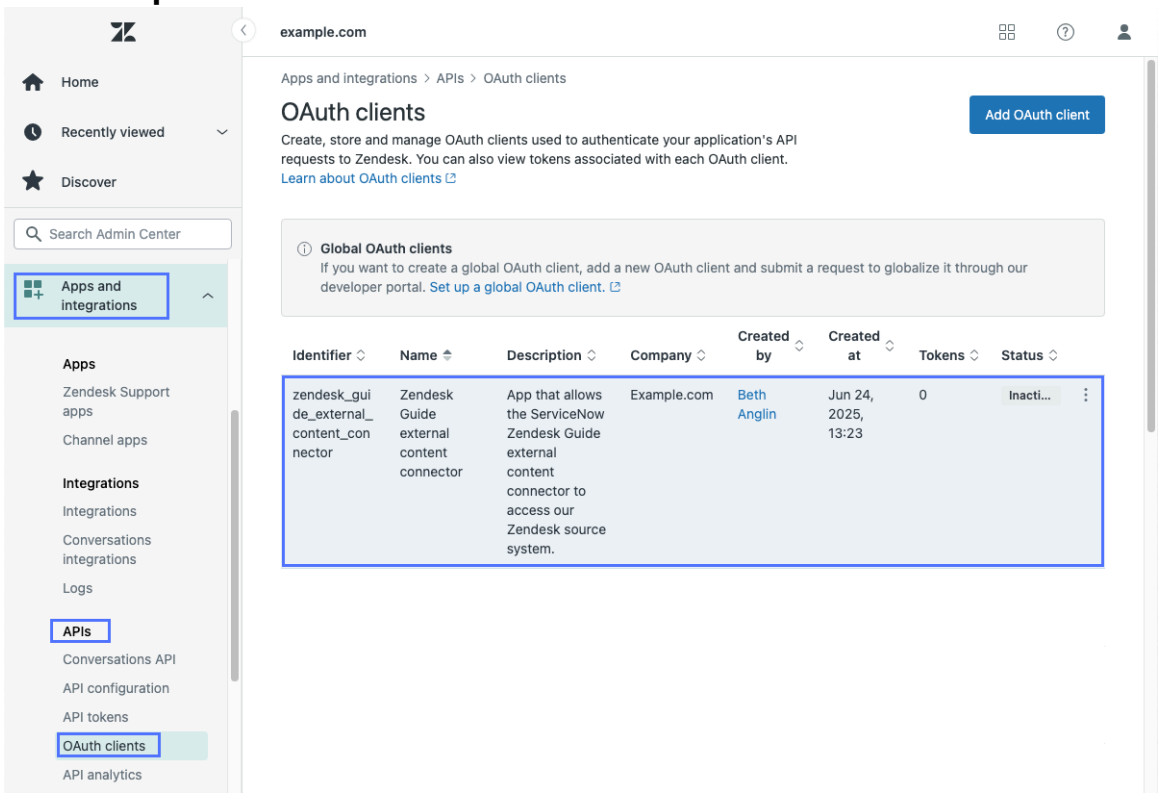
Automatische Übersetzung

© 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: Ihr ServiceNow AI Platform Administratoren benötigen dieses Clientgeheimnis, wenn sie konfigurieren Zendesk Connector für externe Inhalte.

9. Wählen Sie **Speichern**.



Zendesk Aktualisiert Ihre neue OAuth 2,0-Client-Anwendung mit dem generierten Geheimnis. Ihre neue Anwendung wird im angezeigt Zendesk Seite „OAuth-Clients“.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem die folgenden Elemente bereit ServiceNow AI Platform administrator:

- Der OAuth 2,0-Client-Bezeichner, den Sie in Schritt eingegeben haben 6.
- Das geheime Clientgeheimnis, das Sie in Schritt gespeichert haben 8.

Ihr ServiceNow AI Platform der administrator benötigt diese Einstellungen, um einen zu konfigurieren Zendesk Führen Sie den Connector für externe Inhalte an, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Zendesk Quellsystem.

Für Details zum Erstellen und Konfigurieren von Zendesk Führen Sie den Connector für externe Inhalte an, siehe Erstellen Sie einen Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens.

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.

Erstellen Sie einen Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens

Erstellen Sie einen Connector für externe Inhalte, um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien von Ihrem abzurufen Zendesk Quellsystem.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss bereits konfiguriert haben Zendesk Quellsystem, das den Zugriff von zulassen soll Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie unter Konfigurieren Zendesk Für die Indizierung externer Inhalte.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Bereich wechseln** Zum Wechseln zum Administratorbereich „Connectors für externe Inhalte“.
   Sie müssen sich in diesem Bereich befinden, um Connectors für externe Inhalte zu erstellen oder zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die Option aus **Neu** .
4. Wählen Sie auf der Seite Quelle auswählen die aus **Zendesk** Kachel, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Geben Sie auf der Seite „Connector-Details“ die erforderlichen Verbindungseinstellungen ein.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Konnektorname	Eindeutiger Name dafür Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens.
Zendesk Instanz-Hostname	URL für Ihren Zendesk Instanz. Beispiel: Geben Sie ein `https://example.zendesk.com` . Wenn Sie die zu verwendende Instanz-URL nicht kennen, fragen Sie Ihren Zendesk Administrator für IT.
Client-ID	Bezeichner für die in konfigurierte OAuth 2,0-Client-Anwendung Zendesk Die Zugriff auf gewährt Zendesk Quellsystem. Beispiel: Geben Sie ein `zendesk_Guide_external_content_Connector` . Wenn Sie den zu verwendenden Client-Bezeichner nicht kennen, fragen Sie Ihren Zendesk Administrator für IT.

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.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Geheimer Clientschlüssel	Geheimnis für die in konfigurierte OAuth 2,0-Client-Anwendung Zendesk Die Zugriff auf gewährt Zendesk Quellsystem. Wenn Sie das zu verwendende geheime Clientgeheimnis nicht kennen, fragen Sie Ihren Zendesk Administrator für IT.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie auf der Seite „Durchforstungseinstellungen“ alle Standarddurchforstungseinstellungen, die Sie für diesen Connector überschreiben möchten.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie die Durchforstungseinstellungen für diesen Connector später ändern. Weitere Informationen zu den für diesen Connector verfügbaren Durchforstungseinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Zendesk Leiten Sie den externen Durchforstungs-Connector an.
7. Weiter zur Seite Durchforstung erstellen:
   - Wenn Sie die Standarddurchforstungseinstellungen des Connectors in Schritt geändert haben 6, Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
   - Wenn Sie keine Durchforstungseinstellungen geändert haben, wählen Sie aus **Überspringen** .
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie auf der Seite „Durchforstung erstellen“ eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector, indem Sie einen Durchforstungstyp und alle gewünschten Optionen auswählen.
   Wenn Sie diesen Schritt überspringen, können Sie später eine Inhaltsdurchforstung für diesen Connector erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Durchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.
9. Wählen Sie Aus **Speichern und validieren** .

   Hinweis: Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Ergebnis

Ihr neuer Zendesk Der Connector für externe Inhalte des Leitfadens wird im Abschnitt „Connectors“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können Suchquellen für die indizierte Quelle des Connectors erstellen und mit Ihren Suchprofilen verknüpfen. Um die indizierte Quelle des Connectors anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an. Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Quellen in suchen KI-Suche.

Um durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien mit Ihrem neuen Connector abzurufen, müssen Sie Inhalte und Anwenderzuordnungsdurchforstungen dafür konfigurieren und ausführen. Sie können Ihren neuen ändern Zendesk Leiten Sie die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte an, und erstellen Sie Durchforstungen dafür, auch wenn Sie die optionalen Schritte übersprungen haben 6 Und 8 Während der Connector-Erstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen Ihres neuen Connectors finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Zendesk Leiten Sie den externen Durchforstungs-Connector an.
- Details zum Erstellen von Durchforstungen für Ihren neuen Connector finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte Und Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für Zendesk Leiten Sie den externen Durchforstungs-Connector an

Geben Sie die gewünschten artikelgebietsschemas und Anhangdateitypen an Zendesk Leiten Sie den Connector für externe Inhalte an, der beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden soll. Definieren Sie ein- oder Ausschlussfilter für Domänen, um den Satz von Anwendern einzuschränken, für die die Durchforstung Zugriffsberechtigungen abruft, wenn Anwenderzuordnungsdurchforstungen ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss bereits erstellt haben Zendesk Leiten Sie den Connector für externe Inhalte an, für den Sie Durchforstungseinstellungen konfigurieren möchten. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig ist Zendesk Der Connector für externe Inhalte des Leitfadens durchsucht alle Anwender aus dem Quellsystem während der Durchforstung der Anwenderzuordnung. Während der Inhaltsdurchforstung werden standardmäßig Hilfecenter-Artikel aus allen Gebietsschemata und alle Anhänge mit unterstützten Dateierweiterungen abgerufen. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Ein- oder Ausschlussfilter für die Anwenderaccounts, auf die beim Ausführen von Anwenderzuordnungsdurchforstungen im Quellsystem zugegriffen werden soll
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Gebietsschemata des Hilfecenter-artikels, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen berücksichtigt werden sollen
- Ein- oder Ausschlussfilter für die Dateierweiterungen des Anhangs, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen abgerufen 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.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu indizieren Eine Million (1.000.000) Dokumente aus dem Quellsystem. Wenn ein Connector diesen Grenzwert überschreitet, durchforstet er weiterhin das Quellsystem, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen und -Updates an KI-Suche Für die Indizierung, wobei neue Dokumente ignoriert werden. Der Connector protokolliert eine Fehlermeldung für alle 10.000 Dokumente, die er über die Indexierungsgrenze hinaus durchforstet.

Wenn die Anzahl indizierter Dokumente eines Connectors überschreitet 800.000 , In der UI des Connectors wird eine Warnmeldung angezeigt, die darauf hinweist, dass die Indexierungsgrenze erreicht wird. Wenn der Connector die Indexierungsgrenze erreicht, wird in seiner Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors die Indexierungsgrenze erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Dateiein-/Ausschlussfilter aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ, wenn Sie mehr als indizieren müssen 1.000.000 Dokumente können Sie erstellen Kundenservice und Support Fall um https://support.servicenow.com/now Um eine Erhöhung des Grenzwerts für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für aus Zendesk Führen Sie den Connector für externe Inhalte an, deren Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Im Connector-Editor Einstellungen Wählen Sie die Registerkarte aus **Durchforstungseinstellungen** .
4. Um den Satz von Anwender-E-Mail-Adressen anzugeben, die der Connector beim Ausführen von Anwenderzuordnungsdurchforstungen abruft, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Filterung der Anwenderzuordnung** Optionen:
   - Um Anwenderzuordnungen für alle Anwender aus dem Quellsystem abzurufen, wählen Sie aus **Ordnen Sie alle Anwender zu** .
   - Um nur Anwenderzuordnungen für Anwender aus angegebenen Domänen im Quellsystem abzurufen, wählen Sie aus **Ordnen Sie nur diese Anwender zu** , Und verwenden Sie dann **Fügen Sie eine Domäne für Anwender-E-Mail-Adressen hinzu, die einbezogen werden sollen** Feld und **Hinzufügen** Schaltfläche zum Eingeben von Domänen, deren Anwender Sie in die Durchforstung der Anwenderzuordnung aufnehmen möchten.

     Sie können beispielsweise eingeben `example.com` Um nur Anwenderzuordnungen für Anwender aus der angegebenen Domäne einzubeziehen.
5. Um den Satz der artikelgebietsschemata anzugeben, die beim Ausführen von Inhaltsdurchforstungen durchforstet werden, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Gebietsschemafilterung** Optionen:
   - Um Artikel aus allen im Quellsystem definierten Gebietsschemata zu durchsuchen, wählen Sie aus **Durchforsten Sie alle Gebietsschemata** .
   - Um nur Artikel aus einem angegebenen Satz von Gebietsschemata zu durchsuchen, die im Quellsystem definiert sind, wählen Sie aus **Nur diese Gebietsschemata einschließen** , Und verwenden Sie dann **Einzubeziehende Gebietsschemata** Feld zum Eingeben

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.

von Bezeichnern für die Gebietsschemata von Artikeln, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

Sie können beispielsweise eingeben `en-USA` Und `es-MX` Dient zum Durchforsten nur durchsuchbarer Inhalte aus Artikeln mit den Gebietsschemata „Englisch“ (USA) oder „Spanisch“ (mexikanisch).

- Wählen Sie aus, um alle Artikel außer denen aus einem angegebenen Satz von Gebietsschemata zu durchsuchen, die im Quellsystem definiert sind **Nur diese Gebietsschemata ausschließen** , Und verwenden Sie dann **Auszuschließende Gebietsschemata** Feld zum Eingeben von Bezeichnern für die Gebietsschemata von Artikeln, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.

  Sie können beispielsweise eingeben `pt-BR` Zum Ausschließen durchsuchbarer Inhalte aus Artikeln mit dem Gebietsschema „Brasilianisch-Portugiesisch“.

Ergebnis

Die Zendesk Der Connector für externe Inhalte des Guides wird mit Ihren geänderten Durchforstungseinstellungen aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte von abzurufen Zendesk Führen Sie das Quellsystem mithilfe Ihrer geänderten Durchforstungseinstellungen an, und erstellen Sie eine einmalige Inhaltsdurchforstung für und führen Sie sie aus Zendesk Connector für externe Inhalte des Leitfadens. Informationen zum Erstellen und Ausführen einmaliger Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Fügen Sie eine externe Inhaltssuchquelle zu hinzu Now Assist In Virtual Agent

Schließen Sie durchsuchbare Inhalte ein, die von einem externen Inhalts-Connector abgerufen wurden, in Ihren ein Now Assist In Virtual Agent Konversationen.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits mindestens eine Suchquelle für die indizierte Quelle erstellt haben, die dem Connector für externe Inhalte zugeordnet ist. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchquelle für KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Suchquelle wird mit verknüpft **Now Assist in VA** Suchprofil macht den gefilterten Inhalt in verfügbar Now Assist In Virtual Agent Konversationen. KI-Suche Verwendet beim Generieren von Antworten für nur Inhalte aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils Now Assist In Virtual Agent Konversationen.

Beim Verknüpfen einer Suchquelle mit **Now Assist in VA** Suchprofil. Sie können Optionen angeben, die steuern, wie auf den Inhalt der Suchquelle zugegriffen wird Now Assist In Virtual Agent Konversationen. Sie können ausschließen, dass der Inhalt der Suchquelle bei der Suche nach Standardsuchergebnissen berücksichtigt wird, oder verhindern, dass er während der Generierung der Genius-Ergebnisantwort berücksichtigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie **Now Assist in VA** Suchprofildatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der zugehörigen Liste Suchquellen die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchprofil: Formular „Suchquellenzuordnung“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste Suchquellen angezeigt. Now Assist In Virtual Agent Konversationen spiegeln sofort Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Abgeleitete Begriffslisten für automatische Korrektur für **Now Assist in VA** Das Tippfehlerbehandlungswörterbuch des Suchprofils wird nicht automatisch aktualisiert, um Änderungen am Satz der durchsuchbaren Datensätze widerzuspiegeln. Um diese Begriffslisten für automatische Korrekturen zu aktualisieren, veröffentlichen Sie **Now Assist in VA** Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine KI-Suche Suchprofil.

Durchsuchen von Inhalten mit Connectors für externe Inhalte

Suchadministratoren können verwenden Connectors Für Externe Inhalte Anwendung zum Ausführen einmaliger Durchforstungen von Dokumenten und Anwenderzuordnungen bei Bedarf. Sie können den Connector-spezifischen Durchforstungsverlauf und Analytics sowie Details zu Anwender- und Gruppenzuordnungen überprüfen, die aus externen Datenquellen abgerufen wurden.

Um auf zuzugreifen Connectors Für Externe Inhalte Anwendung, navigieren Sie zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.

Auf der Hauptseite der Anwendung zeigt die Liste Connectors Ihre externen Content Connectors mit Quelle, Status, Anzahl der abgerufenen Dokumente, Startdatum und Uhrzeit der letzten Inhaltsdurchforstung und Anzahl der fehlgeschlagenen Durchforstungen.

Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Rufen Sie durchsuchbare Inhalte und Metadaten mit einer Inhaltsdurchforstung aus Ihrem Quellsystem ab. Führen Sie die Durchforstung als einmalige Aufgabe aus, oder planen Sie sie so, dass sie wiederkehrend ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus dem Quellsystem eines externen Inhalts-Connectors abrufen, indem sie einen erstellen *Inhaltsdurchforstung* Für den Connector. Suchadministratoren können den Umfang der Durchforstung angeben: A *Voll* Inhaltsdurchforstung ruft durchsuchbare Inhalte und Metadaten von allen verfügbaren Speicherorten ab (aufgerufen *Startpunkte*) In Ihrem Quellsystem, während ein *Teilweise* Die Inhaltsdurchforstung ruft nur Inhalte und Metadaten von einem einzelnen angegebenen Startpunkt und seinen untergeordneten Elementen ab. Eine Inhaltsdurchforstung kann Stunden oder Tage dauern, je nachdem, wie viel Inhalt in Ihrem Quellsystem verfügbar ist, und wie groß der Durchforstung 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.

Hinweis: Sowohl vollständige als auch partielle Inhaltsdurchforstungen berücksichtigen die für Ihren Connector für externe Inhalte definierten Durchforstungseinstellungen, einschließlich aller Filter für ein-/Ausschluss-Inhalte. Durch das Ausführen einer vollständigen Inhaltsdurchforstung werden diese Einstellungen nicht umgangen.

Einige Connectors für externe Inhalte enthalten einen **Aktualisieren Sie Anwenderzuordnungen** Option für Inhaltsdurchforstung. Wenn Sie diese Option auswählen, startet die Durchforstung sowohl eine Inhaltsdurchforstung als auch eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für Ihr Quellsystem. Weitere Informationen zu Durchforstungen der Anwenderzuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Sie können eine Inhaltsdurchforstung als einmalige Aufgabe ausführen oder festlegen, dass sie regelmäßig wiederholt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector aus, für den Sie eine Inhaltsdurchforstung erstellen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Durchforstungen erstellen des Connector-Editors aus **Inhalt durchforsten** .
   Das Dialogfeld „Inhalt durchforsten“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Kachel für den Bereich aus, den Sie für Ihre Inhaltsdurchforstung benötigen.
   - Um durchsuchbare Inhalte und Metadaten von allen verfügbaren Startpunkten in Ihrem Quellsystem abzurufen, wählen Sie aus **Vollständige Inhaltsdurchforstung** .
   - Um durchsuchbare Inhalte und Metadaten nur von einem einzelnen Startpunkt abzurufen, wählen Sie aus **Partielle Inhaltsdurchforstung** Und geben Sie den Startpunkt für die Durchforstung ein oder wählen Sie ihn aus. Die teilweise Durchforstung ruft nur Inhalte aus diesem Startpunkt und den untergeordneten Speicherorten ab.

     Hinweis: Wenn Sie eine partielle Inhaltsdurchforstung konfigurieren, können Sie auswählen **Startpunkte aktualisieren** Zum Ausfüllen der Liste der verfügbaren Startpunkte. Das Aktualisieren dieser Liste erfordert den Abruf von Daten aus dem Quellsystem. Dies kann ein oder zwei Minuten dauern.

   Hinweis: Wenn **Partielle Inhaltsdurchforstung** Kachel wird nicht angezeigt, der Connector für externe Inhalte unterstützt nur Durchforstungen für vollständige Inhalte.

5. **Wahlweise:** Um Ihre Inhaltsdurchforstung so zu konfigurieren, dass eine Anwenderzuordnungsdurchforstung (Abrufen von Sicherheitsprinzipien aus Ihrem Quellsystem) gestartet wird, wenn sie ausgeführt wird, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Anwenderzuordnungen** Option.

   Hinweis: Wenn **Aktualisieren Sie Anwenderzuordnungen** Option wird nicht angezeigt, der Connector für externe Inhalte unterstützt das Starten von Anwenderzuordnungsdurchforstungen aus Inhaltsdurchforstungen nicht.

6. **Wahlweise:** Um die Inhaltsdurchforstung in einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen, wählen Sie aus **Wiederkehrend festlegen** Option, geben Sie dann die Zeitplanoptionen 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.

Hinweis: Wenn **Wiederkehrend festlegen** Option wird nicht angezeigt. Der Connector für externe Inhalte plant automatisch eigene Inhaltsdurchforstungen. In diesem Fall können Sie nur einmalige Inhaltsdurchforstungen ausführen.

a. Geben Sie einen Namen für die geplante Durchforstung ein.

b. Wählen Sie Aus **Täglich** Oder **Wöchentlich** Als Häufigkeit für Ihre geplante Durchforstung.

c. Wenn Sie ausgewählt haben **Wöchentlich** Wählen Sie als Durchforstungshäufigkeit die Optionen für die Wochentage aus, an denen Ihre geplante Durchforstung ausgeführt werden soll.

d. Geben Sie an, wann das System Ihre geplante Durchforstung ausführen soll, indem Sie die Startzeit eingeben und eine Zeitzone auswählen.
Die Startzeit muss in liegen *hh:mm a*Format, wobei die Formatparameter die folgenden Werte haben:

- *hh*: Eine ein- oder zweistellige Stunde zwischen 0 und 12 einschließlich, z. B. `5` Oder `11`
- *mm*: Eine zweistellige Minute zwischen 00 und 59 einschließlich, z. B. `15` Oder `37`
- *a*: Beliebiger von `A` , `A` , `AM` , Oder `Am` Für MORGENS (morgens) oder einen von `P` , `p` , `PM` , Oder `pm` Für PM (Nachmittag)

7. Erstellen Sie Ihre neue Inhaltsdurchforstung, indem Sie die entsprechende Option auswählen.

- Wenn Sie Schritt übersprungen haben 6, Wählen Sie aus **Einmalige Durchforstung erstellen** .
- Wenn Sie ausgewählt haben **Wiederkehrend festlegen** Option in Schritt 6, Wählen Sie aus **Durchforstungszeitplan erstellen** .

Ergebnis

Wenn Sie Schritt übersprungen haben 6, Ihre neue Inhaltsdurchforstung wird der Durchforstungswarteschlange des Systems hinzugefügt. Das System führt Ihre Durchforstung aus, wenn Ressourcen dafür verfügbar sind.

Wenn Sie ausgewählt haben **Wiederkehrend festlegen** Option in Schritt 6, Ihre neue Durchforstung wird in der Liste Durchforstungszeitpläne im Connector-Editor für externe Inhalte auf der Registerkarte Durchforstungen erstellen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Inhaltsdurchforstung überwachen oder ihre Ergebnisse mithilfe des Durchforstungsverlaufs und Analytics überprüfen. Weitere Informationen zu diesen Metriken finden Sie unter Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analytics für einen Connector für externe Inhalte.

Wenn Sie die laufende Inhaltsdurchforstung abbrechen müssen, finden Sie unter Brechen Sie eine laufende Durchforstung eines Connectors für externe Inhalte ab.

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte

Rufen Sie Sicherheitsprinzipale mit einer Anwenderzuordnungsdurchforstung aus Ihrem Quellsystem ab. Führen Sie die Durchforstung als einmalige Aufgabe aus, oder planen Sie sie so, dass sie wiederkehrend ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_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

Viele externe Content Connectors unterstützen die Beibehaltung von Zugriffsberechtigungen für durchsuchbare Inhalte, die aus ihren Quellsystemen abgerufen werden. Zur Verwendung dieser Funktion müssen Suchadministratoren Sicherheitsprinzipien aus dem Quellsystem des Connectors abrufen, indem sie einen erstellen *Durchforstung der Anwenderzuordnung* Für den Connector. Eine Anwenderzuordnungsdurchforstung kann Stunden oder Tage dauern, je nachdem, wie viele Sicherheitsprinzipien in Ihrem Quellsystem definiert sind.

Sie können eine Anwenderzuordnungsdurchforstung als einmalige Aufgabe ausführen oder festlegen, dass sie nach einem Zeitplan wiederholt wird.

Für externe Inhalts-Connectors, die Durchforstungen von Anwenderzuordnungen unterstützen, können Sie auch eine Anwenderzuordnungs-Durchforstung starten, indem Sie auswählen **Aktualisieren Sie Anwenderzuordnungen** Beim Erstellen oder Planen einer Inhaltsdurchforstung. Weitere Informationen zu dieser Option und zum Definieren von Inhaltsdurchforstungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsdurchforstung für einen Connector für externe Inhalte.

Hinweis: Diese Connectors für externe Inhalte unterstützen keine Durchforstungen von Anwenderzuordnungen:

- Amazon S3 Connector für externe Inhalte
- ServiceNow® Connector für externe Inhalte der Produktdokumentation
- Slack Connector für externe Inhalte
- Webcrawler – Connector für externe Inhalte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector aus, für den Sie eine Anwenderzuordnungsdurchforstung erstellen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Durchforstungen erstellen des Connector-Editors aus **Durchforsten Sie Anwenderberechtigungen** .
   Das Dialogfeld Anwenderberechtigungen durchforsten wird mit angezeigt **Durchforstung der Anwenderzuordnung** Kachel ausgewählt.
4. **Wahlweise:** Um die Durchforstung der Anwenderzuordnung in einem wiederkehrenden Zeitplan auszuführen, wählen Sie aus **Wiederkehrend festlegen** Option, geben Sie dann die Zeitplanoptionen an.

   Hinweis: Wenn **Wiederkehrend festlegen** Option wird nicht angezeigt. Der Connector für externe Inhalte plant automatisch eigene Durchforstungen für Anwenderzuordnungen. In diesem Fall können Sie nur einmalige Anwenderzuordnungsdurchforstungen ausführen.

   a. Geben Sie einen Namen für die geplante Durchforstung ein.

   b. Wählen Sie Aus **Täglich** Oder **Wöchentlich** Als Häufigkeit für Ihre geplante Durchforstung.

   c. Wenn Sie ausgewählt haben **Wöchentlich** Wählen Sie als Durchforstungshäufigkeit die Optionen für die Wochentage aus, an denen Ihre geplante Durchforstung ausgeführt 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.

d. Geben Sie an, wann das System Ihre geplante Durchforstung ausführen soll, indem Sie die Startzeit eingeben und eine Zeitzone auswählen.
Die Startzeit muss in liegen *hh:mm a*Format, wobei die Formatparameter die folgenden Werte haben:

- *hh*: Eine ein- oder zweistellige Stunde zwischen 0 und 12 einschließlich, z. B. `5` Oder `11`
- *mm*: Eine zweistellige Minute zwischen 00 und 59 einschließlich, z. B. `15` Oder `37`
- *a*: Beliebiger von `A` , `A` , `AM` , Oder `Am` Für MORGENS (morgens) oder einen von `P` , `p` , `PM` , Oder `pm` Für PM (Nachmittag)

5. Erstellen Sie Ihre neue Anwenderzuordnungsdurchforstung, indem Sie die entsprechende Option auswählen.

- Wenn Sie Schritt übersprungen haben 4, Wählen Sie aus **Durchforsten Sie Anwenderberechtigungen** .
- Wenn Sie ausgewählt haben **Wiederkehrend festlegen** Option in Schritt 4, Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Zeitplan für die Anwenderdurchforstung** .

Ergebnis

Wenn Sie Schritt übersprungen haben 4, Ihre neue Anwenderzuordnungsdurchforstung wird der Durchforstungswarteschlange des Systems hinzugefügt. Das System führt Ihre Durchforstung aus, wenn Ressourcen dafür verfügbar sind.

Wenn Sie ausgewählt haben **Wiederkehrend festlegen** Option in Schritt 4, Ihre neue Durchforstung wird in der Liste Durchforstungszeitpläne im Connector-Editor für externe Inhalte auf der Registerkarte Durchforstungen erstellen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Anwenderzuordnung überwachen oder ihre Ergebnisse mithilfe des Durchforstungsverlaufs und Analytics überprüfen. Weitere Informationen zu diesen Metriken finden Sie unter Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analytics für einen Connector für externe Inhalte Und Überprüfen Sie die Anwenderzuordnungen für einen Connector für externe Inhalte.

Informationen zum Abbrechen der laufenden Anwenderzuordnungsdurchforstung finden Sie unter Brechen Sie eine laufende Durchforstung eines Connectors für externe Inhalte ab.

Brechen Sie eine laufende Durchforstung eines Connectors für externe Inhalte ab

Brechen Sie eine laufende Durchforstung für einen Connector für externe Inhalte ab, um zu verhindern, dass der Connector zusätzliche Dokumente oder Zugriffsberechtigungen abruft und zuführt KI-Suche Für die Indizierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können externe Content Connector-Durchforstungen manuell abbrechen, die sich im Status „wird ausgeführt“ befinden. Wenn Sie die Durchforstung eines Connectors für externe Inhalte abbrechen, ruft der Connector Dokumente oder Zugriffsberechtigungen ab und füttert sie an KI-Suche Für die Indizierung.

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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Durchforstung Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die aus **Durchforstungsverlauf** Registerkarte.
4. Wählen Sie den Durchforstungsverlaufsdatensatz für die derzeit ausgeführte Durchforstung aus. Die ausgeführte Durchforstung hat den Status **In Bearbeitung** .
5. Wählen Sie Aus **Abbrechen** , Und wählen Sie dann aus **Ja, Abbrechen** Im Dialogfeld Durchforstung abbrechen.

Hinweis: Das Abbrechen einer Durchforstung kann eine oder zwei Minuten dauern. Während dieser Zeit kann der Connector weiterhin durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien abrufen und an weiterleiten KI-Suche.

Ergebnis

Der ausgewählte Connector für externe Inhalte hält seine Durchforstung an.

Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analytics für einen Connector für externe Inhalte

Zeigen Sie Durchforstungsverlaufsdatensätze und Analytics für einen Connector für externe Inhalte an. Führen Sie einen Drilldown in einen Durchforstungsverlaufdatensatz durch, um detaillierte Metriken und Fehler aus der fraglichen Durchforstung anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Durchforstungsverlaufsseite für einen Connector für externe Inhalte zeigt Durchforstungsverlaufsdatensätze für einzelne Durchforstungen zusammen mit Analytics, die die Durchforstungsergebnisse der letzten 30 Tage zusammenfassen, und die Gesamtanzahl der externen Dokumente, an die der Connector gesendet wird KI-Suche Für die Indizierung.

Sie können einen einzelnen Durchforstungsverlaufsdatensatz auswählen, um eine Durchforstung detaillierter zu untersuchen, mit der Anzahl der gefundenen, erkannten und aktualisierten Elemente sowie Leistungsdaten und Listen der während der Durchforstung aufgetretenen Fehler. Darüber hinaus können Sie durchforstungsbezogene Nachrichten im Systemprotokoll anzeigen oder eine derzeit ausgeführte Durchforstung abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Anwenderzuordnungen Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die aus **Durchforstungsverlauf** Registerkarte.
   Der Abschnitt „Durchforstungsverlauf“ zeigt einen Datensatz für jede Durchforstungsausführung für den Connector in den letzten 30 Tagen an. Der Abschnitt „Analytics“ fasst die Durchforstungsergebnisse der letzten 30 Tage zusammen und zeigt die Gesamtanzahl der externen Dokumente an, die an gesendet wurden KI-Suche Für die Indizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 detailliertere Metriken und Fehlermeldungen für eine bestimmte Durchforstung anzuzeigen, wählen Sie den Durchforstungsverlaufdatensatz für diese Durchforstung aus.
   Auf der Seite mit den Durchforstungsdetails werden Start- und Endzeiten der Durchforstung, ihr Typ, die Person, die sie gestartet hat, ihr Status und ihre Dauer, die Anzahl der verarbeiteten Elemente und Fehler sowie ihre Leistungsdaten gemeldet. Die Abschnitte Auftragsfehler, Elementfehler und verschiedene Fehler zeigen Details zu Fehlern an, die während der Durchforstung aufgetreten sind. Eine Durchforstung mit Status **In Bearbeitung** Wird derzeit ausgeführt.
5. **Wahlweise:** Um eine laufende Durchforstung abzubrechen, wählen Sie aus **Abbrechen** Wählen Sie auf der Seite „Durchforstungsdetails“ die Option aus **Ja, Abbrechen** Im Dialogfeld Durchforstung abbrechen.

Hinweis: Das Abbrechen einer Durchforstung kann eine oder zwei Minuten dauern. Während dieser Zeit kann der Connector weiterhin durchsuchbare Inhalte und Sicherheitsprinzipien abrufen und an weiterleiten KI-Suche.

Überprüfen Sie die Anwenderzuordnungen für einen Connector für externe Inhalte

Zeigen Sie Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen an, die von einem externen Content Connector abgerufen wurden, und sehen Sie, wie der Connector diese Prinzipale Ihrem zugeordnet hat ServiceNow AI Platform® Anwender der Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin , Plus ais_High_Security_admin Zum Anzeigen der vollständigen Anwenderzuordnungsdetails

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste „Anwenderzuordnungen“ für einen Connector für externe Inhalte zeigt Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen an, die aus der Datenquelle des Connectors abgerufen wurden, sowie Details dazu, wie diese Berechtigungen Ihrem zugeordnet sind ServiceNow AI Platform Anwender der Instanz. Überprüfen Sie diese Informationen, wenn Sie die Zuordnungen von Anwender- und Gruppenberechtigungen für Ihren Connector für externe Inhalte überprüfen möchten.

Um die Liste der Anwenderzuordnungen anzuzeigen, müssen Sie auf erhöhen ais_High_Security_admin Rolle. Wenn Sie diese Rolle nicht erhöhen oder nicht besitzen, können Sie die Anzahl der für den Connector für externe Inhalte erstellten Anwenderzuordnungen anzeigen, aber keine Details dieser Anwenderzuordnungen.

Hinweis: Einige externe Content Connectors rufen Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungen nicht ab. Sie können keine Anwenderzuordnungsdurchforstungen für diese Connectors ausführen.

- Vordefinierte Webquellen – Connector für externe Inhalte
- ServiceNow Connector für externen Inhalt der Dokumentation
- Slack Connector für externe Inhalte

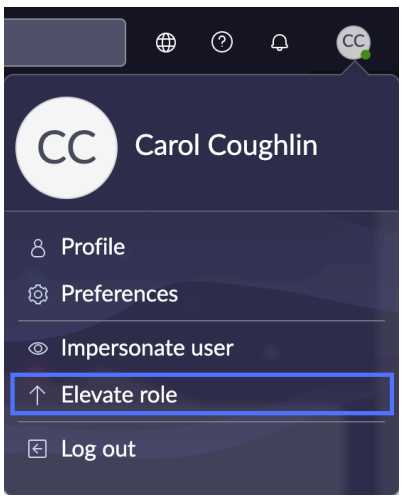
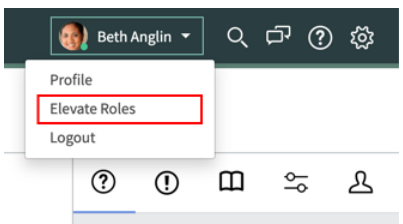
Die Atlassian Confluence Cloud Connector für externe Inhalte ordnet nur Berechtigungen für zu Confluence Cloud Anwender, die ihre E-Mail-Adressen für alle Anwender sichtbar gemacht haben. Um die Anwenderzuordnung zuzulassen, jeweils Confluence Cloud Der Anwender muss seine eigene E-Mail-Sichtbarkeit auf festlegen **Jeder** Wie in erläutert https://support.atlassian.com/confluence-cloud/docs/configure-user-email-visibility/ Atlassian Supportressource.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
2. Wählen Sie im Bereich Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Anwenderzuordnungen Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die aus **Anwenderzuordnungen** Registerkarte.
   Die Seite „Anwenderzuordnungen“ zeigt die Gesamtanzahl der Anwenderzuordnungen an, die vom Connector für externe Inhalte erstellt wurden.
4. **Wahlweise:** Erhöhen Sie die Höhe auf ais_High_Security_admin Rolle:

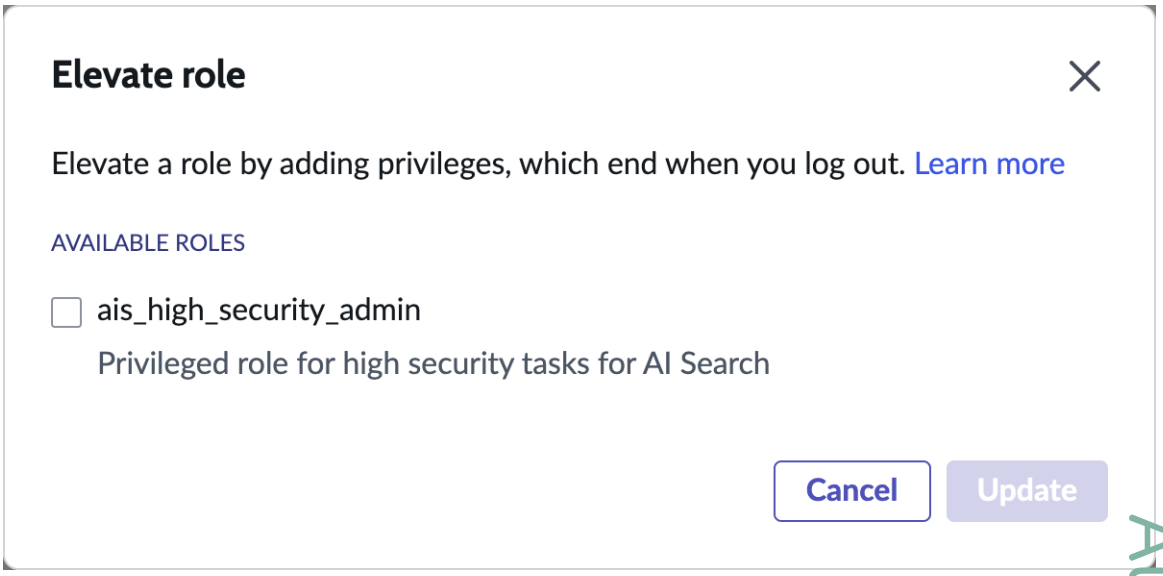
   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

UI-Version	Aktion
(Optional) Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerrahmen das Symbol für Ihren Account aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Erhöhen Sie die Rolle** . 
Core-UI	Wählen Sie im Bannerrahmen Ihren Namen aus, um das Anwendermenü zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Rollen Erhöhen** . 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste Ihrer verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

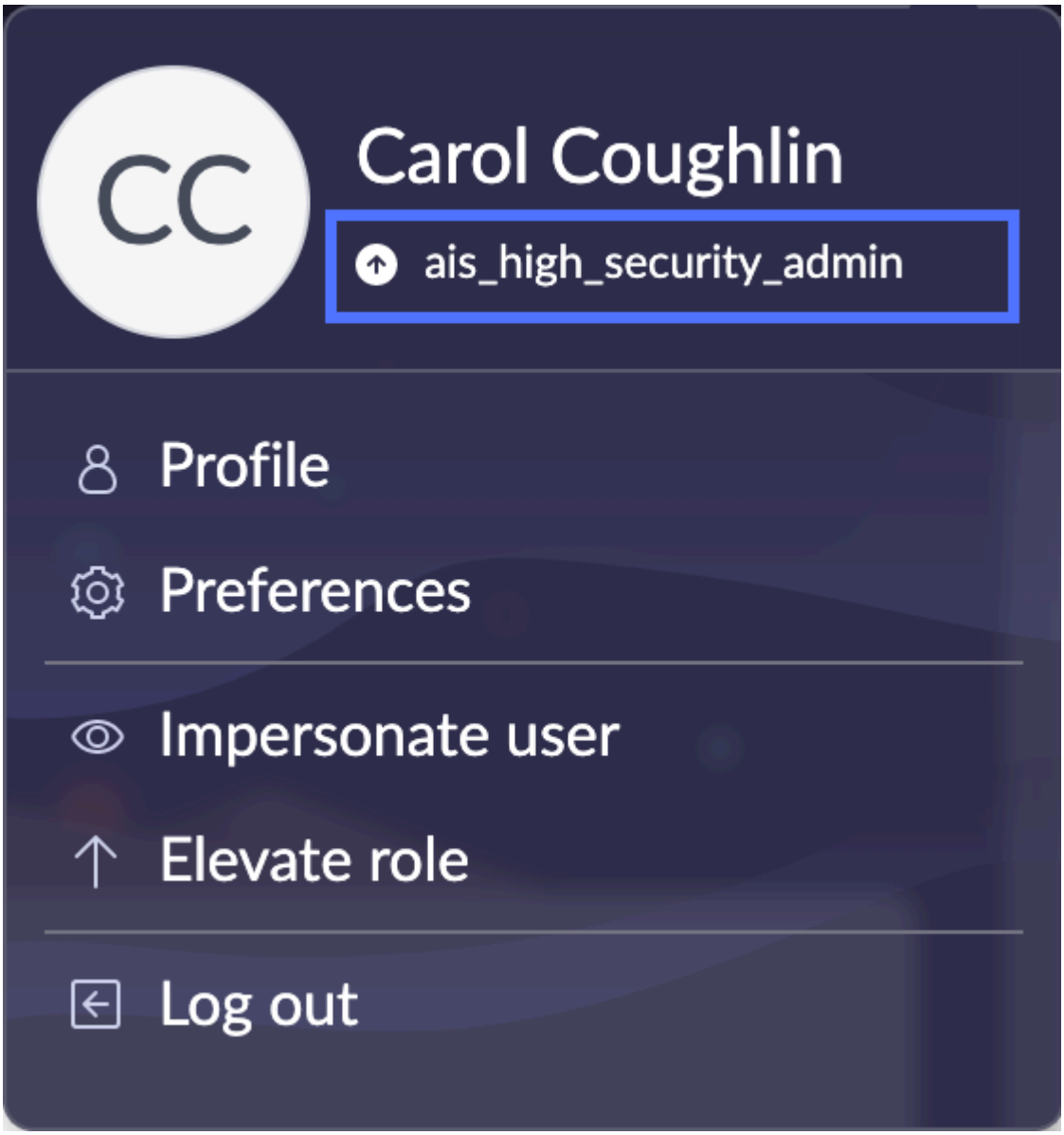
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



b. Wählen Sie im Dialogfeld die aus **ais_High_Security_admin** Option, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** (In Next Experience UI) oder **OK** .
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Anwendermenü ein Indikator für erhöhte Rollen angezeigt. In Next Experience UI, dieser Indikator zeigt die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UI, Der Indikator zeigt das Symbol „erhöhte Rolle“ 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.



Automatische Übersetzung

Hinweis: Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Bearbeitungen verloren.

5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Einträge in der Liste „Anwenderzuordnungen“.
   Jeder Eintrag zeigt eine einzelne ServiceNow AI Platform Anwender zusammen mit dem ihm zugeordneten externen Anwender und allen externen Gruppenmitgliedschaften, die diesem externen Anwender zugeordnet sind. Sie können die Liste sortieren und filtern, um Einträge von Interesse zu finden.

Benennen Sie einen Connector für externe Inhalte um

Ändern Sie den Namen eines vorhandenen Connectors für externe Inhalte.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Connector für externe Inhalte, den Sie umbenennen möchten, derzeit keine Durchforstung ausführt.

Erforderliche Rolle: ais_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. Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um zum Anwendungsbereich „Administrator für externe Content Connectors“ zu wechseln.
2. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**an.
3. Suchen Sie im Bereich Connectors den Datensatz für den Connector, den Sie deaktivieren oder löschen möchten, und öffnen Sie das Kontextmenü auf eine der folgenden Arten:
   - Wählen Sie das Überlaufsymbol des Connector-Datensatzes aus .
   - Wählen Sie mit der rechten Maustaste den Connector-Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Verwalten** .
   Die Registerkarte Konfiguration des Connectors wird geöffnet.
5. Wählen Sie das Bleistiftsymbol .
   Das Dialogfeld Connector umbenennen wird angezeigt.
6. Geben Sie einen neuen Namen für den Connector ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Deaktivieren, reaktivieren oder löschen Sie einen Connector für externe Inhalte

Deaktivieren Sie einen externen Connector, um die geplanten Durchforstungen anzuhalten und gleichzeitig alle Inhalte und Metadaten beizubehalten, die er bereits durchforstet hat. Aktivieren Sie einen deaktivierten Connector erneut, um die geplanten Durchforstungen fortzusetzen. Löschen Sie einen Connector für externe Inhalte, um die Definition des Connectors zusammen mit allen Inhalten und Metadaten zu entfernen, die durchforstet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Connector für externe Inhalte deaktivieren, um die geplanten Durchforstungen anzuhalten. Der Status des Connectors ändert sich in Inaktiv . Alle Inhalte, Metadaten und Berechtigungen, die aus den vorherigen Durchforstungen des deaktivierten Connectors indiziert wurden, bleiben in der Suche verfügbar, aber es werden keine neuen Updates aus der externen Datenquelle abgerufen, es sei denn, Sie möchten eine einmalige Durchforstung ausführen. Sie können den Connector erneut aktivieren, um die geplanten Durchforstungen fortzusetzen.

Sie können einen Connector für externe Inhalte löschen, um seine Definition zu entfernen. Wenn Sie einen Connector löschen, KI-Suche Entfernt alle Inhalte, Metadaten und Berechtigungen aus den Durchforstungen dieses Connectors aus dem Index. Daher können Anwender bei der Suche in keine Inhalte aus dem gelöschten Connector finden KI-Suche Anwendungen.

Prozedur

1. Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um zum Anwendungsbereich „Administrator für externe Content Connectors“ zu wechseln.
   Details zur Auswahl eines Anwendungsbereichs mithilfe der Anwendungsauswahl finden Sie unter Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Connectors Für Externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**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.

3. Suchen Sie im Bereich Connectors den Datensatz für den Connector, den Sie deaktivieren oder löschen möchten, und öffnen Sie das Kontextmenü auf eine der folgenden Arten:
   - Wählen Sie das Überlaufsymbol des Connector-Datensatzes aus ⋮.
   - Wählen Sie mit der rechten Maustaste den Connector-Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Kontextmenü eine der folgenden Optionen aus:
   - Um die Durchforstung für einen aktiven Connector anzuhalten, wählen Sie aus **Deaktivieren**.
   - Um einen inaktiven Connector erneut zu aktivieren, wählen Sie aus **Aktivieren**.
   - Um einen Connector dauerhaft zu löschen, wählen Sie aus **Löschen**, Und wählen Sie dann aus **Ich verstehe** Und **Löschen** Im Dialogfeld Connector löschen.

⚠ **Warnung:** Das Löschen eines externen Connectors kann nicht rückgängig gemacht werden. Sobald Sie einen Connector gelöscht haben, können Sie seine Definition oder seine durchforsteten Inhalte, Metadaten und Berechtigungen nicht wiederherstellen.

Ergebnis

Das Ergebnis hängt davon ab, welche Auswahl Sie getroffen haben:

- Wenn Sie einen Connector deaktiviert haben, ändert sich sein Status in Inaktiv.
- Wenn Sie einen deaktivierten Connector erneut aktiviert haben, ändert sich sein Status von Inaktiv Auf einen anderen Wert.
- Wenn Sie einen Connector gelöscht haben, wird er aus der Liste Connectors entfernt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen Connector für externe Inhalte deaktiviert haben, um die geplanten Durchforstungen zu deaktivieren, können Sie dennoch einmalige Durchforstungen ausführen, um seinen Inhalt und seine Metadaten oder seine Berechtigungen bei Bedarf zu aktualisieren. Details zum Ausführen einmaliger Durchforstungen finden Sie unter Und .

Connectors Für Externe Inhalte Referenz

Referenzinformationen für Connectors Für Externe Inhalte Anwendung und für einzelne Connectors für externe Inhalte.

Mit installierte Komponenten Connectors Für Externe Inhalte

Die Connectors Für Externe Inhalte Das Plugin installiert eine geplante Aufgabe, um nicht verwendete OAuth 2,0-Anmeldeinformationen für gelöschte externe Content Connectors zu entfernen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
oauth-Anmeldeinformationen für verwaiste externe Inhalte bereinigen	Löscht gespeicherte OAuth 2,0-Anmeldeinformationen für externe Content Connectors, die gelöscht wurden. Standardmäßig wird dieser Auftrag einmal pro Tag ausgeführt. Anwender mit der Administratorrolle können den Zeitplan für diesen Auftrag 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.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**an. 2. Öffnen Sie **oauth-Anmeldeinformationen für verwaiste externe Inhalte bereinigen** Datensatz. 3. Legen Sie den gewünschten Zeitplan für die Aufgabe fest, indem Sie ändern **Auslösertyp** , **Zeitzone** , Und **Laufzeit** Feldwerte. 4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Dateierweiterungen, die in Connectors für externe Inhalte unterstützt werden

Suchadministratoren können die Elemente einschränken, die ein externer Content Connector durchsucht, indem sie Dateierweiterungen in ein- oder Ausschlussfiltern angeben.

Dateityp	Unterstützte Dateierweiterungen
Kommagetrennte Werte	.CSV
Erweiterbare Markup-Sprache	.Xml
Hypertext-Markup-Sprache	• .Htm • .Html
Microsoft Excel	• .xls • .Xlsm • .xlsx • .Xltx
Microsoft PowerPoint	• .Potx • .PPT • .Pptm • .Pptx
Microsoft Word	• .Doc • .Dokument • .Docx • .Dotx
Nur-Text	.txt
Format Für Tragbares Dokument	.PDF
Rich-Text-Format	.RTF

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

Details zum Definieren von ein- und Ausschlussfiltern für Dateierweiterungen in Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Durchforstungseinstellungen für Connectors für externe Inhalte konfigurieren.

Kontextsuche

Die Kontextsuche ist eine Suchtechnologie, die sich auf den Kontext der Abfrage und die Absicht des Anwenders konzentriert, um den relevantesten Satz von Ergebnissen abzurufen. Die Kontextsuche zeigt zugehörige Ergebnisse innerhalb eines Formulars oder Datensatzerstellers basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

Beispielanwendungsfälle für Incident:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann die Kontextsuche verwenden, um Wissensartikel zu finden und anzuhängen, ein Katalogelement im Namen des Anrufers zu bestellen oder nach einem artikel zu suchen und ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem zu verknüpfen.
- Ein Anwender, der einen Incident über das Serviceportal erstellt, kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die der Anwender bestellen kann. Der Anwender kann auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Betreiber einzubeziehen.

Die Kontextsuche hilft bei der Abwendung von Incidents für die folgenden Bereiche:

- Incident-Datensatzersteller: Abwehr von Incidents, indem Endanwendern geholfen wird, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident auslösen.
- Incident-Formulare: Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Incidents schnell zu lösen, indem Sie relevantes Wissen bereitstellen.
- E-Mail-Benachrichtigungen für Incidents: Hilft Endanwendern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass ein manuelles Eingreifen von Service Desk-Mitarbeitern erforderlich ist.

Konzepte der Kontextsuche

Konzepte der Kontextsuche helfen Ihnen, verschiedene Komponenten der Kontextsuche zu verstehen, die in der Dokumentation, Konfiguration und Anwenderoberfläche verwendet werden. Das Verständnis der Konzepte erleichtert Ihnen das Verständnis der Verbindung zwischen den Komponenten.

Die Kontextsuche verwendet Begriffe und Konzepte, die sich aufgrund der Eindeutigkeit von von Branchenstandards unterscheiden können ServiceNow Plattform. Die Kontextsuche enthält die folgenden Konzepte und Komponenten:

Suchressource

Ressource, die durchsucht werden kann, z. B. Katalog oder Wissensartikel. Da die Ressourcen geskriptet sind und JavaScript enthalten, können sie Ergebnisse aus mehr als einer Tabelle kombinieren.

Hinweis:

- ServiceNow Stellt vordefinierte geskriptete Suchressourcen bereit. Sie können keine Suchressourcen erstellen, aktualisieren oder löschen.
- Eine Suchressource verwendet Zing-Suchmaschine Zum Durchsuchen einer Tabelle.

Sucherkonfiguration

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.

Eine einzelne Suchressource oder eine Gruppe von Suchressourcen, die durchsucht werden können. Beispielsweise enthält die Knowledge- und Katalogsuche Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente als Suchressourcen.

Hinweis: ServiceNow Stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Zusätzliche Ressourcen

Eine zusätzliche Ressource ist eine einzelne Tabellenquelle mit Abfragebedingungen, die Sie durchsuchen können. Zusätzliche Ressourcen werden nicht geskriptet, da Sie aus einer einzelnen Tabelle suchen. Beispiel: Gelöste Incidents (innerhalb der letzten sechs Monate).

Hinweis:

- ServiceNow Stellt vordefinierte zusätzliche Ressourcen bereit. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, aber zusätzliche Ressourcen aktualisieren, um die Anforderungen Ihrer Organisation besser zu erfüllen. Sie können beispielsweise die Bedingung und die Beschreibung für gelöste Incidents (letzte 6 Monate) aktualisieren, um sie in gelöste Incidents (letzte 3 Monate) zu ändern.
- Eine zusätzliche Ressource führt die Suche basierend auf dem Typ der Quelle durch:
  - Tabelle: Die Zing-Suchmaschine Wird zum Durchsuchen einer Tabelle verwendet.
  - Predictive Intelligence-Ähnlichkeit : Die Suche basiert auf der Ähnlichkeit und nicht auf der Zing-Suchmaschine.

Anzeigefelder für Suchergebnisse

Definiert die Felder, deren Werte mit dem Suchergebnis einer zusätzlichen Ressource angezeigt werden. Die Felder können enthalten **Zugewiesen an** , **Geöffnet von** , Und **Status** . Die Anzeigefelder für Suchergebnisse werden unten in einem Suchergebnisdatensatz angezeigt.

Hinweis: ServiceNow Stellt vordefinierte Anzeigefelder für Suchergebnisse bereit. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, aber Sie können die Anzeigefelder für Suchergebnisse aktualisieren, um den Anforderungen Ihrer Organisation besser gerecht zu werden. Ändern Sie beispielsweise, welches Feld als Titel oder Beschreibung verwendet werden soll oder welche Felder unten in einem Suchergebnisdatensatz angezeigt werden sollen.

Suchkontext

Führt einen Sucher und zusätzliche Ressourcen (falls vorhanden) zusammen, die durchsucht werden können.

Hinweis: ServiceNow Stellt vordefinierte Suchkontexte bereit. Sie können auch Suchkontexte erstellen.

Suchprogrammtext

In einem Suchkontext definiert, gibt ein Suchertext einen anwenderfreundlichen Gruppennamen für den Sucher an. Wenn ein Sucher mehr als eine Suchressource enthält, wird ein Gruppenname verwendet, um diese Gruppe von Suchressourcen darzustellen. Beispielsweise verwendet der Suchkontext für die Incident-Abwendung einen Sucher, der Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente durchsucht. Der anwenderfreundliche Suchgruppenname, der alle darstellt, ist „Wissen und Katalog“.

Auf Registerkarte 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.

Im Suchkontext definiert, **Suchen Sie auf der Registerkarte** Gibt an, wann eine Kontextsuche die Suche starten soll. Die verschiedenen Szenarien bei der Suche sind:

- Wenn Sie auswählen **Suchen Sie auf der Registerkarte** Kontrollkästchen, die Suche wird nur ausgeführt, wenn Sie das Suchfeld aktualisieren und verlassen (empfohlen).
- Wenn Sie löschen **Suchen Sie auf der Registerkarte** Kontrollkästchen, die Suche wird ausgeführt, wenn Sie die Eingabe anhalten.

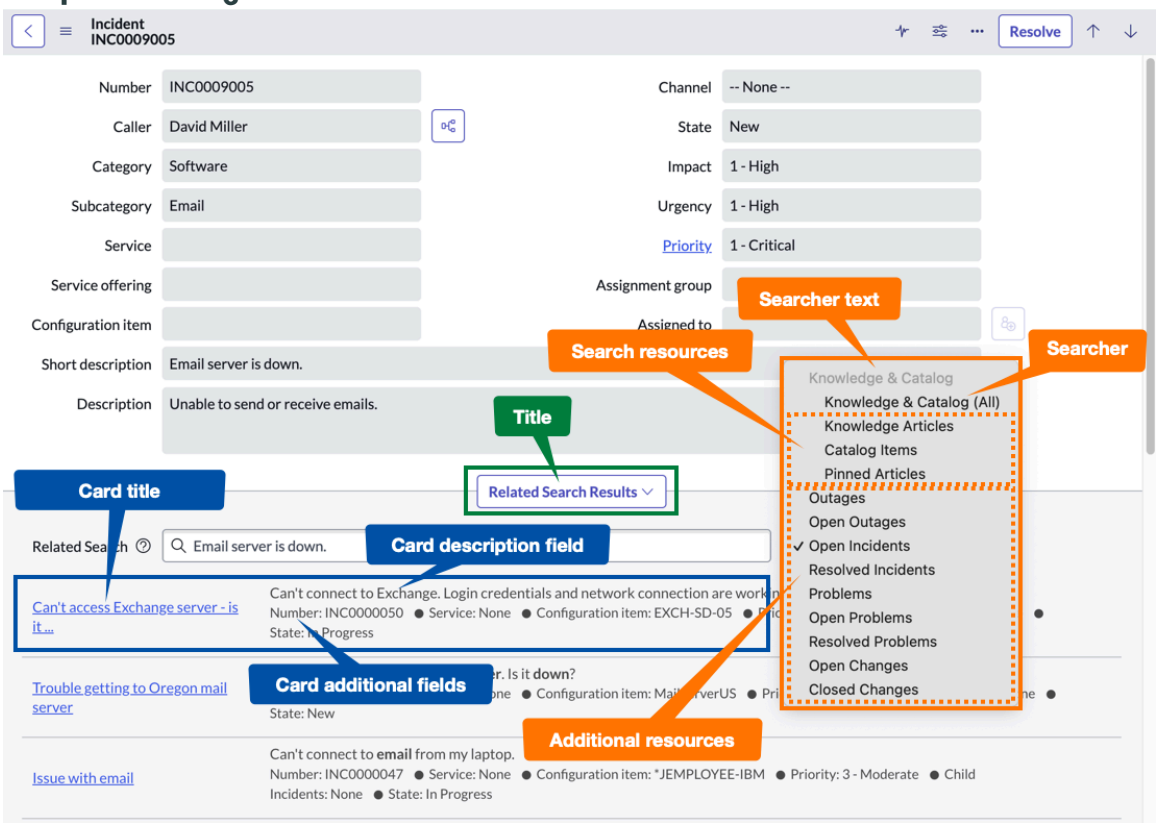
Aktionen suchen

Gibt die Aktionen für jedes dieser Ergebnisse an. Für Katalogelemente lautet beispielsweise die Suchaktion **Reihenfolge** Und für Wissensartikel ist es **Anhängen** . Alle Quellen haben die **Dies hat geholfen** Aktion.

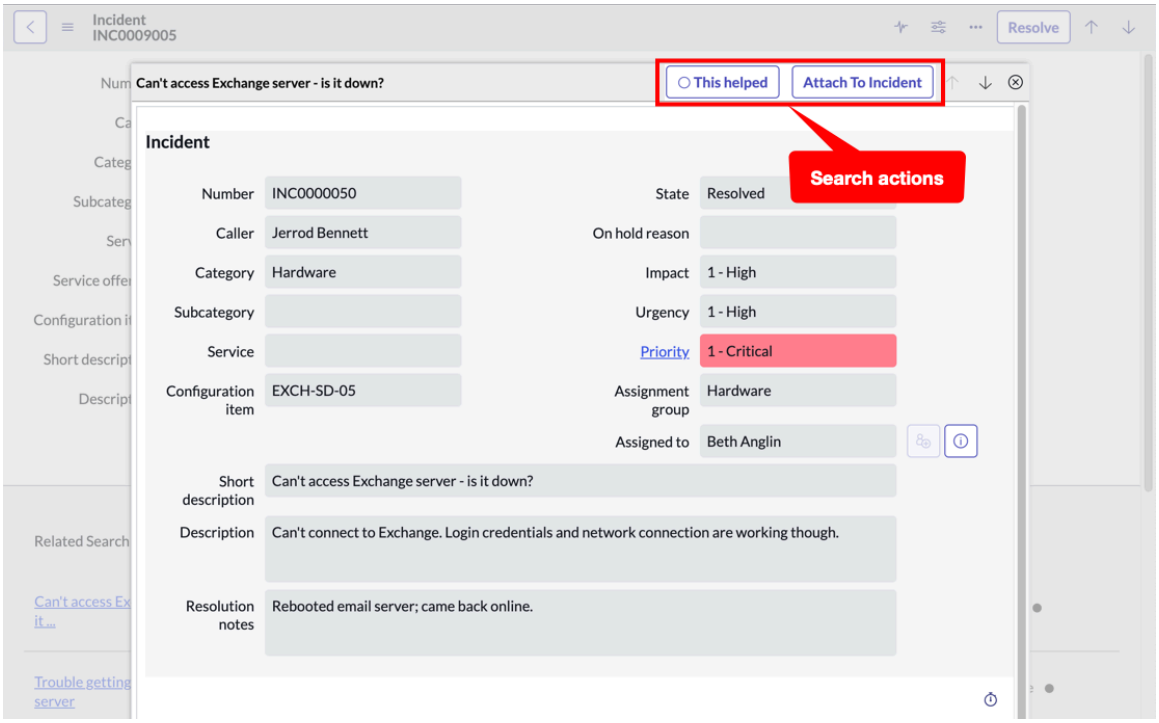
Komponentendiagramm der Kontextsuche

Das Diagramm der Kontextsuchkomponenten hilft Ihnen zu verstehen, wie Kontextsuchkonzepte bei der Durchführung einer Suche zusammenarbeiten und aus welchem Modul Sie die Komponenten konfigurieren können.

Komponentendiagramm der Kontextsuche



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Navigation
Table configuration	Sie können den Suchtitel und das Formular mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche.
Search Contexts	Sie können den Suchertext und den Sucher mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Suchkontext.
Search Result Display Configurations	Mit können Sie den Kartentitel, das Kartenbeschreibungsfeld und zusätzliche Kartenfelder konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfigurationen der Suchergebnisanzeige** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds der Suchressource.

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	Navigation
	Sie können die Suchaktionen mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** > **Aktionskonfigurationen suchen** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, die für die Kontextsuche verfügbar sind.

Kontextsuche wird konfiguriert

Sie können verschiedene Komponenten der Kontextsuche konfigurieren.

Eigenschaften der Kontextsuche

Eigenschaften der Kontextsuche werden verwendet, um die Felder, in denen Sie suchen können, und die Anzahl der pro Seite angezeigten Ergebnisse zu steuern.

Die Eigenschaften der Kontextsuche sind unter verfügbar **Kontextsuche** > **Eigenschaften**an.

Eigenschaften für die Kontextsuche

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
Standardwert für die maximale Anzahl an Suchergebnissen, die für Tabellen- und Datensatzerstellerkonfigurationen ausgegeben werden [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	Standardwert für die maximale Anzahl von Suchergebnissen, die beim Erstellen einer Tabelle oder Datensatzersteller-Konfiguration zurückgegeben werden. Standardmäßig ist der Wert 10.
Anzahl von Zeichen, die ein konfiguriertes Feld benötigt, um eine Suche auszulösen [Com.snc.contextual_search.min_length]	Anzahl der Zeichen, die die Kontextsuche erfordert, bevor eine Suche basierend auf dem in das Suchfeld eingegebenen Text ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 3 Zeichen festgelegt. Diese Eigenschaft gilt auch für die Agent Assist-Suche.
Dauer in Millisekunden, die gewartet wird, bevor ein konfiguriertes Feld eine Suche auslöst [Com.snc.contextual_search.wait_time]	Anzahl der Millisekunden, die die Kontextsuche wartet, bevor eine Suche basierend auf dem in das Suchfeld eingegebenen Text ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 1.000 Millisekunden (eine Sekunde) festgelegt.
Bei über diesem Grenzwert wiedergegebenen Datensätzen werden Warnmeldungen protokolliert. [Com.snc.contextual_search.result.threshold]	Löst eine Warnmeldung im Systemprotokoll aus, wenn in einer Suche mehr als diese Anzahl von Ergebnissen zurückgegeben wird. Diese Protokollierung hilft, wenn aufgrund großer Suchvorgänge Leistungsprobleme auftreten. Standardmäßig ist der Wert auf 10.000 Ergebnisse festgelegt.
Wenn eine Formularkonfiguration erstellt wird, wird automatisch ein Suchfeld mit einem Namen erstellt, der dieser Eigenschaft entspricht.	Das Standardfeld, das für die Suche verwendet wird, wenn Sie eine Tabellenkonfiguration erstellen. Standardmäßig ist der Wert auf short_description 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.

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
[com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	
Beim Erstellen eines neuen Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden [Com.snc.contextual_search.Widget.Form.Open_Collapsed_New_Records]	Wenn der Wert auf „wahr“ festgelegt ist und Sie einen Datensatz erstellen, wird das Suchergebnis-Widget reduziert, um Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „falsch“ festgelegt.
Beim Öffnen eines bestehenden Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden [Com.snc.contextual_search.Widget.Form.Open_Collapsed_existing_Records]	Wenn der Wert auf „wahr“ festgelegt ist und Sie einen vorhandenen Datensatz öffnen, wird das Suchergebnis-Widget reduziert, um Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „wahr“ festgelegt. **Hinweis:** Die Eigenschaft gilt nur für vorhandene Datensätze und nicht für neue Datensätze.
Das Suchergebnis-Widget automatisch erweitern, wenn das Suchfeld in einem Formular aktualisiert wird [Com.snc.contextual_search.Widget.Form.expand_on_search_field_Update]	Wenn der Wert auf „wahr“ festgelegt ist und Sie das Suchfeld in einem Formular aktualisieren, wird das Suchergebnis-Widget automatisch erweitert und die Suche ausgeführt. Standardmäßig ist der Wert auf „wahr“ festgelegt.
Zeigen Sie Metadaten in den Ergebnissen der Kontextsuche des Formulars an [Com.snc.contextual_search.Widget.Form.Show_Meta_Data]	Wenn der Wert auf „wahr“ festgelegt ist, enthält jedes Suchergebnis zusätzliche Metadaten unter jedem Ergebnisdatensatz. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. • Für Wissensartikel konfigurieren Sie die anzuzeigenden Metadatenfelder, indem Sie die Eigenschaften der Wissenssuche ändern. Beispielsweise können Sie den Autor, die artikelnummer und den Knowledge Base-Namen des artikels anzeigen. Weitere Informationen zu den Eigenschaften der Wissenssuche finden Sie unter Wissensmanagement-Eigenschaften . • Konfigurieren Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse für andere Ressourcen, indem Sie die Anzeigekonfigurationen für Suchergebnisse bearbeiten. Details zu den Konfigurationseinstellungen für Suchergebnisanzeige finden Sie unter Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds der Suchressource.

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.

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
Immer einen relativen Link auf der UI-Seite cxs_new_window erzwingen [Com.snc.contextual_search.cxs_New_window.force_relative_link]	Die Eigenschaft stellt sicher, dass nur relative Links aus dem modalen Fenster der Kontextsuche geöffnet werden. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. Wenn der Wert auf „wahr“ festgelegt ist, wird ein Link, der im modalen Fenster der Kontextsuche geöffnet wird, als relativer Link erzwungen. Wenn der Wert auf „falsch“ festgelegt ist, kann ein relativer oder externer Link im modalen Fenster der Kontextsuche geöffnet werden. Um diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu überprüfen, geben Sie ein sys_properties.list Im Navigationsfilter. **Hinweis:** Das Kontextsuchfenster wird in der Core-UI angezeigt.

Definieren Sie einen Suchkontext

Definieren Sie, wo Service Desk-Mitarbeiter nach einer bestimmten Ressource suchen können. Sie können angeben, dass die Suchressourcen vordefinierte oder zusätzliche Ressourcen außerhalb des Systems sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Suchkontextformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Suchkontexts.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des Kontexts.
Sucherkonfiguration	Suchsymbol ( ), um einen Sucher für diesen Kontext auszuwählen. Der Sucher bestimmt die zu suchende Informationsquelle. ○ Nur Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit.

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
	○ Nur Wissen: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln bereit. ○ Wissen, Diskussionen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und bereit ServiceNow Community. ○ Wissen, angeheftete Kenntnisse und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und angeheftete Wissen: Durchsucht Wissensartikel und angeheftete Wissensartikel. ○ Wissen, angeheftet, Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissen, angeheftetem Wissen und Katalogelementen bereit. ○ Wissen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und angehefteten Wissensartikeln bereit. ○ Nur angeheftete Wissensartikel: Stellt Suchergebnisse aus angehefteten Wissensartikeln bereit. **Hinweis:** Die **Sucher** Feld ist optional. Sie können entscheiden, ob Quellen für einen Service Desk-Mitarbeiter angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
Sucher – Standardsuche	Liste, die zum Auswählen einer bestimmten Ressource aus verwendet wird **Sucher** Feld, das als Standard gesucht werden soll.
Suchprogrammtext	Eindeutige Bezeichnung für die Suchergruppe, die verwendet wird, wenn sich mehr als eine Ressource im Sucher befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchkontextformulars.
Platzhaltersuchen aktivieren	Option zum Aktivieren von Platzhalterzeichen wie * und % für Suchen.
Auf Registerkarte suchen	Option, um festzulegen, wann die Suche durchgeführt werden soll. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Suche nur ausgeführt, wenn Sie Text in ein Feld eingeben und das Feld dann verlassen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird die Suche ausgeführt, nachdem Sie die Eingabe beendet haben, auch wenn sich der Cursor noch im selben Feld befindet. **Hinweis:** Um den Suchkontext in der Quellauswahl auf der Plattform anzuzeigen, müssen Sie diese Option auswählen. Suchkontexte, bei denen diese Option deaktiviert ist, werden nicht in der Quellauswahl auf der Plattform angezeigt.

Die **Suche – Standardsuche** Liste ist verfügbar, wenn **Sucher** Ist die Standardsuche. Wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuche ist, wird angezeigt **Legen Sie „Suchen" als Standardsuche fest** Zugehöriger Link. Informationen zum Festlegen der Standardquelle für den Suchkontext finden Sie unter Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest.

4. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und 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.

Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche

Konfigurieren Sie die Optionen für die Kontextsuche, die eine Tabelle durchführt.

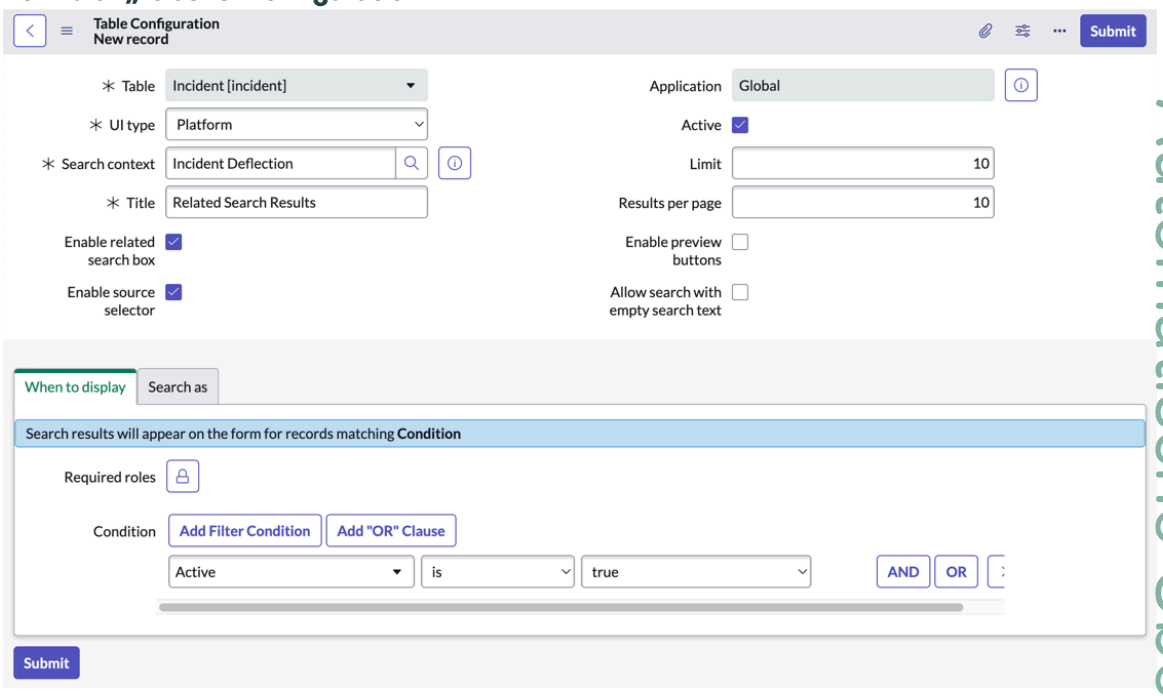
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

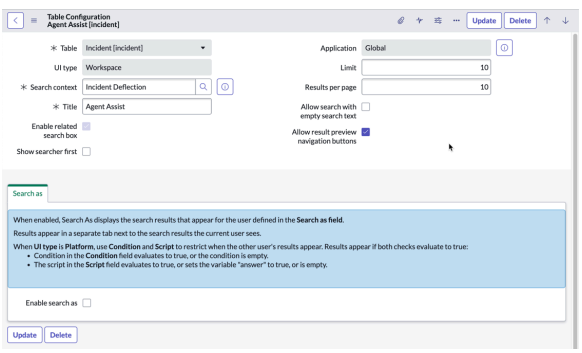
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Tabellenkonfiguration“

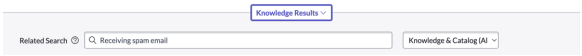


Tabellenkonfigurationsfelder

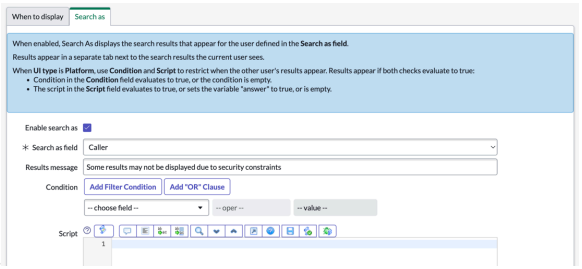
Feld	Beschreibung
Tabelle	Name und Bezeichnung der Tabelle, die dem Formular zugeordnet ist. Beispiel: Incident [Incident].
UI-Typ	Die Anwenderoberfläche unterscheidet sich je nachdem, ob Sie die Tabellenkonfiguration für Platform oder Workspace verwenden. **Hinweis:** Die **Zeitpunkt der Anzeige** Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen `Platform`Von **UI-Typ** . 

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
Suchkontext	Suchsymbol Um einen Suchkontext auszuwählen, für den Sie die Tabelle konfigurieren.
Titel	Eindeutiger Titel für den Suchergebnisbereich, der im Formular angezeigt wird. Beispiel: Wenn Sie eingeben `Wissensergebnisse` Als Wert in diesem Feld wird der zugehörige Suchbereich angezeigt **Wissensergebnisse**Als Titel. 
Zugehöriges Suchfeld aktivieren	Option zum Anzeigen des zugehörigen Suchfelds im Formular.
Sucher zuerst anzeigen	Option zum Anzeigen von Suchressourcen vor zusätzlichen Ressourcen im Suchkontext. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen *`Workspace`*Von **UI-Typ** .
Quellenauswahl aktivieren	Option zum Anzeigen der Liste der Suchquellen, aus denen Sie suchen können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie das zugehörige Suchfeld** .
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Tabellenkonfiguration.
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Ergebnisse, die pro Seite angezeigt werden.
Erweitern/ Minimieren zulassen	Option, mit der ein Anwender die Suchergebnisse im Formular reduzieren kann.
Vorschau-Schaltflächen aktivieren	Option zum Anzeigen einer Vorschau-Schaltfläche (nur Plattform) für jedes Suchergebnis. Der Anwender kann dann die Vorschau-Schaltfläche oder den Suchergebnistitel verwenden, um eine Vorschau des Ergebnisdatensatzes anzuzeigen. **Hinweis:** Die Option ist ab Release London verfügbar. Deaktivieren Sie die Option, um für jedes Suchergebnis eine kompaktere Anzeige bereitzustellen.
Suche mit leerem Suchtext zulassen	Option zum Festlegen, ob die Suche ausgeführt wird, wenn kein Suchtext vorhanden ist. **Hinweis:** Es ist kein Suchtext vorhanden, wenn kein vorhanden ist **Suchfeld** Angegeben oder wenn vorhanden ist **Suchfeld** Dessen Wert leer ist.
Anzeigezeitpunkt	
Erforderliche Rollen	Liste der Rollen, die Zugriff auf das zugehörige Suchergebnis-Widget aus der Tabelle gewähren. Anwender müssen über eine dieser Rollen verfügen, um das Widget beim Anzeigen der Tabelle anzuzeigen.
Bedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, um als zugehörige Suchergebnisse angezeigt zu werden. Beispiel: Legen Sie fest **[Aktiv] [ist] [wahr]** Um nur die aktiven Datensätze als zugehörige Suchergebnisse zu aktivieren.
Suchen als	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
„Suchen als“ aktivieren	Option zum Aktivieren der Suche als anderer Anwender. Das Nachrichtenfeld beschreibt die verfügbaren Einstellungen, wenn Sie diese Option auswählen.  Weitere Informationen zur Verwendung von **Suchen als** , Siehe Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörigen Listen Suchfelder, Filterkonfigurationen, E-Mail-Konfigurationen und Suchaktionskonfigurationen werden angezeigt. Standardmäßig ist **Kurzbeschreibung** Das Feld wird der zugehörigen Liste Suchfelder hinzugefügt.

Hinweis: Suchergebnisse werden nur für Suchfelder angezeigt, die im Formular sichtbar sind.

Filterkonfiguration für die Kontextsuche

Definieren Sie Filterkonfigurationen, um Felder aus dem Formular zuzuordnen, um einen gezielteren Suchergebnissatz bereitzustellen.

Erstellen Sie eine Filterkonfiguration mithilfe der Zuordnung

Erstellen Sie Filterbedingungen mithilfe von Zuordnungen, die Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt ein Ergebnis an, das die Filterbedingungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Filterkonfigurationsformular

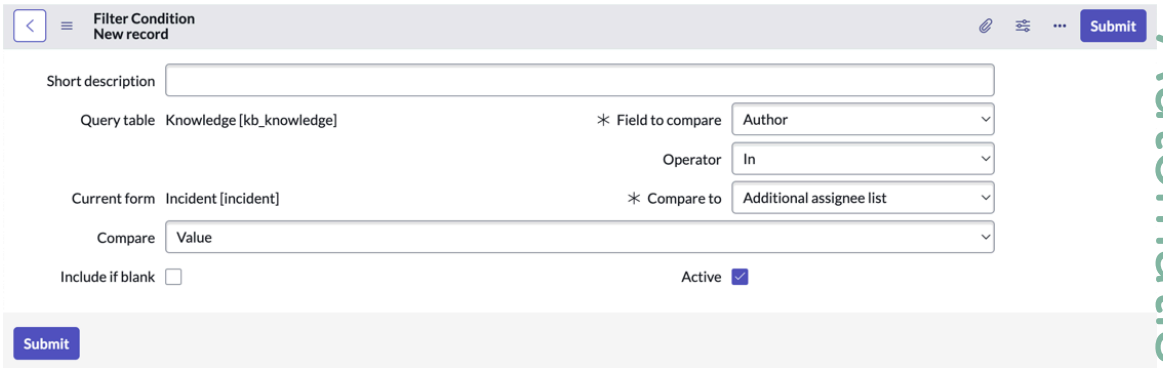
Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol Dient zum Auswählen einer Ressource wie Wissensartikel.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden.
Geskripteter Filter	Option zum Definieren des Filters mithilfe eines Skripts.

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: Deaktivieren Sie diese Option, da Sie eine Filterkonfiguration mithilfe der Zuordnung erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Tabellenkonfigurationen“ wird angezeigt.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfiguration auf den von Ihnen erstellten Filter.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterbedingungen auf **Neu** .



8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der Filterbedingung.
Abfragetabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, aus der die Filterbedingung abgefragt wird.
Aktuelles Formular	[Schreibgeschützt] Formular, für das Sie die Filterbedingungen erstellt haben.
Das zu vergleichende Feld	Der Wert des Felds wird mit dem Wert von verglichen **Vergleichen Sie mit** Feld.
Operator	Vorgang, der für ausgeführt werden soll **Feld zum Vergleichen** Und **Vergleichen Sie mit** Feld.
Vergleichen mit	Der Wert des Felds wird mit dem Wert von verglichen **Feld zum Vergleichen** .
Vergleichen	Der Vergleich des Felds kann auf dem in der Datenbank gespeicherten ist-Wert oder dem Wert basieren, der auf der Schnittstelle angezeigt wird. Die verfügbaren Werte sind: **Wert** Und **Anzeigewert** .
Einbeziehen, wenn leer	Option zum Einbeziehen einer Bedingung, wenn der Wert von **Vergleichen Sie mit** Feld ist leer.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

9. 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.

Erstellen Sie eine Filterkonfiguration mithilfe von Skripts

Erstellen Sie Filterbedingungen mithilfe eines Skripts, das Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt Ergebnisse an, die die Filterbedingungen erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol Dient zum Auswählen einer Ressource wie Wissensartikel.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden möchten.
Geskripteter Filter	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um auszuwählen, ob Sie Skripts in eingeben möchten **Skript** Feld. **Hinweis:** Die **Skript** Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Geskripteter Filter** .
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Filterkonfiguration.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

5. Geben Sie ein Skript ein, das der Ressourcenkonfiguration entspricht.

Hinweis:

Verwenden Sie eine dieser Optionen Dynamische Filterskripts Zum Einrichten Ihres dynamischen Filters.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Kontexteigenschaften der Suchressource

Konfigurieren Sie die Eigenschaften, um die Suche auf einen bestimmten Katalog oder eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken. Wenn Sie beispielsweise die Wissenssuche auf eine IT-Knowledge Base oder eine Servicekatalog-Suche auf einen Softwareservicekatalog beschränken möchten, können Sie die Eigenschaften konfigurieren.

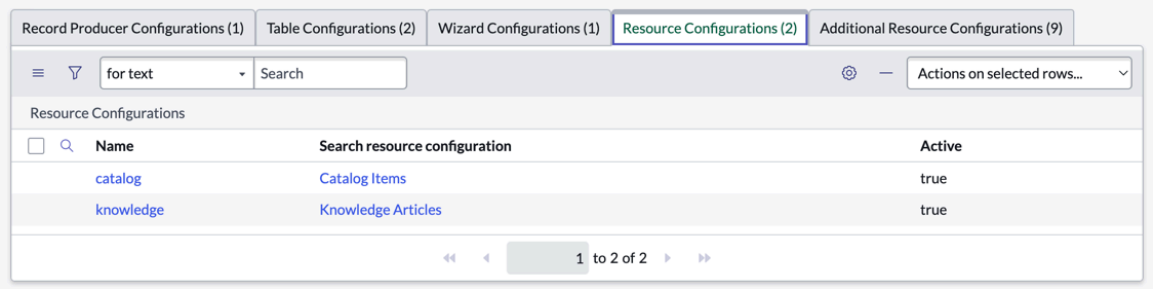
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im folgenden Verfahren wird die Incident-Abwendung als Beispiel 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz „Incident-Abwendung“.
3. Zeigen Sie die zugehörige Liste Ressourcenkonfigurationen an.



Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste Ressourcenkonfigurationen einen Ressourcenkonfigurationsdatensatz, um die Eigenschaften der Suchressource anzuzeigen.

Die **Wissen** Datensatz zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften der Wissensressourcen an:

Konfigurationseigenschaften der Wissensressource

Eigenschaft	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen zum Angeben einer oder mehrerer Knowledge Bases für die Suche.
Schließen Sie angeheftete Artikel aus	angehefteter artikel ist ein wissensartikel. Diese Eigenschaft hilft bei der Entscheidung, ob angeheftete Artikel aus der Knowledge Base-Suche ausgeschlossen werden sollen oder nicht.

Die **Katalog** Datensatz zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften für Katalogelessourcen an:

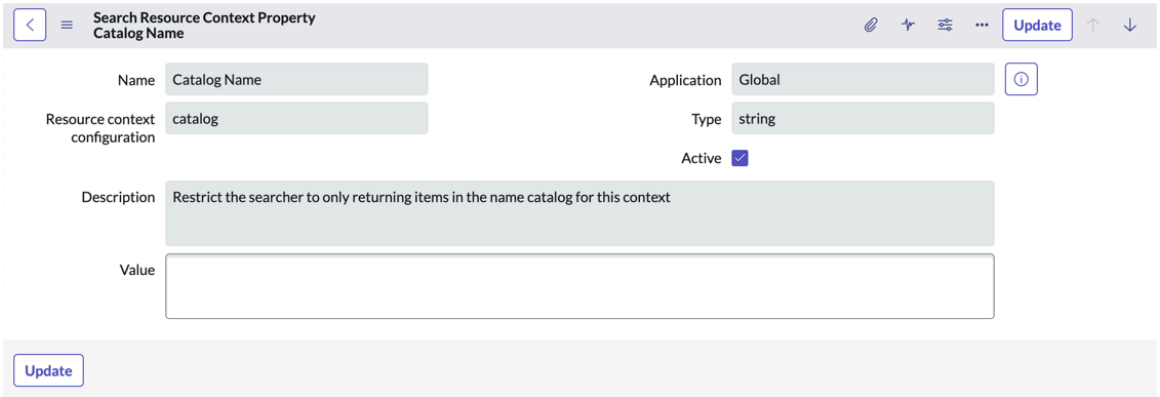
Konfigurationseigenschaften der Katalogressource

Eigenschaft	Beschreibung
Katalogname	Ein Katalogname zum Durchsuchen der Katalogelemente.
Suchoperator	Der Wert des Operators wird in der Zing-Suchmaschine verwendet, um anzuweisen, wie die Bedingungen UND UND ODER beim Analysieren der Suchzeichenfolge kombiniert werden. Die Integration der Suchzeichenfolgen hilft dabei Punktzahl Die angezeigten Ergebnisse. Der Wert kann nur einer der folgenden Werte sein: ○ **IR_AND_OR_QUERY** (Standard): Zeigen Sie Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen aller Begriffe an, wenn die Anzahl der Ergebnisse größer ist als der Wert von `glide.ts.query.and_or_limit`Eigenschaft (Standard 0) oder der (überschreibende) Wert des anwenderdefinierten Tabellenattributs `text_search_and_or_limit`(Wenn hinzugefügt). Andernfalls werden Ergebnisse mit Übereinstimmungen beliebiger Begriffe angezeigt. ○ **IR_AND_QUERY** : Zeigt nur Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen aller Begriffe an. ○ **IR_OR_QUERY** : Zeigt Ergebnisse mit Übereinstimmungen beliebiger Begriffe 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.

4. Um den Wert einer Eigenschaft zu bearbeiten, klicken Sie auf den Eigenschaftsnamen, und aktualisieren Sie im Formular „Suchressourcenkontexteigenschaft“ **Wert** Feld bis `Wahr` Oder `Falsch` .



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Plugin für Kontextsuche

Das Plugin für die Kontextsuche ist im Basissystem aktiviert.

Plugin für Kontextsuche

Das Plugin „Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search) ist standardmäßig im Basissystem aktiviert. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die zugehörigen Plugins nicht aktiviert sind, aktiviert die Kontextsuche die Plugins.

Plugins für die Kontextsuche

Plugin	Beschreibung
JSON-Serviceanfrage-/Antwortmodell [Com.snc.Application.JSON_Service]	Kernkomponenten und Helfer für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält JSON- und XML-Transporte für die Unterstützung von NG und GlideAjax. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.
Kontextsuche – Intern [com.snc.contextual_search.internal]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.
GraphQL-Schema für Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Mit der Kontextsuche installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search) 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.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbare Suchquelle [cxs_search_resource]	Liste der verfügbaren Suchressourcen, die bei der Konfiguration von Suchvorgängen verwendet werden.
E-Mail-Konfiguration [cxs_table_email_config]	Liste der E-Mail-Benachrichtigungen, die so konfiguriert sind, dass Kontextsuchergebnisse angehängt werden.
Datensatzersteller-Konfiguration [cxs_rp_config]	Liste der Datensatzersteller, die für die Kontextsuche konfiguriert sind.
Relevantes Dokument [cxs_relevant_doc]	Gruppiert die einzelnen aufgezeichneten Aktionen des relevanten Dokumentdetails nach Suchsitzung. **Hinweis:** Jedes Mal, wenn Sie einen Datensatz erstellen, öffnen oder die Seite neu laden, wird eine neue Suchsitzungsgruppe erstellt. Weitere Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_Detail]	Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Beispiel: **Vorschau** , **Dies hat geholfen** , **Anhängen** , Oder **Reihenfolge** . Weitere Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.
Suchkontext [cxs_context_config]	Suchkontexte für die Kontextsuche.
Suchfeld [cxs_table_field_config]	Alle Formularfelder, für die die Kontextsuche konfiguriert ist.
Suchressource [cxs_search_res_config]	Suchressourcenkonfigurationen für den zugehörigen Sucher.
Suchressourcenkontextkonfiguration [cxs_res_context_config]	Bedingungen für diesen Suchkontext, die die an einen Anwender zurückgegebenen Ergebnisse einschränken.
Suchressourcenkontext-Eigenschaft [cxs_res_context_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Konfiguration des Suchressourcenkontexts.
Suchressourceneigenschaft [cxs_search_res_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Suchressourcensuchkonfiguration.
Suchkonfiguration [cxs_searcher_config]	Details der verfügbaren Suchkonfigurationen.
Tabellenkonfiguration [cxs_table_config]	Listet die für Tabellenkonfigurationen konfigurierten Tabellen auf.
Konfiguration des Assistenten [cxs_Wizard_config]	Listet die Tabellen auf, die für Assistentenkonfigurationen konfiguriert sind.
Grundlegende UI-Konfiguration [cxs_ui_config_Base]	Allgemeine Elemente für Datensatzersteller-, Tabellen- und Assistentenkonfigurationen.

Kontextsuche Rollen

Kontextsuche Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Kontextsuche Feedback-Leser [cxs_Feedback_Reader]

Lesen Sie Datensätze in den Feedbacktabellen für relevantes Dokument [cxs_relevant_doc] und relevantes Dokumentdetail [cxs_rel_doc_Detail].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erwägungen

Weitere Informationen zu diesen Tabellen finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.

Kontextsuche verwalten

Die Kontextsuche bietet eine Möglichkeit, Ergebnisse anzuzeigen, die für das Problem relevant sein können, für das Sie einen Incident erstellen oder einen Service anfordern.

Der Abschnitt behandelt Themen, die Ihnen helfen:

- Machen Sie sich mit den Aktionen vertraut, die für die Suchergebnisse ausgeführt werden.
- Verwenden Sie Kontextsuchergebnisse in einem Datensatzersteller im Serviceportal oder als Service Desk-Mitarbeiter in einem Formular.

Legen Sie einen Suchkontext als Standard fest

Wenn Sie die REST-API für die Kontextsuche verwenden und nicht angeben, welcher Suchkontext verwendet werden soll, verwendet die API den Suchkontext, den Sie als Standard festgelegt haben. Der Suchkontext, den Sie in der API verwenden, hat Vorrang vor dem als Standard markierten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

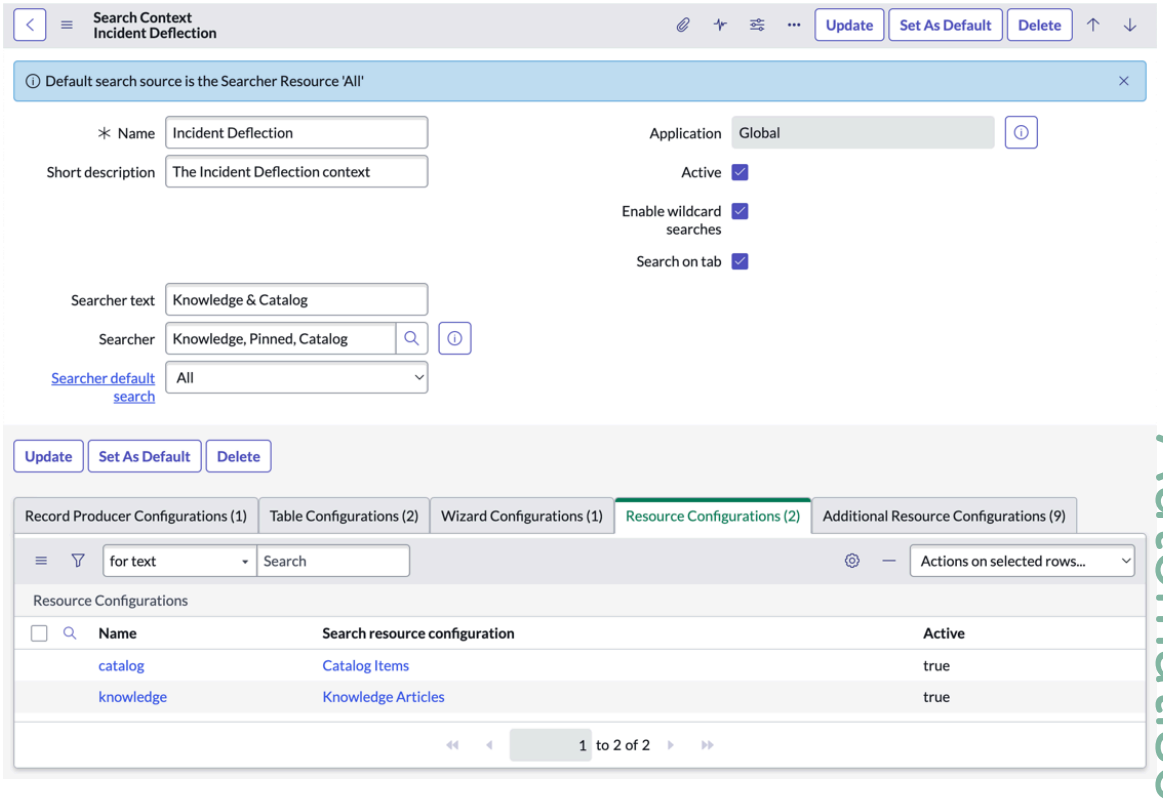
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**an.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, den Sie als Standard festlegen 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. Wählen Sie Aus **Als Standard Festlegen** .



Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest

Sie können entscheiden, welche Quelle als Standardsuchquelle festgelegt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle festlegen, wird diese Quelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markieren, wird die Suchquelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keinen Sucher haben und keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markiert haben, ist der Standardwert die zusätzliche Ressource mit dem niedrigsten Wert in **Reihenfolge** Feld.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**an.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, um seine Standardquelle zu ändern.
3. So legen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardsuchquelle fest:
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Konfiguration zusätzlicher Ressourcen.
   b. Wählen Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchressource aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und klicken Sie auf **Als Standardsuche festlegen** .
4. So legen Sie eine Suchquelle als Standardsuchquelle fest:

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 auf **Legen Sie „Suchen“ als Standardsuche fest** Zugehöriger Link zum Festlegen **Sucher** Als Standardsuchquelle.

Hinweis: Die **Legen Sie „Suchen“ als Standardsuche fest** Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuchquelle ist.

b. Um alle Suchquellen oder eine bestimmte Suchquelle aus der Liste zu durchsuchen, wählen Sie aus **Alle** .

Hinweis: Die **Suche – Standardsuche** Feld wird nur angezeigt, wenn **Sucher** Feld enthält mehr als eine Quelle.

Zeigen Sie einen Sucher an

Zeigen Sie die Details eines Suchers an, um zu erfahren, welche Suchressourcen durchsucht werden und welche Suchkontexte ihn verwenden.

Vorbereitungen

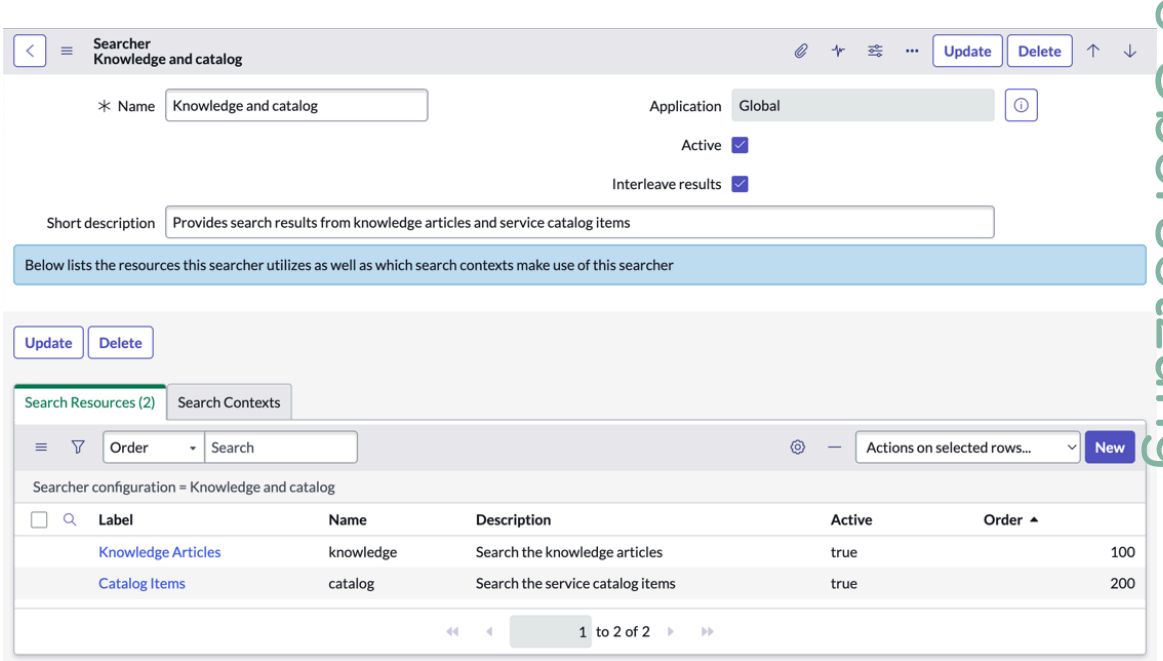
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Sucherkonfigurationen**an.
2. Bearbeiten Sie einen Suchdatensatz.



3. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Suchressourcen die von diesem Sucher durchsuchten Ressourcen an.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Suchkontexte alle Suchkontexte an, die diesen spezifischen Sucher verwenden.

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.

Zeigen Sie das zugehörige Suchfeld in einem Formular an

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, nach zugehörigen Inhalten zu suchen, ohne den Text in ändern zu müssen **Kurzbeschreibung** Feld.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Startet in London Release: Das zugehörige Suchfeld ist standardmäßig in Formularen für neue Instanzen verfügbar. Wenn in Ihrem Formular das zugehörige Suchfeld nicht angezeigt wird, können Sie dieses Verfahren ausführen, um es anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, in deren Formular Sie das zugehörige Suchfeld anzeigen möchten.
3. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie das zugehörige Suchfeld** Option.
   Die **Aktivieren Sie die Quellauswahl** Option wird angezeigt.
4. Wählen Sie das Headerformular aus, halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie aus **Speichern** .

Fügen Sie mehrere Suchfelder für die Kontextsuche hinzu

Fügen Sie mehrere Suchfelder hinzu, wenn Sie in einem anderen Feld als der Kurzbeschreibung suchen möchten, ohne das zugehörige Suchfeld zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchergebnisse für das Standardsuchfeld werden automatisch angezeigt, wenn Sie einen Datensatz öffnen. Sie können die Kontextsuche konfigurieren, um nach Ergebnissen zu suchen, auch wenn das Standardsuchfeld keinen Text enthält. Suchergebnisse in anderen zugeordneten Feldern werden nur angezeigt, wenn Sie Inhalt in diesen Feldern aktualisiert haben.

Beispiel: Im -Basissystem **Kurzbeschreibung** Das Feld ist das Standardsuchfeld für das Incident-Formular, daher werden Suchergebnisse basierend auf dem Feld automatisch angezeigt. Wenn Sie konfigurieren **Beschreibung** Als zusätzliches Suchfeld zeigt die Kontextsuche Suchergebnisse für an **Beschreibung** Wenn Sie einen Datensatz mit einem leeren öffnen **Kurzbeschreibung** .

Warnung: Das Hinzufügen großer Felder kann die Leistung der Kontextsuche erheblich beeinträchtigen. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, fügen Sie nur Suchfelder hinzu, die auf maximal 100 Zeichen beschränkt sind.

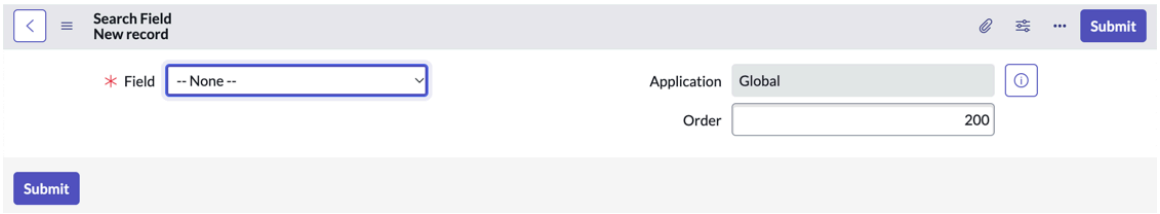
Hinweis: Suchergebnisse werden nur für Suchfelder angezeigt, die im Formular sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie den Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den Sie mehrere Suchfelder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Suchfelder auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

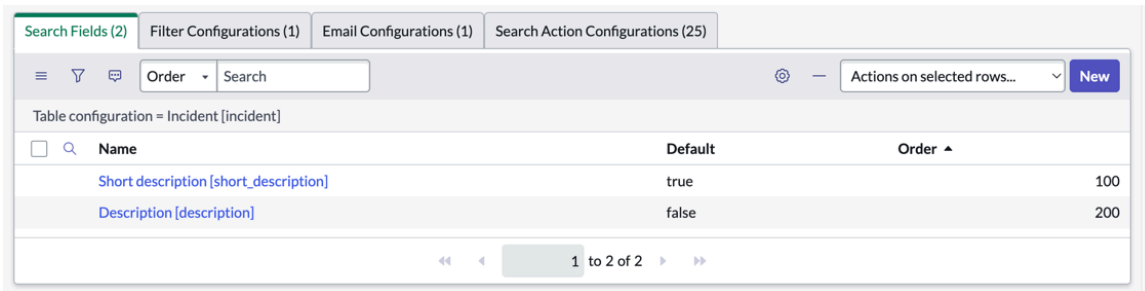
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Formular „Suchfeld“



Feld	Beschreibung
Feld	Das Suchfeld, das der Liste der Suchfelder hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können nur ein Textfeld auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Feld in der Liste der Suchfelder angezeigt wird. Wenn mehrere Suchfelder vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welches gesuchte Feld zuerst ausgeführt wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Suchfeld wird in der zugehörigen Liste Suchfelder des Tabellenkonfigurationsdatensatzes angezeigt.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie **Standard** Spalte zum Festlegen eines Suchfelds als Standardsuchfeld.

Fügen Sie der Quellauswahl eines Formulars zusätzliche Ressourcen hinzu

Fügen Sie zusätzliche Ressourcen hinzu, wenn der Anwender über Suchressourcen für Knowledge and Service Catalog hinaus suchen soll. Fügen Sie beispielsweise zusätzliche Ressourcen für hinzu **Offene Incidents** , **Gelöste Incidents** , Oder **Ähnliche Offene Incidents** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzliche Ressourcen sind vordefiniert. Eine zusätzliche Ressource ist entweder eine durchsuchbare Quelltabelle mit Abfragebedingungen oder ein Verweis auf eine Predictive Intelligence Definition der Ähnlichkeitslösung.

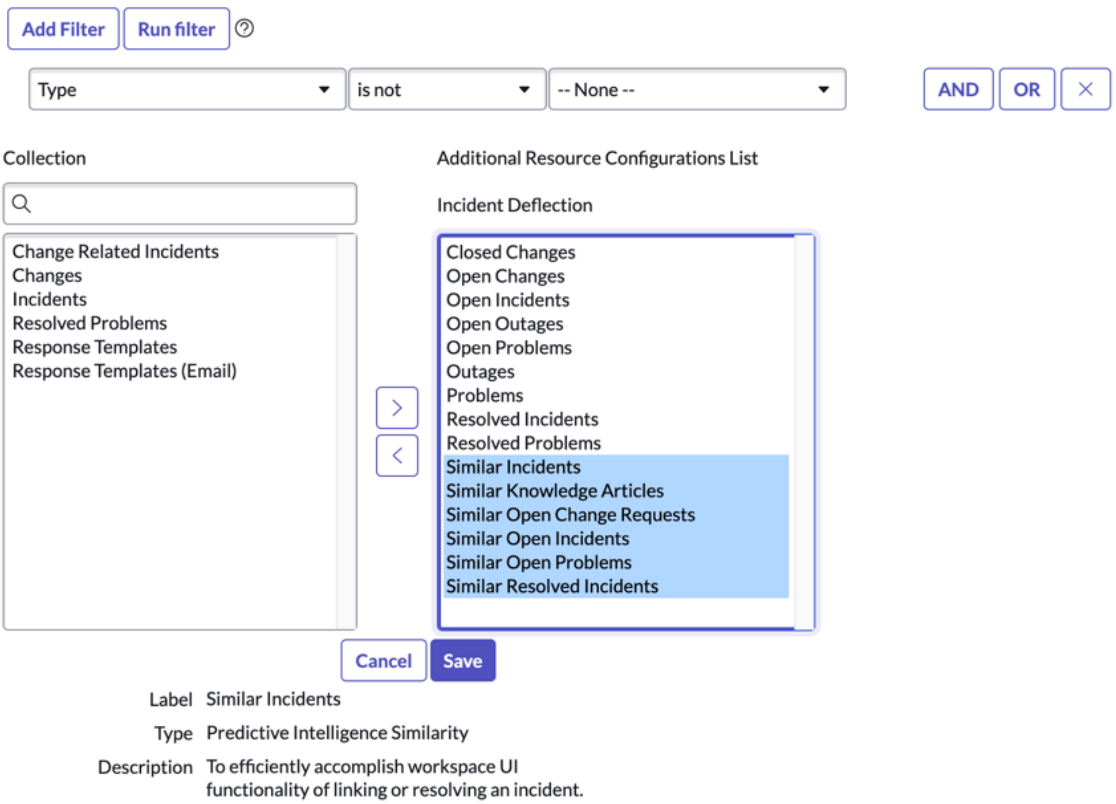
Automatische Übersetzung

© 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: Sie können nur anzeigen Predictive Intelligence Ressourcen, wenn Sie für lizenziert sind Predictive Intelligence Und wurden aktiviert Predictive Intelligence für die Kontextsuche .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**an.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, für den Sie die zusätzlichen Ressourcen anzeigen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste zusätzliche Ressourcenkonfigurationen die Option aus **Bearbeiten** .
4. **Wahlweise:** Filtern Sie die zusätzlichen Ressourcen, die in angezeigt werden **Sammlung** Feld durch Definieren von Filterbedingungen und Auswahl **Filter ausführen** .
   Beispielsweise können Sie nur zusätzliche Ressourcen mit dem Ähnlichkeitstyp Predictive Intelligence anzeigen.
5. Von **Sammlung** Verschieben Sie die erforderlichen zusätzlichen Ressourcen in **Liste Der Zusätzlichen Ressourcenkonfigurationen** Feld.
   Beispiel: Wenn Sie zusätzliche Ressourcen verschieben möchten, deren Typ ist **Predictive Intelligence-Ähnlichkeit** , Dann verschieben **Ähnliche Incidents** , **Ähnliche Wissensartikel** , **Ähnliche Offene Change-Anforderungen** , **Ähnliche Offene Incidents** , **Ähnliche Offene Probleme** , Und **Ähnliche Gelöste Incidents** Von **Sammlung** Feld zu **Liste Der Zusätzlichen Ressourcenkonfigurationen** Feld.



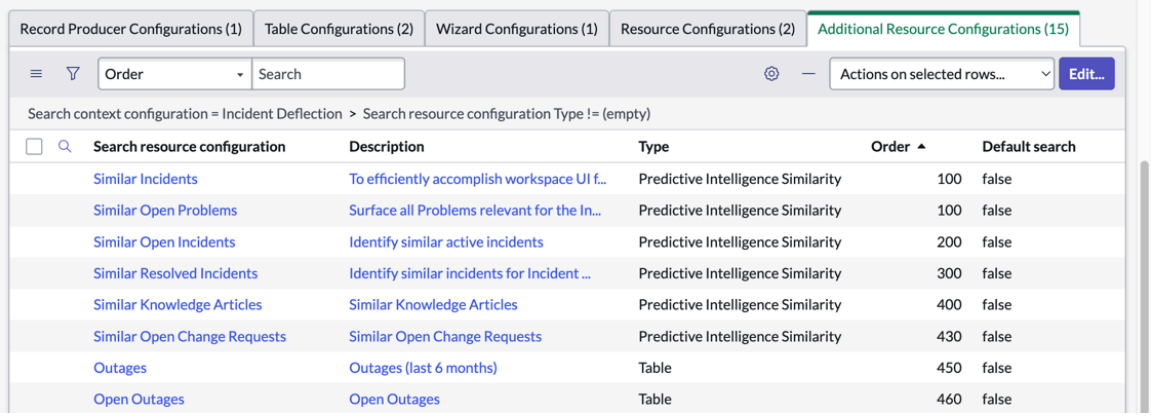
Hinweis: Sie können anzeigen Predictive Intelligence Quellen nur, wenn Sie über eine Lizenz für Predictive Intelligence verfügen.

6. Wählen Sie **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.

Die zusätzlichen Ressourcen werden unter angezeigt **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen** .



Zugehörige Informationen

Zusätzliche Suchressourcen

Definitionen der Ähnlichkeitslösung

Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds der Suchressource

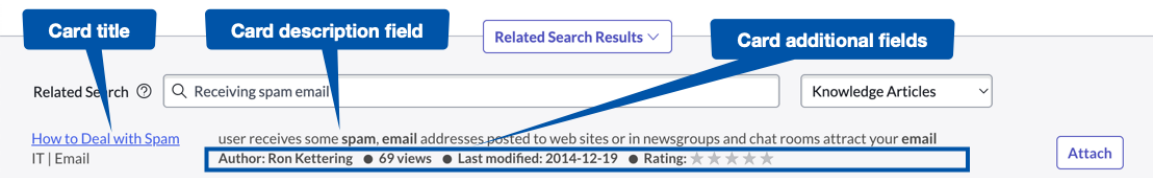
Verwenden Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse, um Titel, Beschreibungen und zusätzliche Details für kontextbezogene Suchergebnisse bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Stellt dem Anwender eine vordefinierte zusätzliche Ressource oder Suchquellen bereit. Sie können keine Anzeigekonfigurationen für Suchergebnisse erstellen oder löschen. Jede Tabelle, auf die von einer zusätzlichen Ressource verwiesen wird, verfügt über einen Konfigurationsdatensatz für die Suchergebnisanzeige. Sie können die Werte in bearbeiten **Kartentitelfeld** , **Kartenbeschreibungsfeld** , Und **Zusätzliche Kartenfelder** .



Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Eigenschaft „Kontextsuche“ auswählen **Zeigt Metadaten in Ergebnissen der Kontextsuche des Formulars an** Zum Anzeigen **Zusätzliche Kartenfelder** Im Suchergebnis.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfigurationen der Suchergebnisanzeige**an.
2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchergebnisanzeige, den Sie ändern möchten.

   Hinweis: Konfigurationsdatensätze der Suchergebnisanzeige mit dem UI-Typ „Plattform“ wirken sich nicht auf die Suche nach aus Wissen artikel, Katalogelemente oder angeheftete Artikel. Sie können Einstellungen für die Plattform konfigurieren Wissen artikel sucht mit Wissen Sucheigenschaften an.

3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder.

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 „Suchergebnisfelder“

Feld	Beschreibung
UI-Typ	[Schreibgeschützt] Schnittstelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Sie kann auf der Plattform oder im Arbeitsbereich angezeigt werden.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Name der Tabelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise Incident [Incident] als Tabelle erwähnen, werden die zusätzlichen Ressourcenfeldwerte im Suchergebnis für die Tabelle Incident [Incident] angezeigt.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich des Datensatzes. Der Datensatz ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Kartenansicht	
Kartensymbol	[Arbeitsbereich] Symbolname, der in der Suchergebniskartenansicht angezeigt wird.
Kartenbezeichnung	[Arbeitsbereich] Bezeichnung, die in der Suchergebniskartenansicht angezeigt wird.
Kartentitelfeld	Feld [Plattform oder Arbeitsbereich], dessen Wert im Suchergebnistitel als Titel angezeigt wird.
Zusätzliche Kartenfelder	[Plattform oder Arbeitsbereich] Liste der Feldnamen, die im Suchergebnis angezeigt werden, um dem Suchergebnis mehr Kontext bereitzustellen. Die zusätzlichen Kartenfelder werden am unteren Rand eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt.
Kartenbeschreibungsfeld	[Plattform oder Arbeitsbereich] Name des Felds, dessen Wert als Beschreibung des Suchergebnisses angezeigt wird.
Aktualisierungsdatum der Kartenanzeige	[Arbeitsbereich] Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das späteste Datum in der Suchergebniskartenansicht anzuzeigen.
Detailansicht (nur wenn der UI-Typ „Arbeitsbereich“ ist)	
Detailtitelfeld	Feld, dessen Wert in der Detailansicht des Suchergebnisses als Titel angezeigt wird.
Detail-Linkfeld	Feld, das als klickbarer Link in der Detailansicht des Suchergebnisses verwendet wird.
Zusätzliche Detailfelder	Liste der Feldnamen, die in der Detailansicht der Suchergebnisse angezeigt werden.
Detail zeigt letzte Arbeitsnotiz an	Kontrollkästchen, um die neueste Arbeitsnotiz in der Detailansicht des Suchergebnisses anzuzeigen.

4. Wählen Sie **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.

Geben Sie Felder für die Ansicht „CXS_Popup“ an

Bearbeiten Sie die Ansicht CXS_Popup, um die Felder anzugeben, die für zusätzliche Ressourcen im Vorschaufenster eines Aufgabendatensatzes angezeigt werden sollen. Die Vorschau hilft Ihnen bei der Zusammenfassung des Datensatzes.

Vorbereitungen

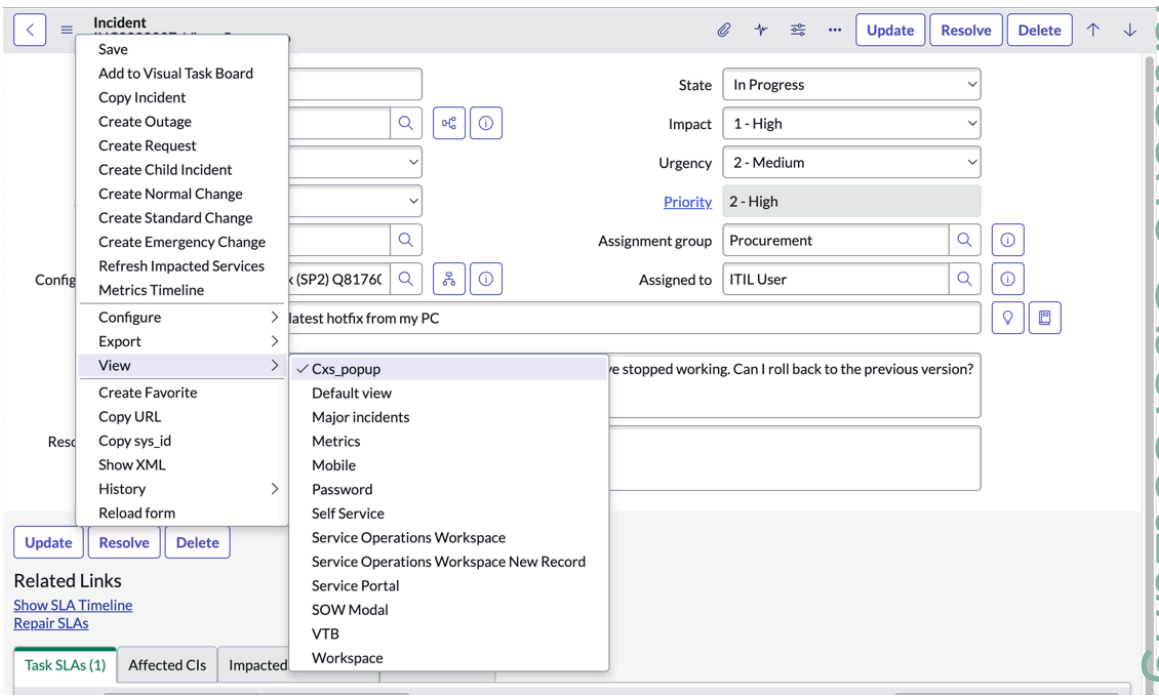
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für die zusätzliche Ressourcentabelle keine Ansicht „CXS_Popup“ definiert ist, wird die Ansicht „sys_Popup“ verwendet. Wenn die Ansicht „sys_Popup“ ebenfalls nicht definiert ist, wird die Standardansicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, dessen Ansicht Sie in CXS_Popup ändern möchten.
3. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ) Und in **Anzeigen** Option, wählen Sie aus **CXS_Popup** .



Die Ansicht des Incident-Datensatzes ändert sich in die Ansicht CXS_Popup.

4. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), und in **Konfigurieren** Option, wählen Sie aus **Formularlayout** .
5. Von **Verfügbar** Liste der Felder, wählen Sie die Felder aus, die in der Ansicht CXS_Popup verfügbar sein sollen, und verschieben Sie sie unter **Ausgewählt** .
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, die für die Kontextsuche verfügbar sind

Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, um die Aktionen einzuschränken, die ein Anwender für ein Suchergebnis ausführen kann.

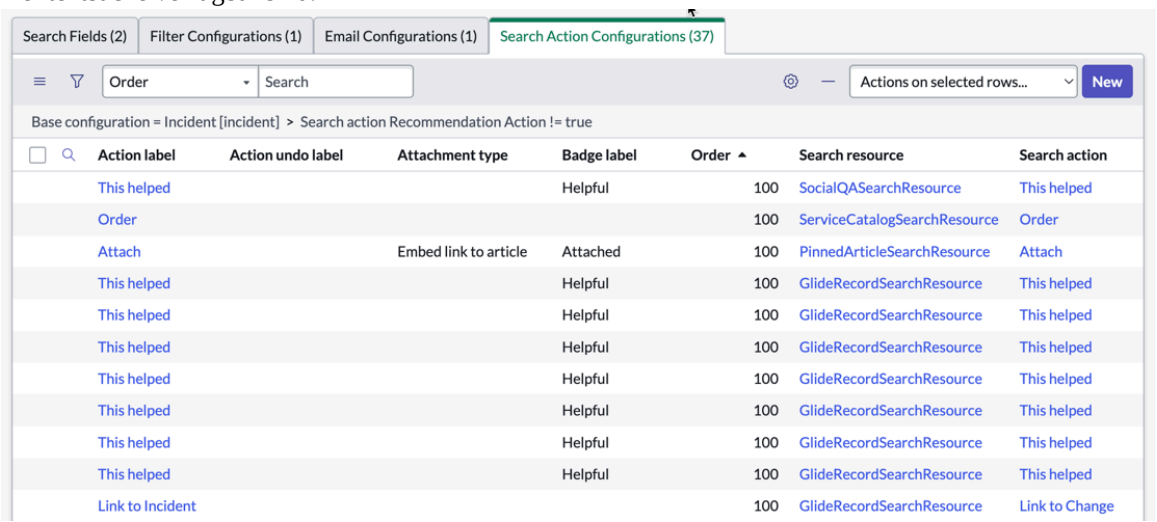
Automatische Übersetzung

© 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste „Suchaktionskonfigurationen“ enthält alle verfügbaren Suchaktionen, die für den ausgewählten Suchkontext verfügbar sind. Suchaktionen können geändert und deaktiviert, aber nicht gelöscht werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Suchaktionskonfigurationen die Liste der Suchaktionen an, die für die Kontextsuche verfügbar sind.



Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Um eine Suchaktion zu deaktivieren, legen Sie den Wert von fest **Aktiv** Bis **Falsch** .

Hinweis: Sie können nicht deaktivieren **Dies hat geholfen** Aktion.

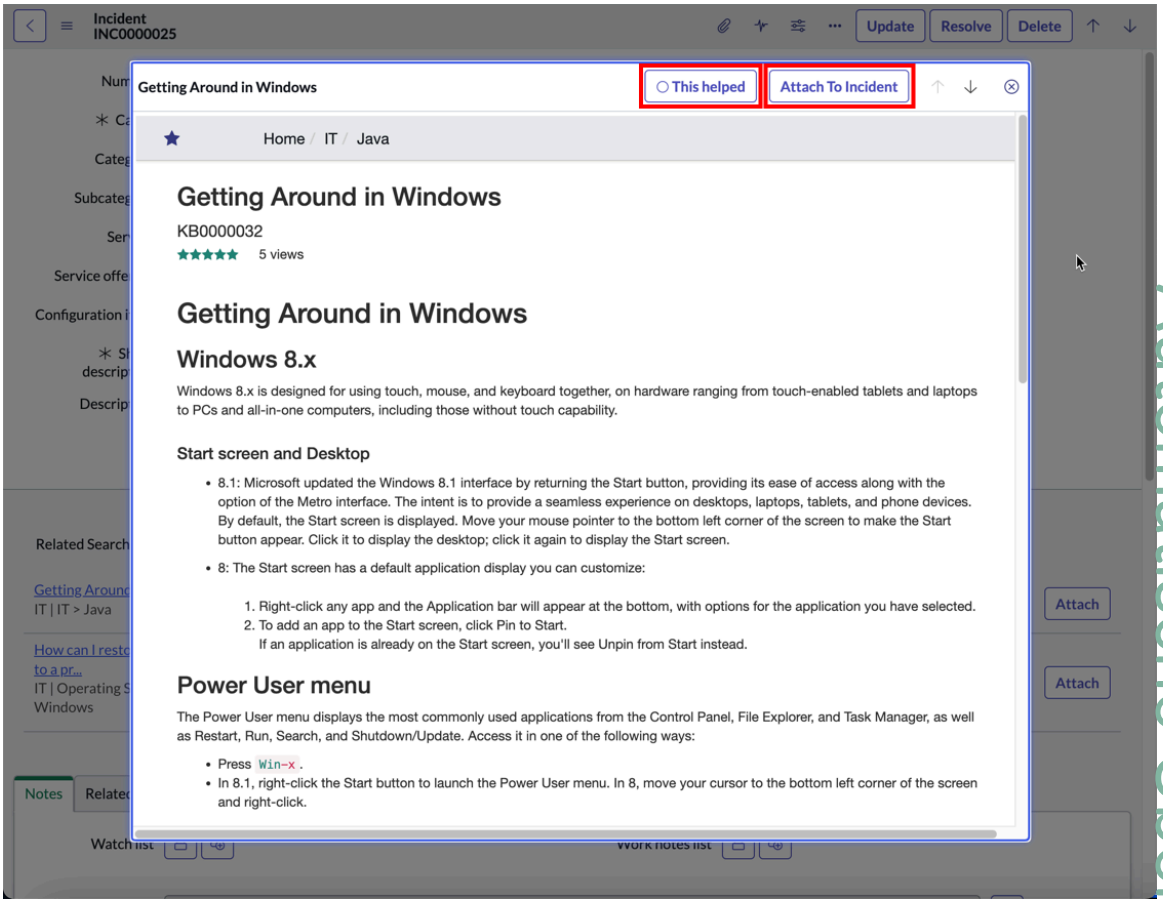
Die folgenden Suchaktionen können Sie ändern:

- **Aktionsbezeichnung** : Bezeichnung auf der Aktionsschaltfläche im Vorschaufenster. Beispiel: **Dies hat geholfen** Oder **An Incident Angehängt** .
- **Anhangstyp** : Methode zum Anhängen eines wissensartikels an den Datensatz. Sie können einen Link (empfohlen) zum artikel einbetten oder eine Kopie des artikels einbetten.
- **In neuem Datensatz anzeigen** : Aktiviert **Anhängen** Schaltfläche, die beim Erstellen eines Datensatzes angezeigt werden soll. Vor London Release, musste der Anwender 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 ausfüllen und speichern und dann die zugehörigen Suchergebnisse erneut erweitern, um auf zuzugreifen **Anhängen** Schaltfläche.

Hinweis: Diese Option gilt nur für Tabellen mit dem UI-Typ „Plattform“. Der Standardwert ist **Falsch** Um eine konsistente Anwender-Experience zwischen Plattform- und Arbeitsbereich-Tabellen bereitzustellen.



Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender

Aktivieren Sie die Funktion „Suche als“, wenn Sie die Möglichkeit haben möchten, Suchergebnisse anzuzeigen, die dem aktuellen Anwender und einem anderen von Ihnen angegebenen Anwender gemeinsam sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise kann ein HR-Administrator einige vertrauliche Informationen haben. Ein Anwender hat möglicherweise teilweise Zugriff auf die Informationen. Die Funktion „Suchen als“ wendet Sicherheitszugriff an, um Ergebnisse anzuzeigen, die sowohl dem angemeldeten oder aktuellen Anwender als auch dem Anwender gemeinsam sind, auf den in verwiesen wird **Suchen Sie als Feld** . Das Suchergebnis für den anderen Anwender hat möglicherweise weniger Einträge als das, was dieser aktuelle Anwender tatsächlich anzeigen kann.

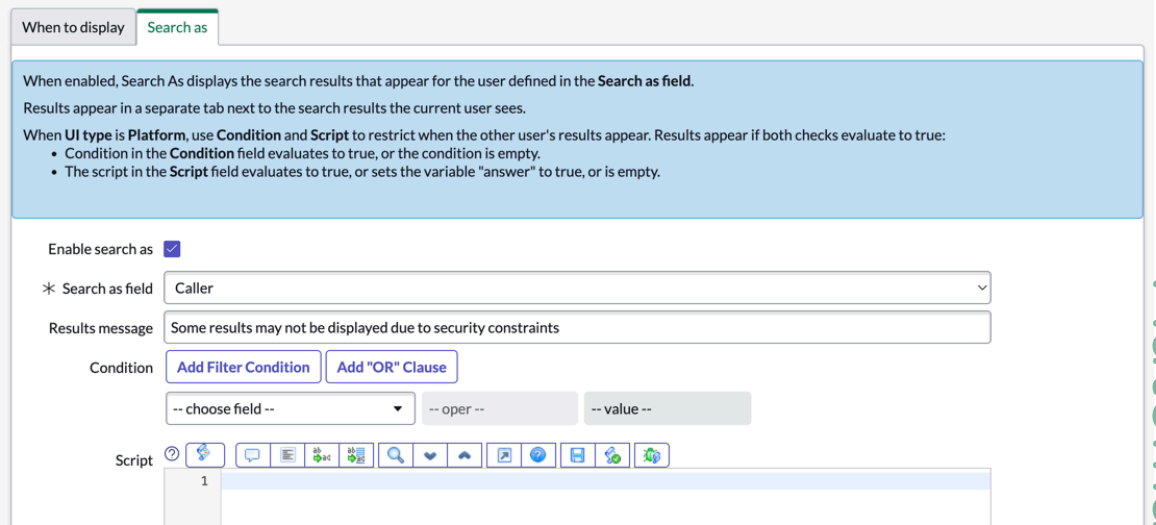
Hinweis: Für wird kein Suchergebnis angezeigt **Predictive Intelligence-Ähnlichkeit** Zusätzliche Ressourcen. Datensatzersteller unterstützen nur die Suche nach dem aktuellen Anwender.

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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt Suchen als aus.



Suchen Sie als Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
„Suchen als“ aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktion „Suchen als“.
Suche als Feld	Feld, das den anderen Anwender definiert, als den gesucht werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Suche als** .
Ergebnisnachricht	Nachricht, die bei der Suche als anderer Anwender mit Suchergebnissen angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Suche als** .
Bedingung	Bedingung, die einschränkt, wenn das Suchergebnis des Anwenders in erwähnt wird **Suchen Sie als Feld** Sollte angezeigt werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Suche als** . **Hinweis:** Beides **Bedingung** Und **Skript** Muss bis ausgewertet werden *Wahr* Damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als ausgewertet *Wahr* .
Skript	Ein Bedingungsskript, mit dem Administratoren leistungsstärkere Bedingungen implementieren können. Um beispielsweise den Zugriff auf Anwender zu beschränken, die Mitglieder einer Gruppe sind, verwenden Sie `gs.getUser().isMemberOf(„<group name>“)` . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Aktivieren Sie die Suche als** . **Hinweis:** Beides **Bedingung** Und **Skript** Muss bis ausgewertet werden *Wahr* Damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als ausgewertet *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.

Ergebnis

Die **Meine Ergebnisse** Auf der Registerkarte werden Suchergebnisse für den derzeit angemeldeten Anwender angezeigt. Die **<user-name>-Ergebnisse** Auf der Registerkarte werden Suchergebnisse für den Anwender angezeigt, auf den in verwiesen wird **Suchen Sie als Feld** .

Definieren Sie die Kontextsuche für den Datensatzersteller

Definieren Sie einen Datensatzersteller, um eine Suche basierend auf dem Text auszulösen, den Sie in ein Variablenfeld eingeben. Suchergebnisse werden unten im Datensatzersteller-Formular angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

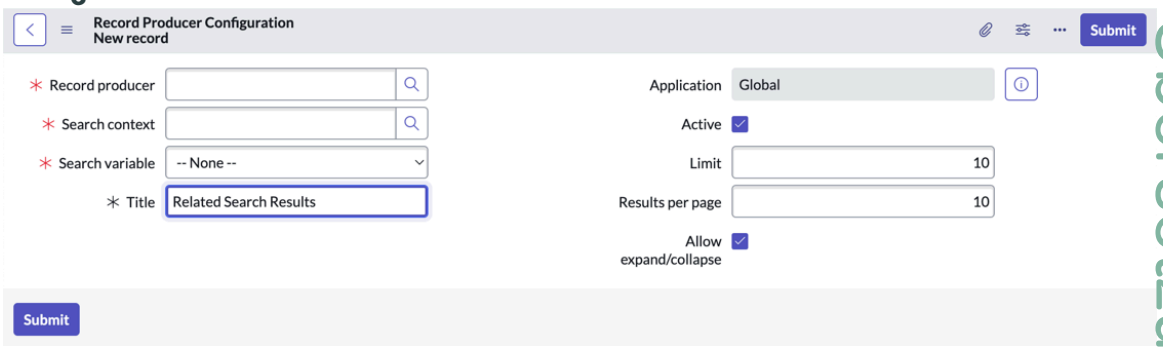
Das Basissystem **Neuen Incident Erstellen** Der Datensatzersteller ist für die Verwendung der Kontextsuche konfiguriert. Wenn Sie diesen Datensatzersteller angepasst haben, können Sie die Kontextsuche so konfigurieren, dass sie mit einem bestimmten Feld in Ihrem Datensatzersteller verknüpft wird.

Hinweis: Nur eine Variable innerhalb eines Datensatzerstellers kann die Kontextsuche verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Datensatzersteller-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsformular für Datensatzersteller



Konfigurationsformular für Datensatzersteller

Feld	Beschreibung
Datensatzersteller	Eindeutiger Name des Datensatzerstellers, dem Sie die Kontextsuche hinzufügen möchten.
Suchkontext	Name des zu verwendenden Suchkontexts.
Suchvariable	Variable innerhalb des ausgewählten Datensatzerstellers, die die Kontextsuche verwendet.
Titel	Titel für den Suchergebnisbereich, der im Formular angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datensatzersteller-Konfiguration.

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
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Suchergebnisse.
Erweitern/Minimieren zulassen	Option zum erweitern oder Reduzieren der Suchergebnisse im Formular.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die E-Mail-Konfiguration für die Kontextsuche

Definieren Sie E-Mail-Konfigurationen, damit das System Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen aufnehmen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Wissen artikel sind einem Datensatz zugeordnet. Diese Suchergebnisse können in E-Mail-Benachrichtigungen aufgenommen werden. Beispielsweise können E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn ein Incident erstellt wird, enthalten Wissen Suchergebnisse. Ein artikel in den Suchergebnissen kann dem Anwender, der den Incident ausgelöst hat, helfen, das Problem unabhängig zu lösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste E-Mail-Konfigurationen auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung	Suchsymbol Dient zum Auswählen einer E-Mail-Benachrichtigung zum Anhängen der Suchergebnisse. Sie können nur aus den Benachrichtigungen auswählen, die sich in derselben Tabelle wie der Tabellenkonfigurationsdatensatz befinden.
Anwenderfeld	Ein Referenzfeld, das hilft, die Suchergebnisse einzugrenzen. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Geöffnet von** , Die Suchergebnisse enthalten nur die Artikel, die der **Geöffnet von** Der Anwender kann basierend auf Anwenderkriterien auf zugreifen.
Anwendung	Anwendungsbereich der E-Mail-Konfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen 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.

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geben Sie Wissen in der E-Mail-Benachrichtigung für Incidents an

Kontextsuchergebnisse sind in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten, die an Anwender gesendet werden, die einen neuen Incident erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Benachrichtigung enthält Links zu Wissensartikeln, mit denen Anwender ihre Probleme schneller lösen können. Wenn ein Anwender beispielsweise einen Incident auslöst, wenn die Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind, bietet die E-Mail-Benachrichtigung Wissenslinks, die dem Anwender helfen können.

Standardmäßig basieren die Ergebnisse der Kontextsuche auf der Kurzbeschreibung im Incident. Innerhalb der automatisierten E-Mail-Antwort fügt die Kontextsuche Links zu relevanten Wissensartikeln hinzu.

Prozedur

1. Ein Kunde sendet eine E-Mail mit dem Betreff an den IT-Support `Mein Laptop stürzt ständig ab` .
2. Ein Incident wird basierend auf dieser E-Mail erstellt.
3. Der E-Mail-Betreff wird in eingefügt **Kurzbeschreibung** Feld des neuen Incident.
4. Die automatisierte E-Mail-Benachrichtigung, die an den Anwender gesendet wird, enthält Suchergebnisse basierend auf `Mein Laptop stürzt ständig ab` .
   Standardmäßig enthalten Benachrichtigungen drei artikellinks.
5. Der Kunde kann dann möglicherweise die Suchergebnisse verwenden, um den Incident zu lösen.

> **Hinweis:** Die bereitgestellten Wissenslinks werden gefiltert, um sicherzustellen, dass die Artikel für den Anwender zugänglich sind, der die E-Mail übermittelt hat.

Nächste Maßnahme
Sie können Benachrichtigungsoptionen konfigurieren, z. B. die Anzahl der mit Benachrichtigungen bereitgestellten Links ändern. Sie können auch die Kontextsuchfunktion so konfigurieren, dass sie den E-Mail-Benachrichtigungen Ihrer Organisation entspricht, oder die Kontextsuche mit Benachrichtigungen für andere Datensätze verwenden.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse

Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse

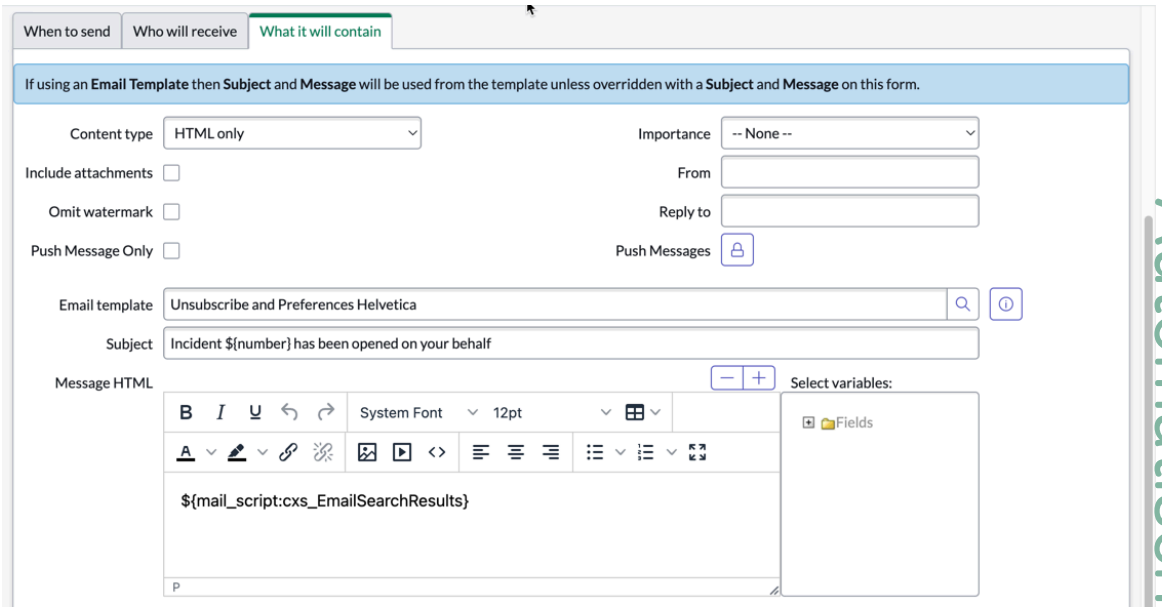
Fügen Sie Suchergebnisse in eine E-Mail-Benachrichtigung ein, die an Anwender gesendet wird.

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** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie ändern möchten, um Suchergebnisse einzubeziehen.
3. Wählen Sie Aus **Inhalt** .
4. In **Nachrichten-HTML** Fügen Sie das folgende Skript hinzu:
   `${Mail_script:cxs_EmailSearchResults}`



5. Wählen Sie das Headerformular aus, halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und klicken Sie auf **Speichern** .

Hängen Sie ein an Wissen Artikel

Hängen Sie ein an Wissen artikel zu einem Incident, um Probleme schnell zu lösen, indem Sie die detaillierten Schritte zur Fehlerbehebung und andere detaillierte Informationen im artikel durchlaufen.

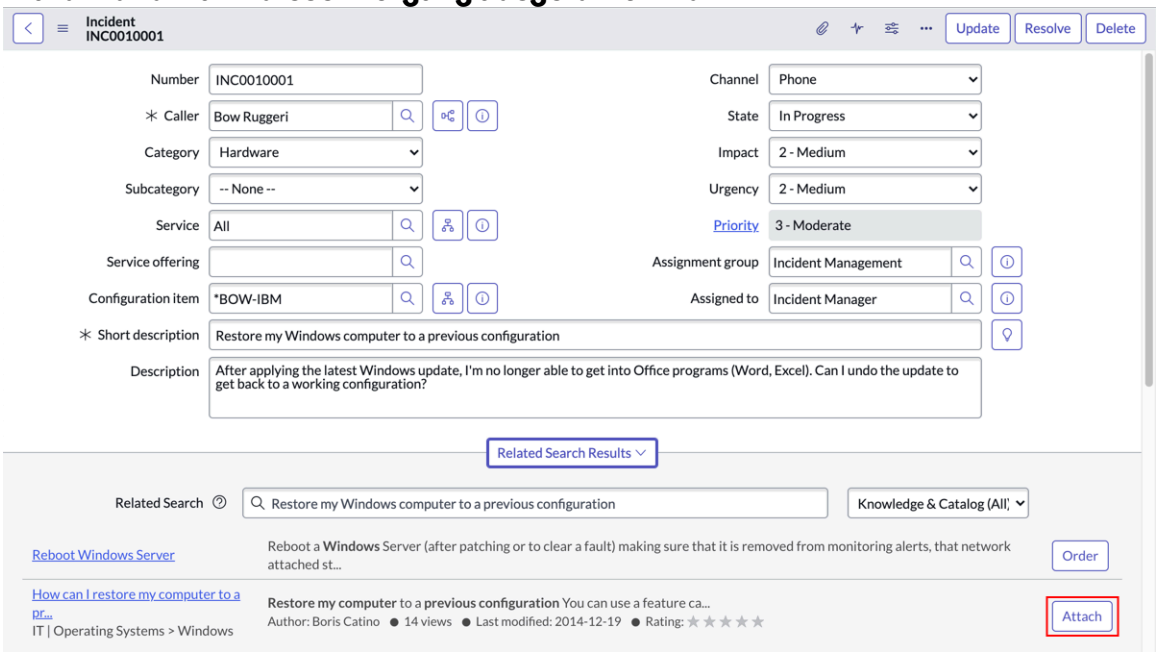
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**an.
2. Bearbeiten Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Wählen Sie Aus **Zugehörige Suchergebnisse** .
   Suchergebnisse werden im Bereich zugehörige Suchergebnisse angezeigt.
4. **Wahlweise:** Um nur Suchergebnisse für wissensartikel anzuzeigen, öffnen Sie die Quellauswahl, und wählen Sie aus **Wissensartikel** .
5. Wählen Sie Aus **Anhängen** Im Suchergebnis für Wissen artikel, den Sie an den Incident-Datensatz anhängen möchten.
   Ein Hinweis zum Wissen artikel wird kopiert oder an angehängt **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** Feld im Incident-Datensatz. Informationen zum Festlegen eines anderen Zielfelds im Incident-Datensatz finden Sie unter Geben Sie das Feld für angehängt an Wissen artikellinks.

   Hinweis: Anhänge aus dem ausgewählten Wissen artikel sind nicht an den Incident-Datensatz angehängt.

6. Um die Notiz dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen, wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   Alternativ können Sie den Formularheader auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste darauf klicken) und dann auswählen **Speichern** .

Ergebnis

Details der ausgewählten Wissen artikel wird im angegebenen Feld angezeigt.

Geben Sie das Feld für angehängt an Wissen artikellinks

Geben Sie an, welchem Feld eine Notiz hinzugefügt werden soll, wenn Sie eine anhängen Wissen artikel in einen Datensatz.

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 einen anhängen Wissen artikel zu einem Datensatz, standardmäßig ein Link zu Wissen artikel wird zu hinzugefügt **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** Feld. Sie können das Feld für diesen Link basierend auf der Tabelle angeben. Beispiel: Ein Problemdatensatz hat nicht **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** Feld im Formular, also **Anhängen** Die Aktion ist so konfiguriert, dass die Notiz zu hinzugefügt wird **Arbeitsnotizen** Feld.

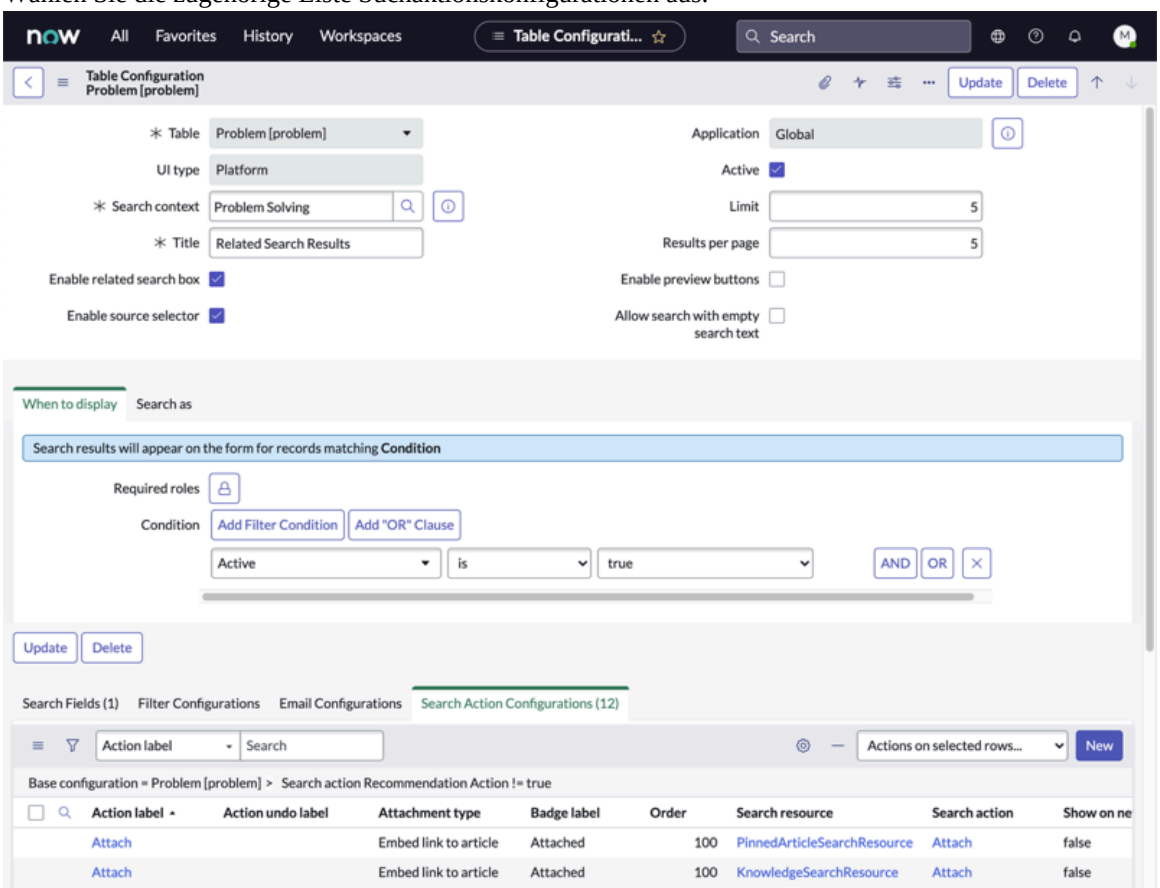
Sie können das Feld entweder global oder lokal angeben. Das lokale Feld für eine Tabelle überschreibt den globalen Standardfeldwert.

Navigieren Sie zu , um das globale Feld anzugeben *Wissen* > **Administration** > **Eigenschaften** > **Andere Knowledge-Eigenschaften** Und geben Sie den Namen des Felds in an *glide.knowman.attach.fields*Eigenschaft.

Sie können das lokale Feld mit dem folgenden Verfahren angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Kontextsuche* > **Tabellenkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie die Tabellenkonfiguration, für die Sie Anhangsfelder ändern möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Suchaktionskonfigurationen aus.



4. Führen Sie für jede Suchaktion, für die Sie das Standardfeld ändern möchten, die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie die Suchaktion.

   b. Wählen Sie aus **Anwenderdefiniertes Feld zum Anhängen von Notizen verwenden** Option, falls nicht bereits 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.

c. In **Hinweisfeld anhängen** , Geben Sie den Namen des Felds ein, in das Sie die artikelinformationen kopieren möchten, z. B. Kommentare Oder Work_Notes .

Wenn das Feld im Formular nicht vorhanden ist, greift Agent Assist auf zurück Kommentare Oder Beschreibung Feld abhängig davon, was verfügbar ist.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:

- Wenn Sie keinem Feld eine Notiz hinzufügen möchten, lassen Sie die **Hinweisfeld anhängen** Leer.
- Wenn das Feld, das Sie in angegeben haben **Hinweisfeld anhängen** Wird im Formular nicht gefunden, dann wird die Notiz keinem Feld hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Leeren Sie den Systemcache, um sicherzustellen, dass die geänderte Feldspezifikation gilt. Sie können den Systemcache löschen, indem Sie anfügen Cache.do Zur Instanz-URL. Beispiel: https://<instance name>.service-now.com/cache.do .

Warnung:

Das Löschen des Systemcache kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerungen aus, und lösen Sie Cache-Leerungen nicht automatisch aus.

Feedback-Informationen zur Kontextsuche

Wenn ein Anwender auf eine der Aktionsschaltflächen klickt, z. B. **Dies hat geholfen** , **Reihenfolge** , Oder **Angehängt** , Die Feedback-Informationen werden in bestimmten Tabellen gespeichert. Die Informationen helfen Ihnen, die Effektivität der Suchen zu verstehen. Sie können auch anwenderdefinierte Berichte erstellen, indem Sie diese Tabellen abfragen.

Tabelle [name]	Beschreibung
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_Detail]	Die Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Beispiel: Vorschau, Hilfe, Anhängen oder Bestellung. Die Schlüsselfelder in der relevanten Dokumentdetailtabelle lauten wie folgt: • **Ursprüngliche Suchbegriffe** : Die ursprünglichen Suchbegriffe. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Erfüller die ursprünglichen Suchbegriffe mithilfe des zugehörigen Suchfelds überschrieben hat. • **Relevanztyp** : Die aufgezeichnete Aktion. • **Relevantes Dokument** : Der Verweis auf die Suchsitzungsgruppe in der relevanten Dokumenttabelle. • **Erstellt von** : Der Anwender, der die Aktion ausgeführt 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.

Tabelle [name]	Beschreibung
	• **Position** : Die Position der aufgezeichneten Aktion in der Ergebnisliste. • **Suchressource** : Der Verweis auf die Suchressource für dieses bestimmte Ergebnis. Wird nur für verwendet Predictive IntelligenceÄhnlichkeitsergebnis.
Relevantes Dokument [cxs_relevant_doc]	Gruppiert die einzelnen aufgezeichneten Aktionen des relevanten Dokumentdetails nach Suchsitzung. **Hinweis:** Jedes Mal, wenn Sie einen Datensatz erstellen, öffnen oder die Seite neu laden, wird eine neue Suchsitzungsgruppe erstellt. Die Schlüsselfelder in der relevanten Dokumenttabelle lauten wie folgt: • **Suchsitzung** : Die Suchsitzungsgruppe. • **Angezeigt am** : Die Tabelle oder der Datensatzersteller, in der die Ergebnisse angezeigt wurden. • **Relevant für** : Der Verweis auf den Tabellendatensatz, wenn **Angezeigt am** Ist **Tabelle** . • **Anwender/erstellt von** : Der Anwender, der die Aktion ausgeführt hat.

Bericht über die Nutzung der Kontextsuche ausführen

Führen Sie einen Bericht über die Nutzung aus, z. B. wie oft ein wissensartikel an einen Datensatz angehängt wird, um die Effektivität der Kontextsuchergebnisse zu erfahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Service Desk-Manager kann einen Bericht über Anwenderprobleme generieren, die gelöst wurden, ohne dass ein Incident ausgelöst wurde. Die Informationen können helfen, zielgerichtetes Wissen basierend auf Trends zu erstellen. Sie können häufig ausgelöste Incidents analysieren und dann Wissensartikel zu diesen Incidents erstellen, die dazu beitragen können, ähnliche Incidents in Zukunft zu lösen oder abzuwehren.

Prozedur

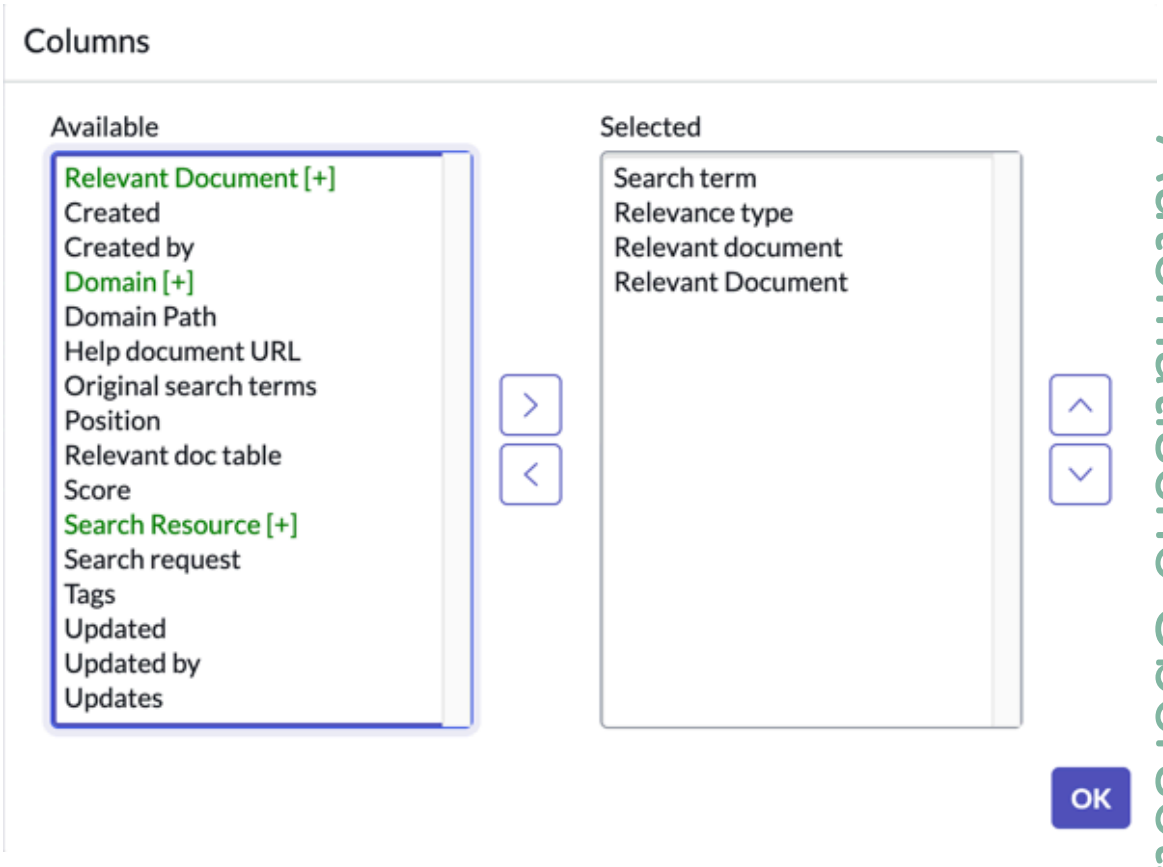
1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Bericht** .
3. Füllen Sie die Felder unter **Daten** aus.

Feld	Beschreibung
Berichtname	Eindeutiger Name für den Bericht.
Quelltyp	Quelle, aus der die Daten eingetragen werden. Der Standardwert ist **Datenquelle** . Wählen Sie **Tabelle** 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
Tabelle	Wählen Sie die relevante Dokumentdetailtabelle [cxs_rel_doc_Detail] aus.

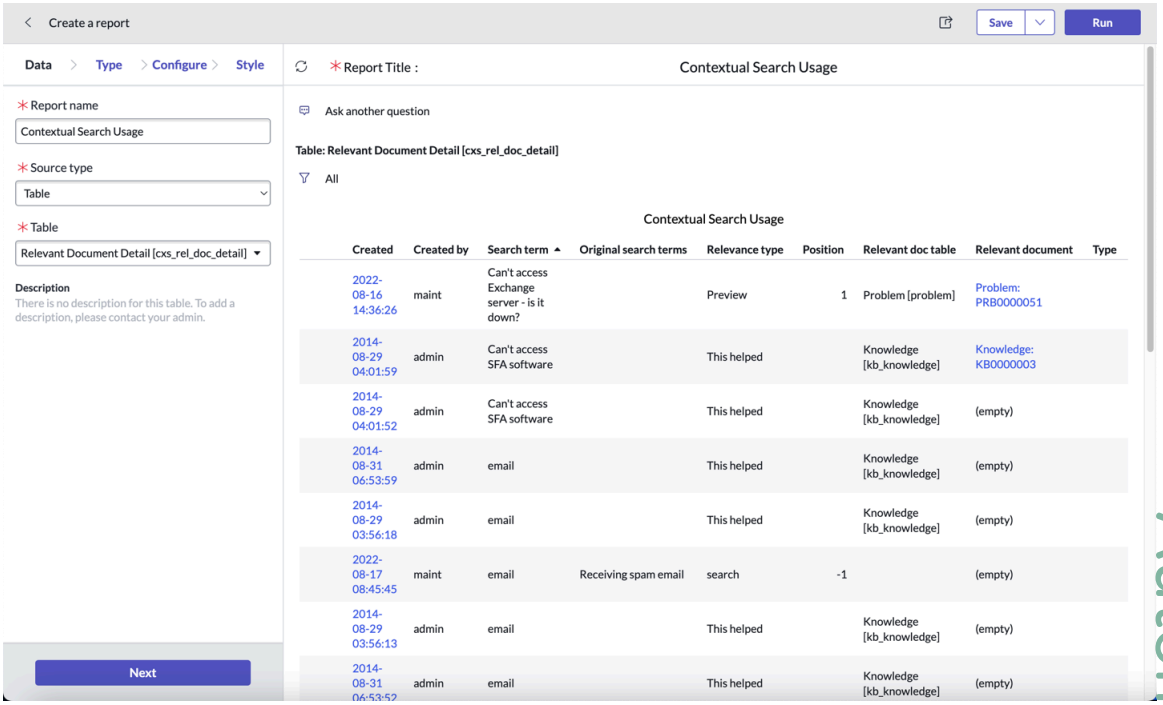
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Unter **Typ** , Wählen Sie aus **Als Nächstes** .
6. Unter **Konfigurieren** , Wählen Sie aus **Wählen Sie Spalten aus** Und verschieben Sie die erforderlichen Felder aus **Verfügbar** Feld zu **Ausgewählt** Feld.



7. Wählen Sie Aus **OK** Und wählen Sie dann aus **Ausführen** .

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: Wenn Anwender auswählen **Suchen Sie auf der Registerkarte** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Tabelle „Suchkontext“ [csc_context_config], und ändern Sie dann das Suchfeld, und lassen Sie es. Eine Aktion wird in der relevanten Dokumentdetailtabelle [cxs_rel_doc_Detail] protokolliert. Die Informationen in der Tabelle können Ihnen helfen, die Instanzen zu finden, in denen Anwender eine Suche ausgeführt haben, aber keine Maßnahmen ergriffen haben. In diesen Fällen der Wert von **Position** Spalte ist **-1** .

Domänentrennung und Kontextsuche

Die Domänentrennung wird in Kontextsuche 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: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- 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 .

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.

Funktionsweise der Domänentrennung in der Kontextsuche

Standardmäßig verwenden die angezeigten Ergebnisse von Kontextsuchvorschlägen die Domäne des derzeit angemeldeten Anwenders.

Suchen Sie als anderer Anwender

Der Administrator kann nicht nur mit der Domäne des angemeldeten Anwenders nach Ergebnissen suchen, sondern auch die Kontextsuche für konfigurieren Suchen Sie als anderer Anwender .

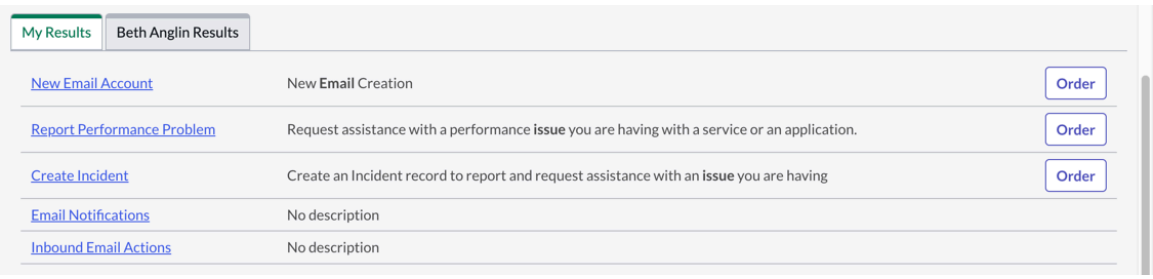
Wenn **Suchen als** Ist konfiguriert, werden in den Suchergebnissen zwei Registerkarten angezeigt:

1. **Meine Ergebnisse** Die Registerkarte sucht mithilfe der derzeit angemeldeten Anwenderdomäne.
2. Die **Suchen als** Die Registerkarte „Anwender“ sucht anhand der vom Administrator ausgewählten Domäne des Felds „Anwenderreferenz“. Beispiel: Wählen Sie eine Anforderung aus **Geöffnet von** Oder **Anrufer** Feldsuchen mithilfe der Domäne des Anwenders, der die Anforderung gestellt hat.

Hinweis:

- Die **Suchen als** Anwenderergebnisse wenden Sicherheitszugriff an, um Ergebnisse anzuzeigen, die sowohl für den angemeldeten Anwender als auch für den angemeldeten Anwender gelten **Suchen als** Anwender. Daher kann die Suchergebnisansicht für diesen Anwender weniger Einträge haben, als der Anwender tatsächlich anzeigen kann.
- Datensatzersteller unterstützen die Suche nur als aktuell angemeldeter Anwender.

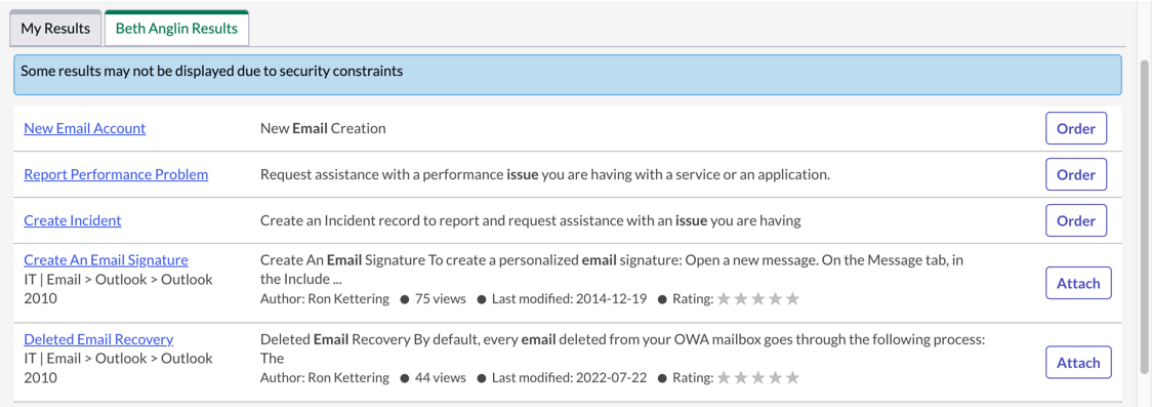
Beispiel: Ein Incident, der Suchergebnisse für den derzeit angemeldeten Anwender in anzeigt **Meine Ergebnisse** Registerkarte.



Beispiel: Derselbe Incident, der Suchergebnisse für den Anwender aus anzeigt **Anrufer** Referenzfeld auf einer zweiten Registerkarte.

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.



Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender

Intelligente Suche nach CMDB

Verwenden Sie die alltägliche Abfrage natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Intelligente Suche nach CMDB, analysiert, löst Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig auf einer Canvas des CMDB-Abfragegenerators erstellt, wo Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Intelligente Suche für CMDB wird nur in Instanzen englischer Sprache unterstützt und nicht unterstützt, wenn die bevorzugte Instanzsprache auf eine andere Sprache als Englisch festgelegt ist.

Integration mit CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Startseite-Ansicht in der Store-App „CMDB-Arbeitsbereich“ integriert. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Startansicht im CMDB-Arbeitsbereich (Abschnitt „Intelligente Suche“) für Details zur Verwendung der intelligenten Suche, Beispielsuchzeichenfolgen und hilfreiche Tipps.
- CMDB-Arbeitsbereich Für zusätzliche Details zum CMDB-Arbeitsbereich.

Integration mit CMDB-Abfragegenerator

Die intelligente Suche für CMDB ist in integriert CMDB-Abfragegenerator In ServiceNow AI Platform. Diese Integration wird von der Systemeigenschaft gesteuert `glide.cmdb.query.nlq.activated`, Der auf festgelegt ist **Wahr** Standardmäßig. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der intelligenten Suche für CMDB-Funktionen zu finden.

Intelligente Suche für CMDB verwenden

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen und nach CIs und ihren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge mit normaler Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können mehrere CMDB-Klassen umfassen und viele CIs umfassen, die durch verschiedene Beziehungen verbunden sind. Nach der Lösung von Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen konvertiert die intelligente

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.

Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die die CMDB ausführen kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, wenn Sie in das Suchfeld eingeben, und bei Bedarf wird die Rechtschreibprüfung angewendet. Während der Eingabe wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge mit Elementen wie Tabellennamen, übereinstimmenden einzelnen Wörtern oder Teilausdrücken im eingegebenen Text angezeigt.

Intelligente Suche Verwenden:

- **Suchtipps** : Zeigt Details und Tipps zur Nutzung sowie Beispiele für die Suche mit einer oder mehreren Tabellen, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche an. Die Registerkarte „Beziehungen“ enthält einen Link zu Implizite CMDB-BeziehungenTabelle.

- **Suchen** : Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert ist und ob die Suche nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen erfolgt.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die verwendet **In Abfragegenerator anzeigen** Schaltfläche wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um zu öffnen CMDB-Abfragegenerator Wenn Ihre Abfrage vollständig auf der Abfragegenerator-Canvas erstellt ist. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um mit der Bearbeitung der Abfrage fortzufahren.

  - Wenn die Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen enthält, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, um fortzufahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage zu analysieren. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die Ihrer beabsichtigten Suche entsprechen, und klicken Sie dann auf **Los** Zum Ausführen der Abfrage.
  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, klicken Sie auf **Suchen** Generiert keine Abfrageergebnisse. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback Senden** Um Ihr Feedback an zu senden ServiceNow Analyse.

- **Ergebnisfeedback** : Feedback senden an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse auszudrücken. Wählen Sie Beschreibungen aus, die eine Lücke zwischen den Ergebnissen und Ihren erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Beispielsuchen angezeigt. Die Liste besteht aus häufigeren Suchen oder Suchen, die schwieriger zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices umfassen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um 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.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtabelle“ [sn_cmdb_WS_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Anwenderrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie ihren Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie Auf **Alle** Und geben Sie dann im Filternavigator ein `sn_cmdb_WS_nlq_sample_search.list` . Bearbeiten Sie in der Listenansicht NLQ-Beispielsuchen den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

Alle Änderungen an Beispielsuchen werden in beiden berücksichtigt, d. h. in CMDB-Arbeitsbereich Und CMDB-Abfragegenerator.

Synonyme

Die Tabelle „NLQ-Synonym“ [nlq_Synonym] ist vorab mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und Spaltennamen sowie Beziehungen gefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache mit der CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Beispielsweise hat der Ausdruck „linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter NLQ-Synonyme .

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können der intelligenten Suche helfen, weitere Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als definieren *Implizite Beziehungen* . Implizite Beziehungen können bei Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle** > **NLQ** > **Implizite CMDB-Beziehungen**an.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Von Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten von from_table angewendet werden
- In Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie from_table mit to_table interagiert. Beispiel: *Enthält: Enthalten in* Bedeutet, dass „from_table“ die „to_table“ enthält
- Übersprungene Tabelle: Die Klasse, die implizit und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wird

Beispielsweise möchten Sie im CMDB-Abfragegenerator Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch eingeben würden `Alle Business-Service-Angebote mit p1-Incidents in den letzten 10 Tagen anzeigen` , NLQ würde die Beziehung nicht verstehen.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „implizite NLQ-CMDB-Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_Relationship] gespeichert und in verwendet CMDB-Arbeitsbereich Und wenn integriert, auch in CMDB-Abfragegenerator.

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

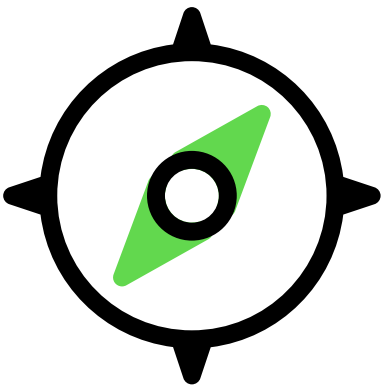
Weitere Informationen zu NLQ finden Sie in ServiceNow AI Platform, Siehe Natural Language Query (NLQ) .

Zeitkonfiguration

Eine Standardfunktion von ServiceNow AI Platform, ServiceNow Das Zeitkonfigurationssystem von verwaltet die Planung im gesamten Unternehmen, sodass Sie Projekte effizient verwalten, Ereignisse nachverfolgen und planen und vieles mehr.

Erste Schritte

Die Zeitkonfiguration umfasst die Planung von Ereignissen und die Nachverfolgung der Zeit. Es sind mehrere Funktionen verfügbar, die die Nachverfolgung der Zeit und die Verwendung dieser Informationen in allen Anwendungen ermöglichen.

Untersuchen	Verwenden	Referenzen
		
Erfahren Sie mehr über Zeitkonfigurationskonzepte und -Funktionen.	Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Zeitkonfigurationsoptionen verwenden.	Suchen Sie nach Referenzmaterialien und Informationen zur Zeitkonfiguration.

Zeitkonfiguration erkunden

Die Zeitkonfiguration hilft Ihnen, alle erforderlichen Zeitungs- oder Zeitplanaspekte Ihres Online-Unternehmens problemlos zu verarbeiten.

Datensätze, die auf gespeichert sind ServiceNow AI Platform Werden mit Zeiten bis zur Millisekunde beibehalten. Die Zeitkonfiguration enthält mehrere Anwendungen, mit denen Sie diese Datensätze korrekt verwenden können, indem Sie Aktivitäten im täglichen Betrieb Ihres Unternehmens planen und überwachen.

Datums- und Datums-/Uhrzeitfelder

Datensätze in ServiceNow AI Platform Speichern Sie Datums- und Uhrzeitwerte in verschiedenen Arten von Feldern. Diese Werte werden als Ganzzahlzahlen in Millisekunden gespeichert und im entsprechenden Datums- oder Datums-/Uhrzeitformat angezeigt.

Feldtypen für Datum und Datum/Uhrzeit

Die ServiceNow AI Platform Speichert Datums- und Datums-/Uhrzeitinformationen in Datensätzen mit den folgenden Feldtypen:

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

Feldtypen für Datum und Uhrzeit

Feldtyp	XML-Typ des Wörterbuchs	MySQL DB-Typ
Datum	`glide_date`	DATUM
Datum/Uhrzeit	`glide_date_time`	DATETIME
Zeit	`glide_time`	DATETIME
Dauer	`glide_duration`	DATETIME
Fälligkeitsdatum	`due_date`	DATETIME

Eine vollständige Liste der Feldtypen finden Sie unter Einführung in Felder .

Globales Feldformat für Datum und Uhrzeit

Sie definieren Standardformate für Datum und Uhrzeit global mithilfe von Systemeigenschaften.

Datumsformat

Die `glide.sys.date_format`Eigenschaft definiert das Datumsformat. Ein Administrator kann die Eigenschaft ändern, indem er zu navigiert **Systemeigenschaften** > **System**an. Das Standardformat ist: jjjj-MM-TT.

Hinweis: Ein Anwender kann das globale Datums- oder Uhrzeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Wird geändert `glide.sys.date_format`Die Eigenschaft ändert das Datums- oder Uhrzeitformat global. Überprüfen Sie beim Ändern des Standarddatumsformats auch das Format mit Validieren Sie Datum und Uhrzeit Skript. Sie können die gleichen Musterzeichenfolgen wie verwenden `java.Text.SimpleDateFormat` Klasse mit der folgenden Ausnahme:

- Sie können das z-Zeichen nicht anhängen, um die Zeitzone einzubeziehen, wenn Sie sie einem Skript hinzufügen.
- Wenn die resultierende Zeitzone nicht aus drei Zeichen besteht, wird bei der Validierung des Skripts ein Fehler „Ungültiges Datum“ angezeigt, da das Datums-/Uhrzeitvalidierungsskript (sys_script_validator) fehlschlägt. Dieser Fehler tritt auf, obwohl der Skript-Debugger zeigt, dass der Inhalt des Werts die Anforderung „g_user_date_time_Format“ erfüllt.

`MM`lst Monate, während `mm`Gibt Minuten an. Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Jahr	jjjj (4 Stellen)	yy (2 Stellen), y (2 oder 4 Stellen)
Monat	MMM (Name oder Abkürzung)	MM (2 Stellen), M (1 oder 2 Stellen)
Tag des Monats	tt (2 Stellen)	d (1 oder 2 Stellen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 wird empfohlen, einen zu verwenden `jjjj` Formatbasiertes Datum. Verwenden Sie zum Beispiel `MM-TT-JJJJ` , `jjjj-MM-TT` , Oder `tt-MM-JJJJ` .

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf die Verwendung von festgelegt ist `jj` Jahresformat, berücksichtigt das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher ab dem aktuellen Datum liegen, als Datum in der Vergangenheit oder in der Zukunft, was zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Beispiel: Wenn Sie das Jahr auf festlegen `51` Für 2051 betrachtet das System das Jahr als 1951. Ebenso, wenn Sie das Jahr als festlegen `37` Für 1937 betrachtet das System das Jahr als 2037.

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----------+--------------------+----------------------Stunde (1-12) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0-23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a | </pre>

Ein Administrator kann ändern *`glide.sys.time_format`*Eigenschaft, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **System**an. Durch das Ändern der Eigenschaft wird das Datums- oder Uhrzeitformat global geändert. Überprüfen Sie beim Ändern des Standardzeitformats auch das Format mit Validieren Sie Datum und Uhrzeit Skript. Sie können die gleichen Musterzeichenfolgen wie verwenden *`java.Text.SimpleDateFormat`* Klasse mit der folgenden Ausnahme: Das Anhängen von „z“, um die Zeitzone einzubeziehen, wird nicht unterstützt.

Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Stunde (1–12)	hh (2 Stellen)	H (1 oder 2 Stellen)
Stunde (0–23)	HH (2 Stellen)	H (1 oder 2 Stellen)
Minute	Mm (2 Stellen)	M (1 oder 2 Stellen)
2.	ss (2 Stellen)	S (1 oder 2 Stellen)

Fügen Sie das Zeichen hinzu `A` Bis zum Ende der Zeitformatzeichenfolge, um AM oder PM anzugeben. Diese Option zeigt AM oder PM an, ob Sie 12-Stunden-Zeit (hh) oder 24-Stunden-Zeit (HH) verwenden.

Das Standardformat ist: HH:mm:ss.

Hinweis: Ein Anwender kann das globale Datums- oder Uhrzeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Zugehörige Informationen

Felder für Zeitplaneinträge

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Sie können das Format personalisieren, in dem Datumswerte in Ihrer Instanz 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Personalisierung des Datumsformats ändert keine globalen Einstellungen und wirkt sich nicht darauf aus, wie andere Anwender Datumswerte sehen.

Hinweis: Es wird empfohlen, einen zu verwenden `jjjj` Formatbasiertes Datum. Verwenden Sie zum Beispiel `MM-TT-JJJJ` , `jjjj-MM-TT` , Oder `tt-MM-JJJJ` .

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf die Verwendung von festgelegt ist `jj` Jahresformat, berücksichtigt das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher ab dem aktuellen Datum liegen, als Datum in der Vergangenheit oder in der Zukunft, was zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Beispiel: Wenn Sie das Jahr auf festlegen `51` Für 2051 betrachtet das System das Jahr als 1951. Ebenso, wenn Sie das Jahr als festlegen `37` Für 1937 betrachtet das System das Jahr als 2037.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. In **Datumsformat** Wählen Sie eine Option aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemzeitformat personalisieren

Sie können das Format personalisieren, in dem Zeitwerte in Ihrer Instanz angezeigt werden.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss hinzufügen **Zeitformat** Feld zur Selfservice-Ansicht des Anwenderformulars. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Personalisierung des Zeitformats ändert keine globalen Einstellungen und wirkt sich nicht darauf aus, wie andere Anwender Zeitwerte sehen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. In **Zeitformat** Wählen Sie eine Option aus.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

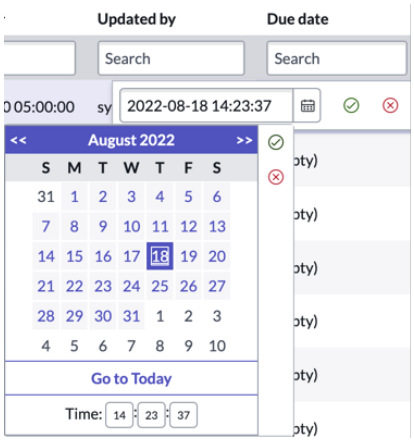
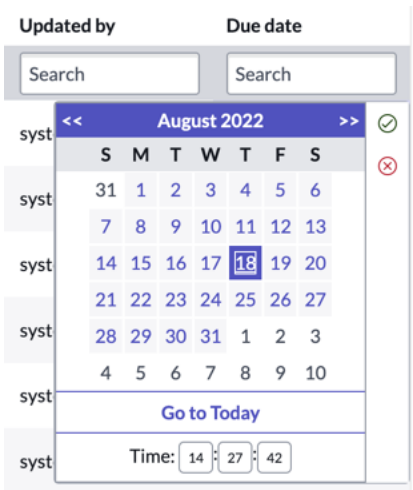
Konfigurieren Sie die Datumsauswahl für den Listeneditor

Mit einer Systemeigenschaft können Sie zwischen zwei Konfigurationen für die Datumsauswahl für den Listeneditor wählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft namens *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Legen Sie die Eigenschaft fest **Wert** Zu einer der 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.

Wert	Beschreibung
falsch	Kalender sowie ein Feld werden für eine Datumsauswahl für die manuelle Datumseingabe angezeigt. 
wahr	Kalender wird nur für eine Datumsauswahl angezeigt, was das Standardverhalten in ist Core-UI Und UI15. 

Zugehörige Informationen

Listeneditor-Verwaltung

Standarddatums- und -Uhrzeitfelder

Bestimmte Zeitfelder werden standardmäßig bereitgestellt, um bestimmte Datums- und Uhrzeitfelder zu speichern.

Globale Zeitstempelfelder

Alle Datensätze erben bestimmte Zeitstempelfelder aus der Tabelle „Global“ [global].

- **Erstellt**
- **Aktualisiert**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Felder werden automatisch mit dem richtigen Datum und der richtigen Uhrzeit ausgefüllt, ausgedrückt in Greenwich Mean Time (GMT) und nicht in der lokalen Zeitzone des angemeldeten Anwenders.

Zeitfelder für geplante Aufgabe

Das Plugin „geplante Aufgabe“ bietet eine Tabelle (geplante Aufgabe [geplante Aufgabe]) mit Standardfeldern zum Messen der Zeit einer geplanten Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter geplante Aufgabe.

Aufgabenfelder zum Messen der Arbeitszeit

Verwenden Sie Standardaufgabenfelder, um den Fortschritt und die Lösung für bestimmte Datensätze zu messen.

Die folgenden Basissystemfelder werden in bestimmten Tabellen bereitgestellt, um nachzuverfolgen, wie lange das Schließen von Tickets dauert:

- Arbeitszeit : Ein Timer, der ausgeführt wird, wenn Sie den Datensatz anzeigen und anhalten, wenn Sie ihn schließen oder manuell anhalten. Wird verwendet, um die Zeit nachzuverfolgen, die der Helpdesk während der Arbeit am Datensatz aufgewendet hat.
- Lösungszeit : Ein berechnetes Feld, das die Zeit vom Öffnen des Datensatzes bis zum Schließen des Datensatzes misst. Wird verwendet, um nachzuverfolgen, wie lange die Lösung des Datensatzes dauert.

Diese Felder stellen verschiedene Metriken für die Anforderungsantwort bereit.

Die folgenden zusätzlichen Tools sind für die Nachverfolgung der Arbeitszeit verfügbar:

- **Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)** : Misst, wie lange ein Datensatz bestimmte Bedingungen erfüllt (z. B. ein Incident, der markiert wird) **Gelöst**).
- **Zeitkarten** : Verwenden Sie **Arbeitszeit** Feld, um aufzugliedern, wie viel Zeit pro Wochentag verbracht wurde.

Arbeitszeit

Die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] enthält ein Zeitnachverfolgungsfeld mit dem Namen **Arbeitszeit** .

Feld „Arbeitszeit“

Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wurde, um die Arbeitszeit für ein Ticket nachzuverfolgen. Jede Tabelle, die die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. Um das Feld hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular.

Wenn der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer nach oben. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ( ).

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ( ).

Wenn Sie eine Aufgabe speichern, wird die Menge der neuen Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz in der Tabelle „Arbeitszeit“ [Task_time_worked] zu generieren. Sie können diese Tabelle als zugehörige Liste im Aufgabenformular 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.

Standardmäßig die Zeit in **Arbeitszeit** Das Feld ist ein kumulativer Wert, der im Aufgabendatensatz gespeichert ist. Wenn Sie einen Arbeitszeitdatensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer berücksichtigt.

Sie können die Eigenschaft festlegen `com.snc.time_worked.update_task_timer`Dient zum Aktivieren der Aktualisierung des Aufgabentimerwerts basierend auf Änderungen an den Datensätzen der Arbeitszeit. Sie tun dies mit `Update task timer`Business-Regel.

Sie können auch das Wörterbuchattribut aktivieren `time_worked_alert`Damit Aktualisierungen des Felds Arbeitszeit das Formular fehlerhaft machen. Standardmäßig ist das Attribut auf „falsch“ festgelegt.

Lösungszeitdauer

Die **Lösungszeit** Das Feld ist in den Tabellen Incident [Incident] und Anforderung [sc_Request] verfügbar. Dieses Feld ermöglicht eine einfache Berichterstellung darüber, wie lange es dauert, bis Anforderungen geschlossen werden, und wird als Ganzzahl von Sekunden gespeichert.

Business-Regel-Berechnung

Bestimmte Business-Regeln berechnen **Lösungszeit** Feld, wenn der Datensatz gelöst oder als geschlossen markiert wird und die Differenz zwischen misst **Geöffnet** Und **Geschlossen** Daten. Das Feld wird im System als Ganzzahl von Sekunden gespeichert.

- In der Incident-Tabelle wird das Feld beim Abschluss durch die Business-Regel berechnet `mark_closed`. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Wenn der Incident direkt geschlossen wird, basiert die Berechnung auf `mark_closed`Business-Regel. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Zeigt die Lösungszeit als Dauer an

Sie können die Lösungszeit als visuell lesbare Dauer und nicht als Ganzzahl anzeigen, die eine Dauer in Sekunden darstellt.

Prozedur

1. Klicken Sie im Incident- oder Anforderungsformular mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Tabelle**an.
2. Von **Spalten** Eingebettete Liste, klicken Sie auf **Lösungszeit** .
3. Von **Attribute** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. Geben Sie diese Werte ein.

Wörterbuchattribute-Werte

Feld	Wert
Attribut	Format

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Wörterbucheintrag	Lösungszeitdauer
Wert	Glide_duration

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Lösungszeit wird in Formularen und Listen als Dauer in Tagen, Stunden und Minuten angezeigt.

Hinweis: Dieses Attribut ändert nicht das Felddatenformat, das eine Ganzzahl bleibt, die eine Dauer in Sekunden darstellt. In Berichten und Datenexporten wird sie weiterhin als tatsächliche Anzahl von Sekunden und nicht als Dauer angezeigt.

Datums- und Uhrzeitformate exportieren

Da einige Exportformate für den menschlichen Verbrauch und andere für die Datenbanknutzung vorgesehen sind, werden verschiedene Methoden verwendet, um Daten- und Uhrzeitfeldinformationen in verschiedenen Formaten bereitzustellen.

Excel

Datums-, Datums-/Uhrzeitfelder und Zeitfelder werden alle als Anzeigewerte exportiert und in einem anwenderdefinierten Format anstelle des Systemdatumsformats angezeigt. Felder für die Dauer werden jedoch als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert, der ein ganzzahliger Wert von Sekunden ist.

Hinweis: Wenn das Datums- und Uhrzeitformat lautet `hh:mm:ss` In `glide.sys.date_format` Einstellung für Systemeigenschaften, und Sie exportieren Zeitwerte nach Excel, werden sie in 24-Stunden-Militärzeit angezeigt.

Um die exportierten Werte in standardmäßigen 12-Stunden-Zeitformaten am/pm anzuzeigen, wählen Sie aus `13:30 UHR` Formatieren Sie in **Zellen Formatieren** > **Zeit** In Excel.

XML

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert.

PDF

Alle Datums- und Uhrzeitfelder (einschließlich Dauer) werden als Anzeigewert exportiert.

CSV

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert.

Zeitpläne

Verwenden Sie Zeitpläne, um anzugeben, wann Servicelevel-Vereinbarungen oder Inaktivitätsüberwachungen aktiv sind, oder um anzugeben, wann Rufbereitschaftsrotationen wirksam werden sollen. Zeitpläne sind Regeln, die Zeit für verschiedene Aktionen oder Aufgaben einschließen oder ausschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Servicelevel-Vereinbarung auf einen Zeitplan von 8-5 Wochentagen festgelegt ist, zählt das SLA nur die Zeit während dieser Stunden. Generieren und validieren Sie Zeitpläne in **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Menü.

Standardzeitpläne

Standardzeitpläne sind in einem Basissystem verfügbar.

Name	Zeitplan
8-5 Wochentage	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag.
8-5 Wochentage ohne Feiertage	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag. Enthält den untergeordneten Zeitplan mit Feiertagen in den USA.
Anwendung	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.
Anwendungs-FLX	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.
Sperrzeit mittwochs (GMT)	Wird jede Woche am Mittwoch wiederholt.
Datenbankserver FLX	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Standard MS Project	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr.
Globale Infrastruktur	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
MySQL-Datenbankservice	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Netzwerk	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Projektmanagement-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Projektmanagement-Anwendung.
Resource Management-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Anwendung „Ressourcenmanagement“.
Server	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Server San Diego	Wird jede Woche am Mittwoch wiederholt.
Software-Sperrzeit	Wird jede Woche am Mittwoch wiederholt.
US-Feiertage	Listet 12 US-Feiertage auf.
Webserver FLX	Wird jede Woche am Sonntag wiederholt.
An Wochenenden	Wird jede Woche am Samstag für zwei Tage wiederholt.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Feiertage

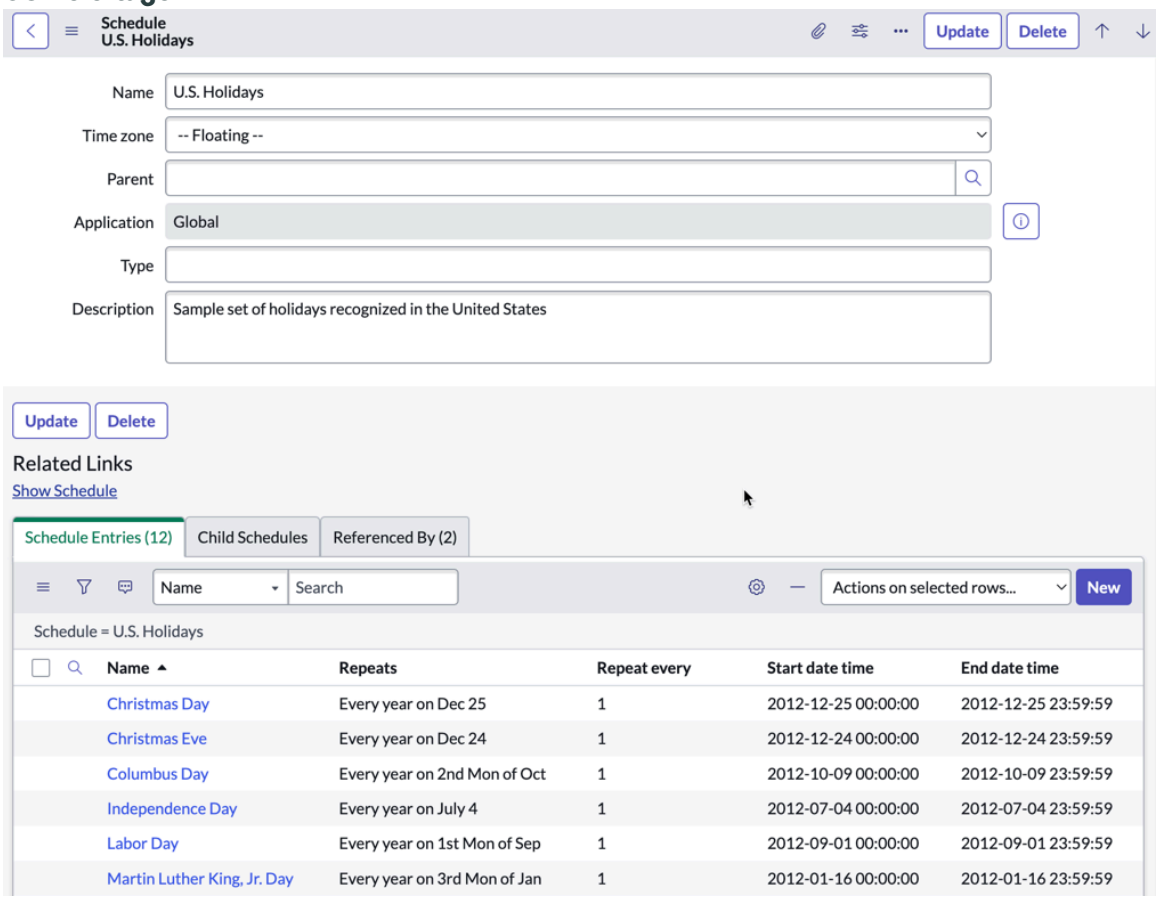
Sie können jeden einzelnen Feiertag als Zeitplaneintrag definieren, um Ausnahmen zu vorhandenen Zeitplänen zu erstellen.

© 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.

Wenn beispielsweise ein SLA erfordert, dass ein Incident innerhalb von drei Geschäftstagen (ausgenommen Weihnachten) gelöst wird, erstellen Sie einen Zeitplaneintrag für Weihnachten. Durch das Erstellen dieses Eintrags wird sichergestellt, dass die SLAs bei der Berechnung der verstrichenen Zeit nicht Weihnachten zählen, auch wenn sie innerhalb der Arbeitswoche liegt.

Da Zeitpläne über eine über- und untergeordnete Beziehung in andere Zeitpläne aufgenommen werden können, ist es auch möglich, einen Feiertagsplan zu erstellen und ihn in andere Zeitpläne aufzunehmen, um die Feiertage konsistent zu halten. Das folgende Beispiel zeigt einen Feiertagsplan.

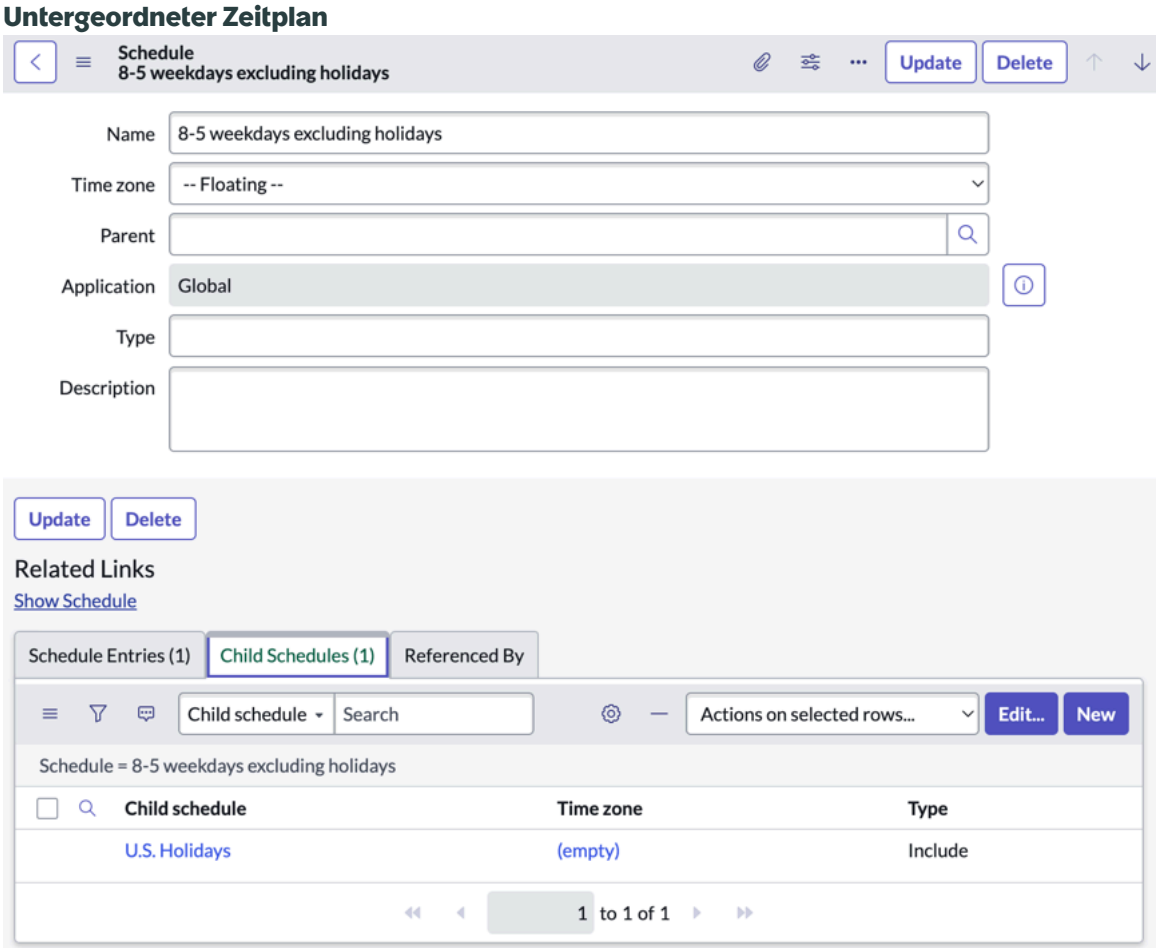
US-Feiertage



Das folgende Beispiel zeigt einen Zeitplan, der den vorhergehenden Feiertagskalender enthält.

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.



Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Erstellen Sie einen Feiertagsplan für mehrere Regionen

Sie können Feiertagspläne für mehrere Regionen erstellen, die demselben Arbeitszeitplan folgen, aber unterschiedliche Feiertage haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Methode unterstützt mehrere Regionen mit demselben Arbeitszeitplan (z. B. einen Zeitplan für 8-5 Wochentage), aber mit unterschiedlichen Feiertagsplänen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Feiertagsplan für jede Region. Beispiel: US-Feiertage, britische Feiertage und australische Feiertage.
2. Fügen Sie den Arbeitszeitplan als untergeordneten Zeitplan zum Feiertagsplan jeder Region hinzu.

   Diese Methode erfordert <Anzahl der Zeitpläne> + 1 Gesamtzahl der Zeitpläne. Wenn Sie den regionalen Feiertagsplan als untergeordneten Zeitplan des Arbeitszeitplans festlegen, müssen Sie für jede Region einen separaten Arbeitszeitplan erstellen. Die Gesamtzahl der Zeitpläne in diesem Fall beträgt <Anzahl der Zeitpläne> x zwei Zeitpläne.

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.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne

Zeitpläne können eine von zwei über-/untergeordneten Beziehungen mit anderen Zeitplänen haben.

Übergeordnetes Feld

Wenn ein Zeitplandatensatz einen Wert für auflistet **Übergeordnet** Feld, Zeitplaneinträge aus dem übergeordneten Zeitplan gelten sowohl für den übergeordneten Zeitplan als auch für den untergeordneten Zeitplan. Standardmäßig gibt es keine Beispielzeitpläne, die verwenden **Übergeordnet** Feld.

Untergeordneter Zeitplan

Wenn ein Zeitplandatensatz einen oder mehrere untergeordnete Zeitpläne in hat **Untergeordnete Zeitpläne** Zugehörige Liste: Zeitplaneinträge aus dem untergeordneten Zeitplan gelten für den enthaltenden Zeitplan. Standardmäßig gibt es mehrere Beispielzeitpläne, die untergeordnete Zeitpläne verwenden. Beispiel: Siehe **8-5 Wochentage ohne Feiertage** Zeitplan, der enthält **US-Feiertage** Zeitplan.

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne dürfen keine in Konflikt stehenden Zeitplaneintragstypen enthalten. Beispielsweise kann ein Zeitplan, der Wartungszeitplaneinträge enthält, nicht auch Sperrzeitplaneinträge enthalten. Ein Wartungszeitplan kann auch keinen untergeordneten Zeitplan mit Sperrzeitplaneinträgen haben.

Hinweis: Um einen Feiertagsplan zu erstellen und in einen übergeordneten Zeitplan aufzunehmen, müssen Sie ihn als untergeordneten Zeitplan und mit einem Einbindungstyp hinzufügen.

Übergeordnete Zeitpläne müssen mindestens einen Eintrag haben, der kein ist **Ausgeschlossen** Typ. Wenn übergeordnete Zeitpläne nur ausgeschlossen sind, sind sie ungültig.

Hinweis: Die **Zeitplan Anzeigen** Der zugehörige Link zeigt Zeitplaneinträge aus dem aktuellen Zeitplan und dem untergeordneten Zeitplandatensatz an. Beispiel: Wenn angezeigt wird **8-5 Wochentage ohne Feiertage** Zeitplan, Feiertage werden auch als ausgeschlossen angezeigt, da der Feiertagsplan ein untergeordneter Zeitplan ist.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Definieren Sie einen Zeitplan

Konfigurieren Sie Zeitpläne mithilfe von Zeitplan- und Zeitplaneintragsdatensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schedule_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

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden im Zeitplan [. Gespeichert cmn_schedule] Tabelle.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden im Zeitplaneintrag [. Gespeichert cmn_schedule_span] Tabelle.

Alternativ können Sie auch die Funktionen „Geschäftskalender“ verwenden, um Zeitpläne zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -Zeitplänen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstellt.

Warnung: Wenn Sie verwenden Performance Analytics, Seien Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Geschäftskalender vornehmen, kann die ungültig machen Performance Analytics Daten. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** , Geben Sie eine eindeutige und aussagekräftige ein **Name** Und **Beschreibung** Und füllen Sie dann das Formular aus.

   Detaillierte Informationen zu Zeitplanformularfeldern finden Sie unter Zeitplanfelder.

   Hinweis: Wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind, wird im Formular „Zeitplan“ eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Meldung, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Hinweis:

   - Wählen Sie im zugehörigen Link aus **Zeitplan Anzeigen** Dient zum Anzeigen des Zeitplans im Kalender mit Next Experience Anwenderoberfläche. Weitere Informationen zu diesem Framework finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche . Um Zeitplaneinträge in zu erstellen Next Experience-Benutzeroberfläche , Siehe Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender.

     Zur Verwendung von Klassischer Zeitplankalender , Sie können hinzufügen *glide.schedule.enable_classic_calendar*Eigenschaft und legen Sie sie auf fest **Wahr** . Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

   - Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Zum Anzeigen oder Ändern von **Typ** Wert: Verwenden Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars. Fügen Sie hinzu **Typ** Spalte, falls erforderlich. Sie können auf die Zelle für den Wert in klicken **Typ** Spalte und ändern Sie den Wert in der Listenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.

   Detaillierte Informationen zu Formularfeldern für Zeitplaneintrag finden Sie unter Felder für Zeitplaneinträge.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Zeitplanfelder

Das Formular „Zeitplan“ enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplan.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplan. Wenn Sie auswählen **Fließend** , Die Zeitzone ist relativ zu dem Prozess, der zu dem Zeitpunkt auf das Element zugreift. • Wenn ein Ressourcenmanager in Amsterdam beispielsweise einen fließenden Zeitplan von 8:00 Uhr auf 17:00 Uhr festlegt, sieht ein Anwender in San Jose den Zeitplan von 8:00 UHR bis 17:00 UHR • Wenn ein Zeitplan in einer bestimmten Zeitzone festgelegt ist, sehen Benutzer in unterschiedlichen Zeitzonen den Zeitplan auf ihre eigene Zeitzone umgerechnet.
Übergeordnet	Übergeordneter Zeitplan, der den neuen Zeitplan einschränkt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Zeitplans.
Typ	Textbezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: • **Ausgeschlossen** : Schließt Zeiträume aus SLA-Anzahlen aus. • **Wartung** : Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • **Sperrzeit** : Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	Beschreibung des Zeitplans.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Felder für Zeitplaneinträge

Sie können einen Zeitplaneintrag nur einem Zeitplan zuordnen. Die **Zeitplaneinträge** Die zugehörige Liste enthält die Definitionen der Zeiträume, die Sie in den Zeitplan aufnehmen oder aus ihm ausschließen 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
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplaneintrag.
Typ	Bezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Das System verwendet auch den Zeitplantyp, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden. • **Ausgeschlossen** : Schließt Zeiträume aus SLA-Anzahlen aus. • **Wartung** : Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • **Sperrzeit** : Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Zeigen als	Option, die angibt, wie der Zeitplaneintrag in Kalenderanwendungen angezeigt werden soll und wie er mit anderen Zeitplaneinträgen interagieren soll. • **Beschäftigt** : Zeitplaneintrag ist für die Planung einer Arbeitsaufgabe nicht verfügbar. • **Ohne Aufpreis** : Zeitplaneintrag ist zum Planen einer Arbeitsaufgabe verfügbar. • **Vorläufig** : Der Zeitplaneintrag ist vorläufig für die Planung einer Arbeitsaufgabe verfügbar. • **Rufbereitschaft** : Der Zeitplaneintrag ist Rufbereitschaft, wodurch bestimmt werden kann, welches Mitglied einer Anwendergruppe für die Ausführung einer Aufgabe verfügbar ist.
Wann	Datum und Uhrzeit, für die der Zeitplaneintrag gilt. Wenn der Zeitplaneintrag für einen vollen 24-Stunden-Tag gilt, wählen Sie aus **Ganztägig** Kontrollkästchen. **Hinweis:** Ändern des globalen Datums- und Uhrzeitformats in `glide.sys.date_format`Die Einstellung der Systemeigenschaften hat erhebliche Auswirkungen auf die Zeitplanberechnungen, die bei Auswahl von vorgenommen werden **Ganztägig** Kontrollkästchen. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Feldformat für Datum und Uhrzeit.
Wiederholen	Wiederholungsintervall für den Zeitplaneintrag, falls vorhanden. Wenn Sie ein Wiederholungsintervall auswählen, werden andere Felder angezeigt, damit Sie das Wiederholungsintervall weiter angeben können.
Wiederholen alle	Wiederholungshäufigkeit der Planung: Wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Wird Wiederholt** Feld hat einen Wert von **Täglich** , **Wöchentlich** , **Monatlich** , Oder **Jährlich** .
Wiederholung an	Wochentage, an denen sich ein wöchentlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Wird Wiederholt** Feld hat einen Wert von **Wöchentlich** .
Monatlicher Typ	Häufigkeit der monatlichen Zeitplanwiederholungen . Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Wird Wiederholt** Feld hat einen Wert von **Monatlich** . Zu den Optionen für die monatliche Wiederholung 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.

Feld	Beschreibung
	• Wiederholen Sie dies an einem bestimmten Tag des Monats • Wiederholen Sie dies an einem bestimmten Tag in einer bestimmten Woche des Monats • Wiederholen Sie dies am letzten Tag des Monats • Wiederholen Sie dies an einem bestimmten Wochentag in der letzten Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wiederholungshäufigkeit des jährlichen Zeitplans. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Wird Wiederholt** Feld hat einen Wert von **Jährlich** . Zu den jährlichen Wiederholungsoptionen gehören: • Wiederholen Sie dies an einem bestimmten Tag des Jahres • Wiederholen Sie dies an einem fließenden Tag
Fließende Woche	Woche des Monats, an dem sich ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Jährlicher Typ** Feld hat einen Wert von **Fließend** .
Fließender Tag	Wochentag, an dem sich ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Jährlicher Typ** Feld hat einen Wert von **Fließend** .
Monat	Monat des Jahres, an dem sich ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Jährlicher Typ** Feld hat einen Wert von **Fließend** .
Wiederholen bis	Enddatum der Wiederholung. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Zeitplan unbegrenzt wiederholt.
Typ	[Optional] Beschreibung des Zeitplaneintrags.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Zeitplan für die fünfte Instanz eines Wochentags

Sie können ein Datum auswählen, das für einen sich wiederholenden monatlichen Zeitplan als fünfte Instanz eines Wochentags für ein Datum nahe dem Ende eines Monats berechnet wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Bearbeitung von Monaten, die keine übereinstimmende fünfte Instanz des ausgewählten Tages haben, sind drei Optionen verfügbar.

- Last: Wählt die letzte Instanz des Wochentags im Monat aus.
- Next: Wählt die erste Instanz des Wochentags im nächsten Monat aus.
- Strikt: Überspringt jeden Monat ohne übereinstimmende fünfte Instanz und wählt nur Monate aus, die eine übereinstimmende fünfte Instanz haben.

Verwenden Sie `glide.schedules.fifth`Systemeigenschaft, die steuert, wie sich ein Zeitplaneintrag, der das fünfte Auftreten eines Wochentags auswählt, in Monaten verhält, die nur vier Vorkommen dieses Tages enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Verwendung dieser Eigenschaft ist nur gültig, wenn `glide.schedules.repeat_nth`Eigenschaft ist auf festgelegt **Tag** .
- Das folgende Beispiel veranschaulicht die Berechnung, an welchem Tag ein Zeitplan wiederholt wird, wenn der Zeitplan in der fünften Instanz eines Wochentags im Monat startet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.schedules.fifth`.
3. Überprüfen Sie, ob **Wert** Ist auf festgelegt **Zuletzt** .
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**, Definieren Sie einen neuen Zeitplan , Und klicken Sie auf **Übermitteln** .
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan und in **Zeitplaneinträge** Zugehörige Liste erstellen Sie einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
   - Wann: 29. November 2012 um 10:00 bis 29. November 2012 um 11:00
   - Wiederholungen: Monatlich
   - Monatlicher Typ: Wochentag
   - Ab: 29. November

   Hinweis: In diesem Beispiel ist der 29. November der fünfte Donnerstag im Monat.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Öffnen Sie denselben Zeitplaneintrag.

   Hinweis: Die Nachricht **Jeden Monat am Fünften Do** Wird im Formular angezeigt.

   Der Zeitplan für die ersten drei Monate wird wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag des Monats)
   - 27. Dezember 2012 (letzter Donnerstag des Monats)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag des Monats)
8. Wenn Sie festlegen **Wert** Auf der `glide.schedules.fifth`Eigenschaft bis **Als Nächstes** Anstelle von **Zuletzt** In Schritt 3 wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag des Monats)
   - 3. Januar 2012 (erster Donnerstag des nächsten Monats seit Dezember 2012 hat nicht fünf donnerstags)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag des Monats)
9. Wenn **Wert** Auf der `glide.schedules.fifth`Eigenschaft ist auf strikt festgelegt **Zuletzt** In Schritt 3 wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag des Monats)
   - Keine Besprechung (Dezember 2012 übersprungen, da es keine fünf donnerstags gibt)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag des Monats)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan, um den Zeitaufwand für die Definition von Zeitplänen zu reduzieren und eine konsistente Planung zu gewährleisten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Optionen für monatliche Zeitpläne angeben, die an einem bestimmten Tag des Monats beginnen (**Monatlicher Typ** Ist auf festgelegt **Tag des Monats.**). Die folgenden Methoden sind verfügbar, um zu berechnen, an welchem Wochentag ein monatlicher Zeitplan wiederholt wird:

- **Tag** : Berechnet den Wochentag, an dem wiederholt werden soll, indem die Reihenfolge des ausgewählten Startdatums innerhalb des Monats bestimmt wird. Wenn Sie beispielsweise angegeben haben, dass das Startdatum am ersten Montag im Monat angezeigt wird, wird der Zeitplan jeden ersten Montag jedes Monats wiederholt.
- **Woche** : Berechnet den Tag des Monats, an dem wiederholt werden soll, indem bestimmt wird, welche Wochennummer das ausgewählte Startdatum im Monat angezeigt wird. Wenn das Startdatum beispielsweise ein Montag in der zweiten Woche des Monats ist, wiederholt der Zeitplan den zweiten Montag jedes Monats.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`Um zu bestimmen, welche Methode Ihre Instanz verwendet, um zu berechnen, an welchem Tag ein sich wiederholender monatlicher Zeitplan stattfindet. Standardmäßig verwenden Instanzen die genauere Tagesmethode.

Hinweis: Verwenden Sie **Woche** Methode zur Aufrechterhaltung der Abwärtskompatibilität mit anwenderdefinierter Zeitplanlogik. Weitere Informationen zu Berechnungen für den Starttag jedes Monats finden Sie unter monatliche Zeitpläne, die an der fünften Instanz eines Tages beginnen Fünfte Instanz eines Wochentags .

Das folgende Beispiel veranschaulicht die Berechnung, an welchem Wochentag ein monatlicher Zeitplan wiederholt wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`.
3. Überprüfen Sie, ob **Wert** Ist auf festgelegt **Tag** .
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**, Definieren Sie einen neuen Zeitplan , Und klicken Sie auf **Übermitteln** .
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan und in **Zeitplaneinträge** Zugehörige Liste erstellen Sie einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
   - Wann: 5. November 2012 um 10:00 bis 5. November 2012 um 11:00
   - Wiederholungen: Monatlich
   - Monatlicher Typ: Wochentag

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

- Ab: 5. November

Hinweis: In diesem Beispiel ist der 5. November der erste Montag im Monat, aber er ist in der zweiten Woche.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Öffnen **Zeitplaneintrag** .

Hinweis: Die Nachricht **Jeden Monat am ersten Montag** Wird im Formular angezeigt. Die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird, sind:

- 5. November 2012 (erster Montag des Monats)
- 3. Dezember 2012 (erster Montag des Monats)
- 7. Januar 2012 (erster Montag des Monats)

8. Wenn Sie festlegen **Wert** Auf der *glide.schedules.repeat_nth*Eigenschaft bis **Woche** Anstelle von **Tag** In Schritt 3 sind die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird:
   - 5. November 2012 (Zeitplan beginnt am Montag in der zweiten Woche des Monats)
   - Dezember 2012 (zweiter Montag im Monat)
   - 14. Januar 2012 (zweiter Montag im Monat)

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Mithilfe von Zeitplänen und Kalendern

Bestimmte Anwendungen in ServiceNow AI Platform Generieren Sie grafische Kalenderanzeigen basierend auf Zeitplanseiten.

Diese Zeitplanseiten werden in täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Ansichten angezeigt. Derzeit umfassen die Anwendungen, die Zeitplanseiten verwenden:

- Projektmanagement
- Wartungspläne
- Rufbereitschaftsrotation
- Außendienst-Management

Zeitplanseiten sind Datensätze, die die Skripts enthalten, die die Funktionalität der grafischen Anzeige bestimmen.

- Aufgrund des hohen Skripterstellungsgrads, das mit einer Zeitplanseite verbunden ist, sollten Sie in den meisten Instanzen die Standardzeitplanseiten in der Basisplattform verwenden.
- Die Zeitplanseite verwendet eine URL mit einer Reihe von Parametern, die angehängt sind, um die grafische Anzeige zu generieren.
- Eine Zeitplanseite steuert den Kalenderinhalt (`cmn_schedule_page`) Datensatz.

Um auf Zeitplanseiten zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemplaner > Zeitpläne > Zeitplanseiten** . Das Formular „Zeitplanseiten“ enthält die folgenden Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Feldtyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Allgemeiner Name, der zur Identifizierung der aktuellen Zeitplanseite verwendet wird.
Zeitplantyp	Zeichenfolge	Der Zeitplantyp ist eine Zeichenfolge, die verwendet wird, um die Zeitplanseite über den „ Syspa Parameter. Beispielsweise kann auf eine Zeitplanseite wie folgt zugegriffen werden: **/show_schedule_page.do?** **sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf9** Alternativ können Sie auf die Zeitplanseite zugreifen, indem Sie „ **Sysparm_page** den eindeutigen 32-stelligen hexadezimalen Systembezeichner der Zeitplanseite
Anzeigetyp	Auswahl	Jeder Ansichtstyp zeigt verschiedene Feldkombinationen an. Es stehen zwei Optionen zur Verfüg • **Kalender** • Zeitplanseiten
Beschreibung	Zeichenfolge	Allgemeine Beschreibung mit zusätzlichen Informationen zur aktuellen Zeitplanseite. Dieses Feld
Init-Funktionsname	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Der Name der Init-Funktion gibt den Namen der JavaScript-Funktion an, die in der **Client-Skrip** Kalenderzeitplanseiten aufgerufen werden soll.
HTML	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Jelly analysiert das HTML-Feld, ein skriptfähiger Abschnitt. Dann wird sie vor dem Rest des Kal eingefügt. Es kann verwendet werden, um Variablen vom Server zu übergeben und es müssen zus
Client-Skript	Zeichenfolge	Das Client-Skript ist ein skriptfähiger Abschnitt, in dem Optionen für die Anzeige der Zeitplansei API unterscheidet sich je nach Ansichtstyp der Zeitplanseite.
AJAX-Prozessor des Servers	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Der Server-AJAX-Prozessor ist spezifisch für Zeitplanseiten vom Kalendertyp, die verwendet we Zeitplanelementen und -Bereichen zurückzugeben, die angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

Rufen Sie die Seite „Zeitplan“ auf, und zeigen Sie einen Kalender an

Sie können die URL aus dem Argumentmodul verwenden, eine Felddekoration (Wörterbuchattribut `ref_Contributions`) Oder eine UI-Aktion, die mit verknüpft ist `Show_schedule.do` Zum Aufrufen der Seite „Zeitplan“.

Beispielsweise generiert das Modul „Rufbereitschaftskalender“ den Kalender aus der folgenden URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Diese URL führt den Anwender zur monatlichen Kalenderansicht vom 1. März 2016.

- Die URL-Komponente `Sysparm_current_View = monatlich || wöchentlich || täglich` Bestimmt die aktuelle Kalenderansicht. Wenn `Sysparm_current_View` Wird ein ungültiger oder leerer Wert angegeben. Standardmäßig wird die monatliche Ansicht verwendet, und die 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.

wird in diese Ansicht umgeschrieben. Gültige Werte sind monatlich, wöchentlich oder täglich.

- Die URL-Komponente `Sysparm_include_View = monatlich, wöchentlich, täglich` Bestimmt, welche Kalenderansichten verfügbar sind. Wenn `Sysparm_include_View` Wird ungültige oder leere Werte angegeben, nur die gültigen Ansichten werden angezeigt. Wenn alle Werte ungültig sind, werden die drei Standardansichten angezeigt, und die URL wird in diese Ansichten umgeschrieben. Gültige Werte sind `Monatlich` , `Wöchentlich` , Und `Täglich` .

  Hinweis: Die `Sysparm_include_View` Ist nur für die neue Ansicht des Rufbereitschaftskalenders verfügbar.

- Die URL-Komponente `Sysparm_Group_ID=Group_sys_ID` Bestimmt die angegebene Gruppe, nach der gefiltert werden soll. Wenn `Sysparm_Group_ID` Ist angegeben, filtert sie nach der angegebenen Gruppe. Gültiger Wert ist eine SYS-ID der Gruppe.
- Die URL-Komponente `Sysparm_Start_date=2016-03-02` Bestimmt das Datum, an dem jede Ansicht angezeigt wird. Wenn `Sysparm_Start_date` Wird angegeben, wird der Kalender geöffnet, in dem das bestimmte Datum angefochten wird, an dem jede Ansicht ausgewählt wird. Das Format ist JJJJ-MM-TT. Wenn ein ungültiges Format oder Datum angegeben ist, wird das aktuelle Datum verwendet und die URL auf dieses Datum umgeschrieben.

Hinweis: Die `Sysparm_Zoom` URL-Komponente wurde durch ersetzt `Sysparm_current_View` Nur in OnCallRotation.

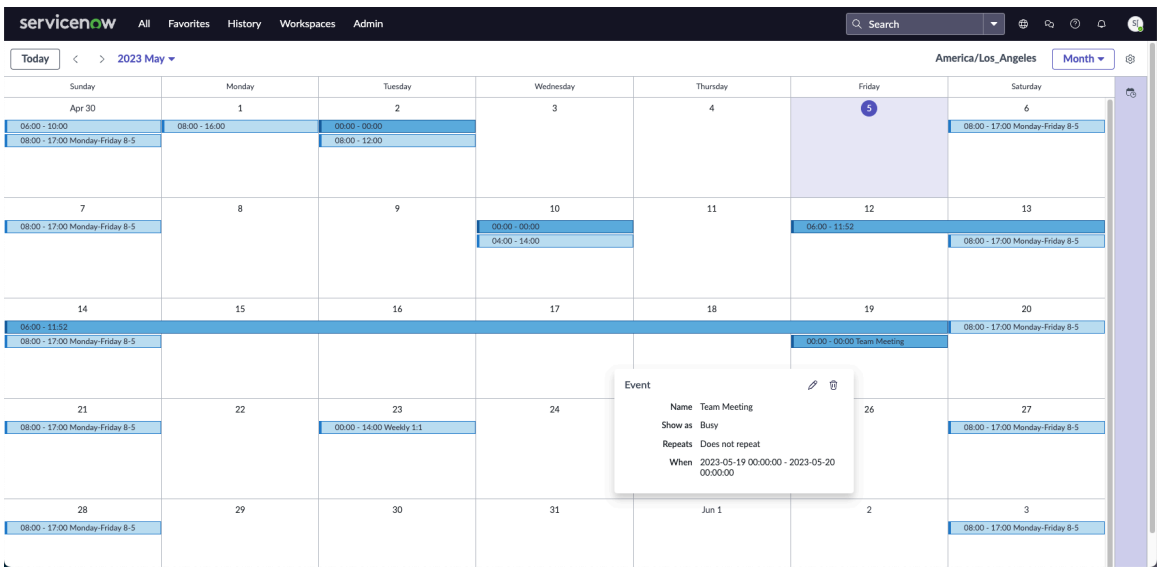
Zeitplanungskalender

Verwenden Sie den Zeitplankalender, um Ereignisse zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.

Zeitplanungskalender

Der Zeitplankalender ist in Tages-, Wochen- oder Monatsansichten in Kalender- und Zeitlinienansichten verfügbar. Informationen zum Erstellen von Ereignissen im Kalender finden Sie unter Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender.

Die Abbildung zeigt die Kalenderanwenderoberfläche.



Hinweis: Informationen zur Verwendung des klassischen Zeitplankalenders finden Sie unter Definieren Sie einen Zeitplan.

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

Domänensupport und Zeitpläne

Domänentrennung wird in Zeitplänen 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. Aktivieren Sie das Plugin „Domänenunterstützung“ [com.Glide.Domain], um die Domänentrennungsfunktion für Zeitpläne zu aktivieren.

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.

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 .

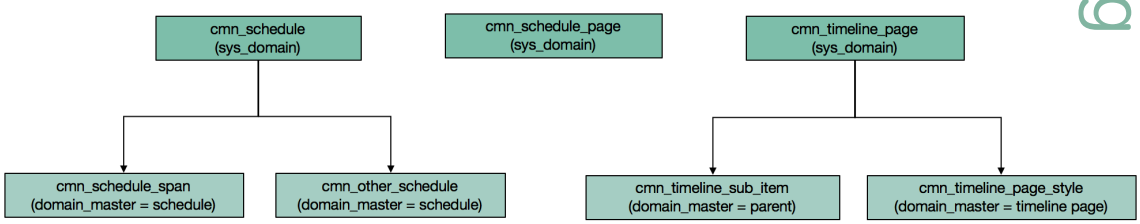
Übersicht

Die Datensätze in den Tabellen Zeitplan [cmn_schedule], Zeitplanseite [cmn_schedule_page] und Zeitleistenseite [cmn_Timeline_page] haben eine definierte Domäne.

- Die untergeordneten Tabellen verwenden `domain_master`Attribut zum Ableiten der Domäne aus der übergeordneten Tabelle.
- Sie finden `domain_master`Attribut im Wörterbuchdatensatz für die jeweilige Tabelle.

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Umfang der Domänentrennung in verschiedenen Zeitplantabellen:

Domänenunterstützung für Zeitpläne



Implementierungen der anwenderdefinierten Domänenunterstützung

Die Unterstützung der Domänentrennung erfolgt nicht automatisch, wenn Sie zu einem neuen Release migrieren, das eine anwenderdefinierte Implementierung der Domänentrennung für Tabellen wie Zeitplaneintrag [cmn_schedule_span] enthält. Mit dieser Aktion wird vermieden, dass bestimmte Konfigurationen geändert werden, die möglicherweise 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.

Um die Unterstützung der Basissystemdomäne für Zeitpläne zu implementieren, wird ein sys.script-Dienstprogramm bereitgestellt. Um dieses Dienstprogramm auszuführen, navigieren Sie zu **Hintergrund** > **Skripts: Hintergrund**an. Das Skript wird unter dem Plugin „com.Glide.schedule“ als aufgeführt Fix_schedule_Domain_Support.js .

- Das Dienstprogramm versucht, hinzuzufügen **Domäne** Spalte [sys_Domain] in den Tabellen Zeitplan [cmn_schedule], Zeitplanseite [cmn_schedule_page] und Zeitleistenseite [cmn_Timeline_page].
- Anschließend wird versucht, das Attribut „Domain_Master“ den Tabellen „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span], „anderer Zeitplan“ [cmn_Other_schedule], „Zeitleistenunterelement“ [cmn_Timeline_sub_item] und „Zeitleistenseitenformat“ [cmn_Timeline_page_style] hinzuzufügen.
- Wenn das Skript vorhandene Datensätze zwischen einem untergeordneten und einem übergeordneten Datensatz findet, die eine unterschiedliche Domäne haben, führt das Skript nicht ein *`domain_master`*Attribut der untergeordneten Tabelle.

Betrachten Sie beispielsweise die Beziehung der Tabellen Zeitplan [cmn_schedule] (übergeordnet) und Zeitplaneintrag [cmn_schedule_span] (untergeordnet). Wenn **Domäne** Die Spalte [sys_Domain] ist für beide Tabellen in der Upgradeinstanz verfügbar. Das Dienstprogramm muss zur Basisimplementierung der Domänenunterstützung für Zeitpläne migrieren.

- Wenn das Skript Datensätze erkennt, bei denen sich die untergeordnete Zeitplaneintrag-Domäne [cmn_schedule_span] von der übergeordneten Zeitplandomäne [cmn_schedule] unterscheidet, wird die Ausführung gestoppt und eine Warnmeldung protokolliert.
- Wenn das Skript keine unterschiedlichen Datensätze findet, wird der Lesezugriff auf deaktiviert und eingeschränkt **Domäne** [sys_Domain] und **Domänenpfad** [sys_Domain_path] Spalten in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span].
- Schließlich fügt das Skript der Wörterbuchdatei für die Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] das Attribut „Domain_Master=schedule“ hinzu.

Hinweis: Die *`domain_master`*Das Attribut stellt sicher, dass die Domänen des untergeordneten Datensatzes und des übergeordneten Datensatzes mit der Domäne für das untergeordnete Element identisch bleiben, die aus dem angegebenen Referenzfeld abgeleitet wird.

Systemplaner

Die Anwendung Systemplaner enthält zwei separate Engines für die Planung: Die Engine für geplante Aufgaben und die Engine für Zeitpläne.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben führen alle Arbeiten aus, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder wiederkehrend ausgeführt werden müssen. Das Modul „geplante Aufgaben“ ist mit der Tabelle „Zeitplan“ [sys_Trigger] verknüpft. Das Bearbeiten von Datensätzen in der Zeitplantabelle wird nicht empfohlen. Verwenden Sie diese Tabelle, um vorhandene geplante Aufgaben des Basissystems anzuzeigen.

Das Modul „geplante Aufgaben“ in der Systemdefinition ist eine administratorfreundliche Schnittstelle zum Planen von Arbeiten. Verwenden Sie dieses Modul, um neue geplante Aufgaben zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine geplante Aufgabe .

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

Zeitpläne

Zeitpläne sind Regeln, die Zeit in einem Kalender einschließen oder ausschließen. Sie werden von Serviceleveln, Inaktivitätsüberwachung und verwendet Gruppenbereitschaftsrotation. Sie können beispielsweise einen Zeitplan definieren, um Servicelevel so einzuschränken, dass sie nur an Wochentagen während der Geschäftszeiten gelten. Sie können auch Feiertage von einer Rufbereitschaftsrotation ausschließen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne Verwenden .

Ereignisplanung

Sie können verschiedene Tools für die Planung von Aktionen oder Aufgaben verwenden, die in der Zukunft stattfinden sollen.

Wartungszeitpläne

Changes an der CMDB können über das Plugin „Wartungszeitpläne“ verwaltet werden, mit dem Changes vorgeschlagen und über eine Zeitleiste angezeigt werden können.

Bereitschaftsrotation

Mit dem Plugin „Gruppenbereitschaftsrotation“ kann ein Zeitplan definiert werden, um zu bestimmen, welche Anwender während bestimmter Stunden des Tages primäre Kontakte sind.

Geplante Berichte

Sobald Sie Berichte definiert haben, können Sie sie über die Berichterstellungsschnittstelle zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in regelmäßigen Abständen per E-Mail versenden.

Geplante Workflows

Workflows bieten ein robustes System für die Automatisierung erweiterter mehrstufiger Prozesse. Workflows werden durch Bedingungen wie Geschäftsregeln ausgelöst, oder sie können für einen bestimmten Zeit-/wiederkehrenden Zeitplan geplant werden, z. B. geplante Aufgaben.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben sind Skripts, die Sie angeben können, dass sie automatisch zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit oder wiederholt generiert werden sollen.

Ereignisregistrierung

Sie können Ereignisse verwenden, um Aktionen oder Aufgaben zu planen, die auftreten, wenn Bedingungen erfüllt sind.

Zum Beispiel:

kb.Ansicht

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Anwender einen Knowledge Base-artikel anzeigt. Sie verwenden es, um die Skriptaktion Wissensansicht auszulösen, die jedes Mal, wenn ein artikel angezeigt wird, einen Wissensnutzungsdatensatz erstellt.

incident.commented

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Anwender einen artikel kommentiert, der von zwei Incidents verwendet wird, um E-Mail-Benachrichtigungen zu kommentieren.

Inaktivitätsüberwachungen

Wenn ein Datensatz für einen definierten Zeitraum nicht aktualisiert wurde, löst eine Inaktivitätsüberwachung ein Ereignis aus.

Skriptaktionen

Skripts, die auslösen, wenn ein Ereignis im Protokoll aufgezeichnet wird. Sie können Skripts so festlegen, dass sie immer dann ausgeführt werden, wenn eine bestimmte Aktivität auf 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.

Plattform auftritt, anstatt zu einem bestimmten Zeitpunkt, z. B. geplante Aufgaben oder als Reaktion auf bestimmte Bedingungen, z. B. Business-Regeln .

Benachrichtigungen

Sie können Ereignisse auch verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen, wenn ein Ereignis im Protokoll aufgezeichnet wird.

Legen Sie eine Inaktivitätsüberwachung fest

Sie können eine Inaktivitätsüberwachung festlegen, die ein Ereignis für einen Aufgabendatensatz auslöst, wenn die Aufgabe für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Aufgabe inaktiv bleibt, wird der Monitor in regelmäßigen Abständen wiederholt. Anwender-Updates für den Aufgabendatensatz starten die Überwachung neu. Wenn die von Ihnen definierten Rücksetzbedingungen nicht erfüllt sind, wird der Monitor beim Aktualisieren des Aufgabendatensatzes nicht neu gestartet. Inaktivitätsüberwachungen gelten nur für Datensätze in Tabellen, die erweitern `Aufgabe` Tabelle, oder `Aufgabe` Tabelle selbst.

Wenn eine Inaktivitätsüberwachung ausgelöst wird, wird ein Ereignis im Formular generiert <tablename>.Inaktivität (Beispiel: `incident.inactivity`). Definieren Sie eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen Oder Skriptaktion, um weitere Aktionen für die Inaktivitätsüberwachung zu steuern.

Die Aktivität eines Datensatzes basiert nur auf Anwenderaktualisierungen. Systemupdates werden nicht als Aktivität gezählt.

Inaktivitätsüberwachungen unterstützen nur eine übereinstimmende Inaktivitätsüberwachung pro Aufgabe.

Wenn mehrere Inaktivitätsmonitore mit einem Aufgabendatensatz übereinstimmen, löscht einer der Inaktivitätsmonitore alle anderen sys_Trigger-Aufträge, bleibt nur seine eigenen, sodass die anderen nicht ausgelöst werden können. Da Inaktivitätsüberwachungen vom Bedingungsgenerator gesteuert werden, kann die Definitionszeit nicht erkennen, dass Inaktivitätsüberwachungen sich pro Aufgabendatensatz überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **SLA** > **Inaktivitätsüberwachungen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Geben Sie der Inaktivitätsüberwachung einen Namen.
3. Geben Sie den Typ des zu überwachenden Datensatzes in an **Tabelle** Feld.
4. Geben Sie an, wie lange die Inaktivitätsüberwachung warten soll, bevor jede Benachrichtigung in gesendet wird **Warten** Feld.
5. Geben Sie zusätzliche Bedingungen in an **Bedingung** Feld.
   Mindestens eine Bedingung muss angegeben werden, damit die Inaktivitätsüberwachung funktioniert.
   - Wenn Sie das automatische Schließen von Incidents verwenden, fügen Sie eine Rücksetzbedingung hinzu, da das automatische Schließen andernfalls nicht ordnungsgemäß funktioniert. Um diese Zurücksetzung zu verhindern, legen Sie einen fest **Rücksetzbedingung** Auf Ihrer Inaktivitätsüberwachung. Weitere Informationen zum automatischen Schließen von Incidents finden Sie unter Konfigurieren Sie Incidents so, dass sie automatisch 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.

- Alle Bedingungen müssen pro Anwenderaktualisierung „wahr“ sein, damit die Inaktivitätsüberwachung ausgeführt werden kann. Beispielsweise funktioniert diese Bedingung nur, wenn das Fälligkeitsdatum vor dem aktuellen Datum liegt, an dem der Anwender die Aufgabe aktualisiert.

6. Geben Sie eine Reihenfolge an, wenn für mehrere Inaktivitätsüberwachungen die Bedingungen für einen bestimmten Datensatz erfüllt sein könnten – es wird diejenige mit der niedrigsten Reihenfolge verwendet.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Wenn Sie Bedingungen auf einer Inaktivitätsüberwachung ändern, stoppt der Monitor die Nachverfolgung zuvor nachverfolgter Datensätze. Datensätze, die Sie vor der Inaktivitätsüberwachung erstellt haben, werden nicht nachverfolgt, auch wenn der Datensatz alle anderen Bedingungen erfüllt.

Eskalationsintervalle und Pausenbedingungen

Eskalationsintervalle und Pausenbedingungen sind für eine Inaktivitätsüberwachung nicht relevant.

Die zugehörige Liste und das zugehörige Feld sind verfügbar, da die Tabelle für die Inaktivitätsüberwachung die für SLAs verwendete Tabelle erweitert. Diese Elemente werden jedoch in keiner Weise verwendet, wenn eine Inaktivitätsüberwachung angehängt wird oder ausgelöst wird.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben sind automatisierte Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden können.

Sie können die folgenden Arten von Aufgaben automatisieren:

- Generieren und verteilen Sie einen Bericht automatisch
- Generieren und planen Sie automatisch eine Entität von Datensätzen, z. B. einen Incident, ein Change-Element, ein Konfigurationselement, aus einer Vorlage
- Führen Sie geplante Aufgaben aus Skripts oder Business-Regeln aus
- Planung am Ende des Monats
- Planung für Wochentage

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter Geplante Skriptausführungen und Ereignisziele Auf der ServiceNow Developer Site.

Verwenden Sie Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben Dient zur Überwachung des Systemereignisverarbeitungssystems und des Verarbeitungssystems für geplante Aufgaben.

status der geplanten Aufgabe

Eine geplante Aufgabe kann sich in einem der folgenden status befinden.

Bereit

Der Auftrag kann im nächsten geplanten Intervall ausgeführt werden.

Wird ausgeführt

Der Auftrag wird gerade eine Aufgabe ausgeführt.

In der Warteschlange

Der Auftrag wurde der Planer-Warteschlange hinzugefügt und wartet auf die Ausführung.

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

Fehler

Fehler beim Ausführen des Auftrags.

Fehler beim Planauftrag

Wenn beim Generieren einer geplanten Aufgabe Fehler auftreten, besuchen Sie Beheben Sie Probleme bei einer geplanten Aufgabe über App-Einblicke Für zusätzliche Informationen.

Geplante Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe in der Tabelle „Auftrag planen“ [sysauto].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie alle neuen geplanten Aufgaben mit dieser Methode.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den entsprechenden Typ der geplanten Aufgabe aus.
   - Erstellung und Verteilung eines Berichts automatisieren
   - Etwas (einen Change, einen Incident, eine CI etc.) automatisch aus einer Vorlage erstellen
   - Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Ergebnis
Die angezeigten Felder hängen vom Typ der erforderlichen geplanten Aufgabe ab.

Zugehörige Informationen

Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Sonderfälle in Stellenzeitplänen

Zeigen Sie ein Zeitplanelement an

Automatisieren Sie die Generierung und Verteilung eines Berichts

Generieren und verteilen Sie geplante Berichte per E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: administrator
Ein Anwender mit der Rolle „Report_Scheduler“ kann einen geplanten Bericht auch über einen anderen Navigationspfad erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie E-Mails von Core-UI-Berichten .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geplante Berichte können im PDF-, CSV- oder XLS-Format verteilt werden. Grafische Berichte können im PNG- oder PDF-Format verteilt werden. Pivotberichte auf mehreren Ebenen können nur im PDF-Format geplant 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.

Hinweis:

- Es ist nicht möglich, Kalender-, Zuordnungs- oder einzelne Punktzahlberichte zu planen. Sie können Pivot-Tabellenberichte nur planen, wenn das Plugin vorhanden ist `com.snc.whtp`lst aktiviert.
- Daten werden möglicherweise nicht in Berichten angezeigt, die von einer Person erstellt wurden, deren Anwenderaccount deaktiviert ist. Um sicherzustellen, dass die gewünschten Daten angezeigt werden, muss ein aktiver Anwender den geplanten Bericht neu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Automatisieren Sie die Generierung und Verteilung eines Berichts** .
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Berichts
Bericht	Verweis auf den Bericht, den Sie planen. Sie können das Suchsymbol verwenden Um den Bericht zu suchen. **Hinweis:** Automatische E-Mail-Unterstützung ist für Kalender-, Karten- und Einzelpunktzahl-Berichte nicht verfügbar.
Anwender	Einzelne Anwender, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten. Anwender müssen haben **Benachrichtigung** Auf festlegen **Aktiviert** In ihren Anwenderdatensätzen, um Berichte zu erhalten.
Gruppen	Gruppen, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten.
E-Mail-Adressen	Kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen von Berichtsempfängern, die keine Anwender in Ihrer Instanz sind.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die den Bericht enthält. **Global** Wird angezeigt, wenn sich der Bericht im globalen Bereich befindet.
Aktiv	Wenn aktiv, werden geplante Berichte bereitgestellt.
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Tag und Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Tag und Monat (z. B. 14. Juli) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Tag in Woche im Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Wochentag in einer bestimmten Woche eines bestimmten Monats (z. B. der zweite Montag im Oktober) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Woche im Monat** : Wird monatlich während einer bestimmten Woche des Monats (z. B. die dritte Woche jedes Monats) an bestimmten Tagen und zu einer bestimmten Zeit ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen und alle Geschäftskalenderbereiche in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstelltUnd Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Beispiel: Die geplante Aufgabe wird um 16:45 Uhr (US/Pacific Time) ausgeführt, wenn es sich um die zugewiesene Zeitzone des Anwenders handelt, und Sie geben ein 16:45 In **Zeit** 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
	○ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld **Zeit** eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und 13:30 in das Feld **Zeit** eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Ermöglicht Ihnen, das Anfangsfenster zu definieren, zu dem Ihr Auftrag ausgeführt werden soll. Der Auftrag wird tatsächlich zu dem in angegebenen Zeitpunkt ausgeführt **Laufzeit** . Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Die **Wird Gestartet** Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Ausführen** Typen in **Ausführen** Feld: ○ **Täglich** ○ **Tag und Monat im Jahr** ○ **Tag in der Woche im Monat im Jahr** ○ **Monatlich**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ **Einmal** ○ **In regelmäßigen Abständen** ○ **Woche des Monats** ○ **Wöchentlich** Für den Ausführungstyp **Regelmäßig** , **Wird Gestartet** Uhrzeit ist Datum und Uhrzeit der ersten Generierung geplanter Aufgaben.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die geplante Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben: ○ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **--Keine--** : Wenden Sie bei der Planung dieses Auftrags keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offsetfaktors können Sie die Ausführung des Auftrags vor oder nach der offiziellen Zeitspanne planen, die im Geschäftskalender für die folgenden Anwendungsfälle definiert ist:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ○ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ○ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ○ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.
Priorität	Numerische Priorität für die regelmäßige Aufgabe:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Legen Sie für wichtige Aufgaben einen Prioritätswert unter 100 fest. ○ Legen Sie für weniger wichtige Aufgaben einen Prioritätswert über 100 fest. ○ Wenn mindestens 70 Prozent aller geplanten Aufgaben sind **Überfällig** , Alle Aufträge, die mit einem Wert über 100 markiert sind, werden nicht ausgeführt.
Bedingt	Wenn diese Option aktiviert ist, geben Sie eine geskriptete Bedingung zum Generieren des Berichts an.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Wenn diese Option aktiviert ist, werden leere Berichte nicht verteilt.
Bedingung	Ein bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bedingungen verwenden** . Für weitere Informationen zu Skripts auf ServiceNow Plattform, siehe Skripts . ⚠ **Warnung:** Bedingte Skripts für geplante E-Mails werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft .
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	(Optional) Fügen Sie dem Bericht eine Nachricht hinzu. Wenn der Berichtsausgabetyp eingebettetes PNG ist, ○ Verwenden Sie das Tag `${Report:png}` Im Nachrichtentext, um den Bericht in der Nachricht zu positionieren. Andernfalls wird der Bericht unten in der Nachricht angezeigt. ○ Verwenden Sie das Tag `${Report:include_with}` Zum Positionieren anderer in der E-Mail enthaltener Berichte. Andernfalls werden diese Berichte unten in der Nachricht angezeigt.
Typ	Berichtsausgabetyp. Grafische Berichte können PNG- oder PDF-Dateien sein. Listenberichte können PDF-, Excel- oder CSV-Dateien sein. Wählen Sie bei der Planung eines grafischen Berichts den Ausgabetyp aus **PDF** Oder **PDF-Querformat** Um die Diagrammrasterdaten einzubeziehen. Wählen Sie beim Planen eines Listenberichts den Ausgabetyp aus **Excel** Oder **CSV** . Wählen Sie Aus **Eingebettete PNG** Zum Einbetten der Berichtsvisualisierung in den Text der E-Mail. Große Bilder werden an die E-Mail angepasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Ausgabeformate für Berichte. ⓘ **Hinweis:** Es ist nur möglich, Pivotberichte auf mehreren Ebenen in der PDF-Ausgabe zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Zip-Ausgabe	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Bericht als ZIP-Dateianhang an die E-Mail gesendet.
Einbeziehen mit	Mindestens ein zusätzlicher Bericht, der in die E-Mail aufgenommen werden soll. Es ist nicht möglich, die Berichte in der E-Mail zu bestellen. Sie können das Suchsymbol verwenden Um die zusätzlichen Berichte zu suchen.
Seitengröße (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wählen Sie die Größe A3, A4, Letter oder Legal aus. Wählen Sie aus, um eine andere Papiergröße anzugeben **Anwenderdefiniert** Und geben Sie ein **Seitenhöhe** Und **Seitenbreite** In Pixel.
Seitenhöhe (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenhöhe in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.
Seitenbreite (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenbreite in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um die geplante E-Mail-Adresse eines Berichtsauftrags zu bearbeiten, öffnen Sie den Auftrag in der Liste „geplante Aufgaben“. Um geplante E-Mails eines Berichts zu stoppen, löschen Sie die Zeile des entsprechenden Auftrags aus der Liste „geplante Aufgaben“.

Zugehörige Informationen

- Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben
- Geplante Aufgaben erstellen
- Personalisieren Sie das Systemdatumsformat
- Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Generieren Sie automatisch etwas aus einer Vorlage

Planen Sie die Generierung von Entitäten, einschließlich Changes, Incidents und CIs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Template_Scheduler

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle geplante Entitätsgenerierungen [sysauto_template].
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Entitätsgenerierung planen

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt 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.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name der Anwendung, die die Entität enthält. **Global** Wird angezeigt, wenn sich die Entität im globalen Bereich befindet.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	Ein bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bedingungen verwenden** .
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Tag und Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Tag und Monat (z. B. 14. Juli) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Tag in Woche im Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Wochentag in einer bestimmten Woche eines bestimmten Monats (z. B. der zweite Montag im Oktober) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Woche im Monat** : Wird monatlich während einer bestimmten Woche des Monats (z. B. die dritte Woche jedes Monats) an bestimmten Tagen und zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen und alle Geschäftskalenderbereiche in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstelltUnd Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Beispiel: Die geplante Aufgabe wird um 16:45 Uhr (US/Pacific Time) ausgeführt, wenn es sich um die zugewiesene Zeitzone des Anwenders handelt, und Sie geben ein `16:45` In **Zeit** Feld. ○ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie `22:15` in das Feld **Zeit** eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und `13:30` in das Feld **Zeit** eingeben.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats 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
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert `04` ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `26` ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `13` ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte `30` und `25` ein.
Wird gestartet	Ermöglicht Ihnen, das Anfangsfenster der Zeit zu definieren, zu der Ihr Auftrag ausgeführt werden soll. Der Auftrag wird tatsächlich zu dem in angegebenen Zeitpunkt ausgeführt **Laufzeit** . Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Die **Wird Gestartet** Das Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Ausführen** Gibt in ein **Ausführen** Feld: ○ **Täglich** ○ **Tag und Monat im Jahr** ○ **Tag in der Woche im Monat im Jahr** ○ **Monatlich** ○ **Einmal** ○ **In regelmäßigen Abständen** ○ **Woche des Monats** ○ **Wöchentlich** Für den Ausführungstyp **Regelmäßig** , **Wird Gestartet** Uhrzeit ist Datum und Uhrzeit der ersten Generierung geplanter Aufgaben.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die geplante Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt 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.

Feld	Beschreibung
	◦ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ◦ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ◦ **--Keine--** : Wenden Sie bei der Planung dieses Auftrags keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offsetfaktors können Sie die Ausführung des Auftrags vor oder nach der offiziellen Zeitspanne planen, die im Geschäftskalender für die folgenden Anwendungsfälle definiert ist:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ◦ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ◦ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ◦ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.
Dies generieren	Verweis auf den Vorlagendatensatz, aus dem Sie eine geplante Aufgabe generieren.

Zugehörige Informationen

Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben erstellen

Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Planen Sie sowohl bedingte als auch nicht bedingte Skripts. Wenn Domänentrennung in der Instanz installiert ist, können Sie Skripts auch basierend auf den zugewiesenen Domänen auswählen, filtern, sortieren und planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein bedingtes Skript. Die geplante Aufgabe wird nur ausgeführt, wenn aktive Incidents älter als 30 Tage 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.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Skriptausführung planen

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Applikation	Name der Anwendung, die das Skript enthält. **Global** wird angezeigt, wenn das Skript zum globalen Umfang gehört.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	Ein bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bedingungen verwenden** . ⚠ **Warnung:** Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails und Performance Analytics Datensammlungsaufträge werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig.Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox . Nach dem Upgrade werden Aufträge mit bedingten Skripts, die diese unzulässigen API-Komponenten enthalten, mit Fehlern abgeschlossen.
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Tag und Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Tag und Monat (z. B. 14. Juli) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Tag in Woche im Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Wochentag in einer bestimmten Woche eines bestimmten Monats (z. B. der zweite Montag im Oktober) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ **Woche im Monat** : Wird monatlich während einer bestimmten Woche des Monats (z. B. die dritte Woche jedes Monats) an bestimmten Tagen und zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen und alle Geschäftskalenderbereiche in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstelltUnd Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats 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
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert `04` ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `26` ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `13` ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte `30` und `25` ein.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Beispiel: Die geplante Aufgabe wird um 16:45 Uhr (US/Pacific Time) ausgeführt, wenn es sich um die zugewiesene Zeitzone des Anwenders handelt, und Sie geben ein `16:45` In **Zeit** Feld. ○ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie `22:15` in das Feld **Zeit** eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und `13:30` in das Feld **Zeit** eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats 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
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert `04` ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `26` ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `13` ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte `30` und `25` ein.
Wird gestartet	Ermöglicht Ihnen, das Anfangsfenster der Zeit zu definieren, zu der Ihr Auftrag ausgeführt werden soll. Der Auftrag wird tatsächlich zu dem in angegebenen Zeitpunkt ausgeführt **Laufzeit** . Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Die **Wird Gestartet** Das Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Ausführen** Gibt in ein **Ausführen** Feld: ○ **Täglich** ○ **Tag und Monat im Jahr** ○ **Tag in der Woche im Monat im Jahr** ○ **Monatlich** ○ **Einmal** ○ **In regelmäßigen Abständen** ○ **Woche des Monats** ○ **Wöchentlich** Für den Ausführungstyp **Regelmäßig** , **Wird Gestartet** Uhrzeit ist Datum und Uhrzeit der ersten Generierung geplanter Aufgaben.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die geplante Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Ausführen als [Optional]	Wählen Sie einen anderen Benutzer aus, unter dem die Skriptausführung ausgeführt werden soll. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen, falls es nicht vorhanden ist.
Dieses Skript ausführen	Name des Skripts, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Kopieren Sie beispielsweise die Skriptlogik aus einer Business-Regel, oder rufen Sie eine Skripteinbindung auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn die Domänentrennung in dieser Instanz installiert ist, werden auch die folgenden Felder zum Auswählen, Sortieren und Planen von Aufgaben nach Domäne angezeigt.

   Hinweis: Das Plugin „Domänenunterstützung – Domänenerweiterungs-Installationsprogramm“ installiert diese Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung anfordern .

Feld	Beschreibung
Domäneniterator	Kontrollkästchen, mit dem dieser Auftrag über mehrere Domänen hinweg ausgeführt werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Domänenquelltabelle** Und **Domänenquellfilter** Felder werden angezeigt.
Domänenquelltabelle	Name der domänengetrennten Tabelle, die die Quelle der Domänen ist, in denen die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie beispielsweise aus **Abteilung (cmn_Department)** Wenn Sie es als Quelle der zugewiesenen Domänen verwenden möchten, die zum Planen von Skripts verwendet werden. Die geplante Aufgabe bestimmt diese Domänen aus dem Feld sys_Domain der Quelltabellendatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenzuweisung . **Hinweis:** Es ist eine gute Idee, eine domänengetrennte Tabelle zu erstellen, die ausschließlich für Beschaffungsdomänen bestimmt ist, es sei denn, Sie haben einen Anwendungsfall, der die Verwendung eines vorhandenen rechtfertigt. Wenn Sie ein neues erstellen, wählen Sie es einfach über dieses Feld aus.
Domänenquellfilter	Optionale Bedingung, die Sie angeben können, um die Datensätze zu filtern, die aus der ausgewählten Domänenquelltabelle abgefragt werden. **a.** Wählen Sie das Feld aus, das zum Filtern von Datensätzen verwendet werden soll. **b.** Fügen Sie Filterbedingungen und Operatoren hinzu, um die Domänenauswahlkriterien einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Filter .

   Die folgende Verarbeitung erfolgt beim Planen eines Auftrags in einer domänengetrennten Instanz:

   - Fragt zuerst die ausgewählte Domänenquelltabelle ab.
   - Wenn Sie eine Bedingung in angegeben haben **Domänenquellfilter** Feld wird die Filterbedingung angewendet, um den resultierenden Satz von Datensätzen einzugrenzen.
   - Schließlich ruft es die Liste der eindeutigen Domänen aus den sys_Domain-Spalten dieser Datensätze ab.

6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** So aktualisieren Sie die geplante Aufgabe: **Jetzt Ausführen** Um das geplante Skript sofort auszuführen, oder **Löschen** Um den Auftrag zu löschen.

Zugehörige Informationen

Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben erstellen

Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

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

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Domänentrennung für Service Provider

Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Die Ausführungstypen; **Tag und Monat im Jahr** , **Tag in Woche im Monat im Jahr** , Und **Woche im Monat** , Felder erforderlich; **Tag** , **Monat** , Und **Jahr** Sichtbar zu sein. Untergeordnete Tabellen, die diese Felder nicht anzeigen, können keine Aufträge mit diesem Ausführungstyp erstellen.

Vorbereitungen

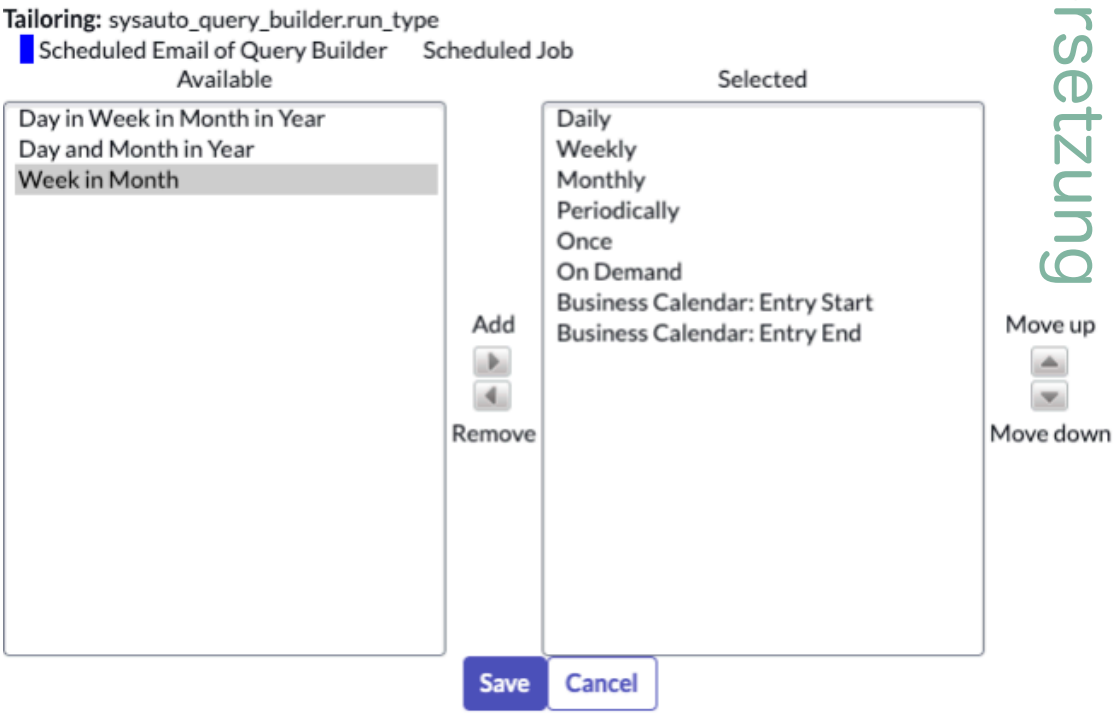
Identifizieren Sie die untergeordnete Tabelle, für die Sie neue Laufzeiten konfigurieren. Um untergeordnete Tabellen zu finden, befolgen Sie die Anweisungen in Suchen Sie nach untergeordneten Tabellen für geplante Aufgaben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Konfigurieren **Ausführen** Zeitoptionen:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus** .
4. Wählen Sie aus **Ausführen** Menü zum Anzeigen der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten.
   Wenn die Auswahlmöglichkeiten für **Ausführen** Menü wurde zuvor geändert. Die neuen Ausführungstypen sind nicht sichtbar. So fügen Sie sie hinzu:
   a. Auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste klicken) **Ausführen** Und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** .
   b. Wählen Sie die fehlenden Auswahlmöglichkeiten für aus **Ausführen** Sie möchten hinzufügen und auswählen



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.

Suchen Sie nach untergeordneten Tabellen für geplante Aufgaben

Identifizieren Sie untergeordnete Tabellen in geplanten Aufgaben, um eine konsistente Konfiguration für alle zugehörigen Tabellen zu fördern. Dies trägt dazu bei, die Datenintegrität und eine einheitliche Verarbeitungslogik in der gesamten Tabellenhierarchie beizubehalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, untergeordnete Tabellen einer geplanten Aufgabe zu finden: Entweder durch Ausführen eines Skripts oder mithilfe von Suchparametern.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Hintergrundskript ausführen, z. B.:
   `gs.info(GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions('sysauto'));`

   (Optional) Das Skript ist eine effiziente und gründliche Möglichkeit, die Namen aller untergeordneten Tabellen in einer übergeordneten Tabelle zu erfassen.

2. **Wahlweise:** Suchen Sie im **sys_DB_object_list** Tabelle mit den Suchparametern: **Erweitert die Tabellenbezeichnung beginnt mit der geplanten Aufgabe oder erweitert die Tabelle erweitert die Tabellenbezeichnung beginnt mit der geplanten Aufgabe oder erweitert die Tabelle erweitert die Tabellenbezeichnung beginnt mit geplanten Aufgaben.**

   (Optional) Je nach Tiefe der Tabellenhierarchie sind möglicherweise zusätzliche Parameter erforderlich, um alle untergeordneten Tabellen zu finden.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben erstellen

Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben

Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Sonderfälle in Stellenzeitplänen

Einige Sonderfälle erfordern Sorgfalt bei der Arbeitsplanung.

Zeitpläne für Monatsende

Da Monate unterschiedliche Längen haben, seien Sie bei der Planung von Aufgaben für das Ende des Monats vorsichtig.

- Die Planung eines Ereignisses für den 29. Oder 30. Wird nicht empfohlen, da die geplante Aufgabe in Monaten (z. B. Februar) ausgeführt wird, die kürzer als diese Daten sind.
- Wenn ein Ereignis für den 31. Geplant ist, wird es am letzten Tag des Monats ausgeführt, auch wenn der Monat kürzer ist.

Beispielsweise wird etwas, das für den 31. Des Monats geplant ist, am 28. Februar oder 29. Februar in einem Schaltjahr ausgeführt.

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

Wochentagszeitpläne

Verwenden Sie für geplante Skripts das folgende Skript, um nur an Wochentagen auszuführen:

Warnung: Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig.

```
var isWeekday;
var today = new Date();
var dayOfWeek = today.getDay(); // Get day of the week(0 = Sunday, 1 = Monday, ... , 6 =
 Saturday)
switch (dayOfWeek) {
case 0: // Sunday
case 6: // Saturday
isWeekday = false;
break;
default:
isWeekday = true;
}
answer=isWeekday;
```

Wenn das bedingte Skript für einen geplanten Bericht komplexer ist und Sie unsere Glide-Klassen verwenden müssen, verwenden Sie die folgenden Schritte als Problemumgehung:

1. Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, und schließen Sie die gesamte bedingte Logik des geplanten Berichts innerhalb der geplanten Aufgabe ab.
2. Wenn die gesamte bedingte Logik erfüllt ist, können Sie den geplanten Bericht mit dem folgenden Skript innerhalb der geplanten Aufgabe auslösen.

```
var schRpGr = new GlideRecord("sysauto_report");
schRpGr.get("<sys_id of the scheduled report>");
gs.executeNow(schRpGr);
```

Geplante Aufgaben aus Skripts

Verwenden Sie das folgende Skript, um eine geplante Aufgabe auszuführen, die durch ein Ereignis ausgelöst wurde:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Sie können das Skript mit einer von mehreren Tabellen ausführen:

- Scheduled_Import_Set (geplante Importsätze)
- Sysauto_script (geplante Skriptausführung)
- Sysauto_template (geplante Vorlagengenerierung)
- Sysauto_Report (geplanter Bericht)

Hinweis: `SncTriggerSynchronizer` Stellt keine Methoden zur Ausführung geplanter Aufgaben in der Zukunft bereit.

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

Geplante Skripts und Aufgaben werden ausgeführt, die aus einer anderen Instanz importiert wurden

Geplante Skriptausführung und geplante Aufgaben werden als Datensätze in kategorisiert ServiceNow AI Platform, D. h. sie sind von Update-Sätzen ausgeschlossen. Navigieren Sie zu , um zu bestimmen, ob eine Tabelle enthalten ist **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon** Und zeigen Sie an **Attribut** Wert für die betreffende Tabelle. Nur Tabellen mit dem Attribut Update_Sync=true sind in Update-Sätzen enthalten.

Sie können optional Datensätze über XML exportieren und importieren. Um unerwartete Datenänderungen zu verhindern, werden jedoch keine Datensätze für Zeitplanelement [sys_Trigger] für Datensätze erstellt, die aus einer XML-Datei wie einem Update-Satz importiert wurden. Um geplante Aufgaben oder Skripts auszuführen, die aus einer anderen Instanz importiert wurden, aktualisieren Sie den entsprechenden Auftrags- oder Skriptdatensatz in der Zielinstanz.

Zugehörige Informationen

- Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben
- Geplante Aufgaben erstellen
- Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben
- Personalisieren Sie das Systemdatumsformat
- Legen Sie eine Systemzeitzone fest
- Domänentrennung für Service Provider

Zeigen Sie ein Zeitplanelement an

Sie können geplante Elemente, bei denen es sich um einzelne Instanzen einer geplanten Aufgabe handelt, im Systemplaner anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben von heute**an.

Hinweis: Es ist nicht ratsam, die Zeitplanelemente selbst zu ändern. Am besten ändern Sie die geplanten Aufgaben, die sie enthalten.

Jedes Zeitplanelement wird in der Tabellenliste angezeigt.

Zugehörige Informationen

- Geplante Aufgaben
- Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben
- Geplante Aufgaben erstellen
- Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben

Erweiterte Planungsoptionen sind verfügbar, wenn Sie geplante Aufgaben in konfigurieren **Sysauto** , Bietet größere Flexibilität bei der Auftragsplanung und -Ausführung. Sie 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.

Aufträge so konfigurieren, dass sie an einem zukünftigen Datum beginnen, an einem bestimmten Datum enden und definieren, wie der Auftrag wiederholt werden soll.

Ein **Erweitert** Das Kontrollkästchen ist für die folgenden Ausführungstypen in verfügbar **Sysauto** :

- **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt
- * **Tag und Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Tag und Monat (z. B. 14. Juli) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt.
- * **Tag in Woche im Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Wochentag in einer bestimmten Woche eines bestimmten Monats (z. B. der zweite Montag im Oktober) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt.
- **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt
- **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt
- **Woche im Monat** : Wird monatlich während einer bestimmten Woche des Monats (z. B. die dritte Woche jedes Monats) an festgelegten Tagen und zu einer bestimmten Zeit ausgeführt.
- **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt

Hinweis: *Für **Tag und Monat im Jahr** Und **Tag in Woche im Monat im Jahr** , Nur die erweiterten Optionen **Wird Gestartet** Und **Wird Beendet** Sind verfügbar (nicht **Wiederholen Sie alle**).

Nachdem Sie ausgewählt haben **Erweitert** Kontrollkästchen, zusätzliche Konfigurationsfelder werden angezeigt:

- **Wird Gestartet** : Ermöglicht Ihnen, zu definieren, wann Ihr Auftrag in Zukunft ausgeführt werden soll.
- **Wird Beendet** : Ermöglicht Ihnen, zu definieren, wann Ihr Auftrag in Zukunft nicht mehr ausgeführt werden soll.
- **Wiederholen Sie alle** : Aktiviert anwenderdefinierte Wiederholungsmuster, z. B. eine tägliche Aufgabe, die alle zwei Tage wiederholt wird, oder eine wöchentliche Aufgabe, die alle drei Wochen wiederholt wird

Wenn **Zeitzone** Feld ist festgelegt, die **Wird Gestartet** Und **Wird Beendet** Felder verwenden diese Zeitzone.

Um die Optionen weiter zu verstehen: **Wird Gestartet** , **Wird Beendet** , Und **Wiederholen Sie alle** :

Angenommen, Sie erstellen eine **Täglich** Auftrag mit dem folgenden Zeitplan:

- **Wird Gestartet** : 1. Juni um 00:00 Uhr
- **Wird Beendet** : Juni 30, 23:59
- **Zeit** : 9:00 UHR
- **Wiederholen Sie alle** : 1 Tag

Obwohl der Auftrag voraussichtlich am 1. Juni um 00:00 Uhr beginnt, wird er zu diesem Zeitpunkt nicht ausgeführt. Stattdessen wird der Auftrag am 1. Juni um 9:00 UHR ausgeführt, da dies die angegebene Ausführungszeit 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.

Die **Wird Gestartet** Und **Wird Beendet** Zeiten definieren das Zeitfenster, in dem der Auftrag ausgeführt werden soll. Die erste gültige geplante Ausführung innerhalb dieses Fensters – in diesem Fall um 9:00 UHR am 1. Juni – ist der Zeitpunkt, zu dem der Auftrag ausgeführt wird. Beim Erstellen von Datensätzen für geplante Aufgaben, wenn der Wert von **Wird Gestartet** Ist leer, verwendet das System die aktuelle Zeit.

Wenn Sie ändern **Wiederholen Sie alle** Bei Einstellung auf 2 wird der Auftrag ab dem 1. Juni alle 2 Tage um 9:00 UHR ausgeführt. Das bedeutet, dass sie am 1. Juni, 3. Juni, 5. Juni usw. ausgeführt wird und jeden zweiten Tag bis zum 29. Juni (dem letzten Vorkommen vor dem) fortgesetzt wird **Wird Beendet** Uhrzeit Juni 30, 23:59).

Zugehörige Informationen

- Geplante Aufgaben
- Geplante Aufgaben erstellen
- Erweiterte Optionen für geplante Aufgaben
- Aktivieren Sie Ausführungstypen für untergeordnete Tabellen geplanter Aufgaben

Zeitkonfiguration wird verwendet

Mit dieser Funktion können Sie die Planung verwalten, Ereignisse einrichten, Metriken nachverfolgen und vieles mehr.

Verwenden Sie Zeitkonfigurations-Apps für alles, von der grundlegenden Zeit- und Aufgabennachverfolgung bis hin zu Kalendern für Geschäfts- und Geschäftsereignisse, die alle an eine bestimmte Zeitzone angepasst werden können.

Geschäftskalender werden erstellt

Erstellen Sie Geschäftskalender in ServiceNow AI Platform Damit Sie Ereignisse für Ihre Anwender planen und ihre Zeit anwendungsübergreifend nachverfolgen können. Im Menü „Geschäftskalender“ definieren Sie Zeitpläne und Kalender aller Typen, einschließlich Geschäftskalender.

Geschäftskalenderkomponenten

Verwenden Sie die folgenden Formulare, wenn Sie Kalender und Zeitpläne im Menü „Geschäftskalender“ definieren:

Geschäftskalender-Definitionsdatensatz

Gibt einen einzelnen Geschäftskalender an, in dem Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender (falls vorhanden) und eine Zeitzone angeben können. Ein Geschäftskalender kann einen beliebigen Zeitraum darstellen, und sein Definitionsdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [Business_Calendar] gespeichert.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Geschäftskalenderdefinition finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Geschäftskalendereinträge

Definiert die einzelnen Einträge, aus denen ein Geschäftskalender besteht, und speichert sie in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ [Business_Calendar_span] und „Geschäftskalendereintragsname“ (Business_Calendar_span_Name). Im Gegensatz zu Legacy-Zeitplaneinträgen, die sich wiederholende und ausschließende Zeitspannen aufweisen, müssen Sie einzelne Geschäftskalendereinträge für alle Zeitspannen im Kalender erstellen. Mit den Skripteinbindungen können Sie auch Geschäftskalenderbereiche für globale und bereichsbezogene Anwendungen erstellen **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Siehe Erstellen Sie eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen für weitere Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Einträgen für einen Geschäftskalender finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge Und Erstellen Sie Geschäftskalendereintragsnamen.

Filteroptionen für Geschäftskalender

Definiert die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen sind zusätzlich zur Standardfilterung für Datum und Uhrzeit in der enthalten ServiceNow AI Platform.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für einen Geschäftskalender finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Kalender für Paket

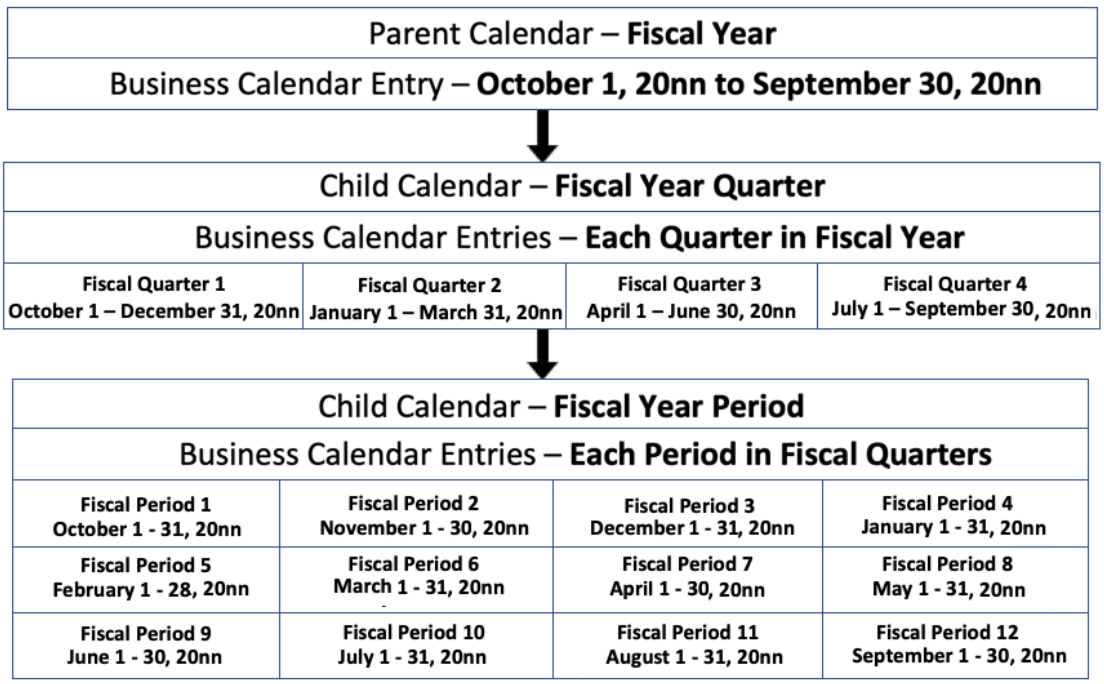
Paart einen Geschäftskalender mit einem ServiceNow AI Platform Paket, damit Sie den Kalender für die Verwendung in diesem Funktionsbereich aktivieren können. Ein Paket ist eine Sammlung von Bereichen und Anwendungen, die einen Funktionsbereich ausmachen, z. B. HR-Servicebereitstellung.

Weitere Informationen zum Zuordnen eines Geschäftskalenders zu einem Paket finden Sie unter Verbinden Sie Geschäftskalender mit Paketen.

⚠ **Warnung:** Wenn Sie verwenden Performance Analytics, Seien Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Geschäftskalender vornehmen, kann die ungültig machen Performance Analytics Daten. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Beispiel für Geschäftskalender

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Geschäftskalender mit 4 Quartalen und 12 Geschäftsperioden.



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 zu navigieren **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**, Sie erstellen:
  - Ein Geschäftskalender mit dem Titel „Geschäftsjahr“.
  - Ein Kalender für Quartale, die zum Geschäftsjahr gehören.
  - Ein Kalender für Zeiträume mit einem übergeordneten Element „Geschäftsjahr“ oder „Geschäftsquartal“.

  Wenn Sie den untergeordneten Kalender „Geschäftsjahresquartal“ erstellen, legen Sie fest, dass das Geschäftsjahr sein übergeordneter Kalender ist. Für den untergeordneten Geschäftsjahrsperiodenkalender legen Sie ein Geschäftsjahrquartal als sein unmittelbar übergeordnetes Element fest.
- Wenn Sie jeden Kalender erstellen, verwenden Sie die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge** Um Geschäftskalendereinträge für IT zu erstellen. Erstellen Sie für jeden Geschäftskalendereintrag einen Referenznamen (z. B. Geschäftsperiode 1), und legen Sie Start- und Enddaten für jede Zeitspanne innerhalb des Kalenders fest.
  - Beispiel: Der übergeordnete Geschäftsjahrskalender hat einen Geschäftskalendereintrag für die Zeitspanne vom 1. Oktober, 20. April 12:00 bis 30. September, 20. November 23:59:59.
  - Der untergeordnete Kalender für das Geschäftsjahr besteht aus vier Geschäftskalendereinträgen mit jeweils dem Start- und Enddatum jedes Quartals, aus dem das Geschäftsjahr besteht.

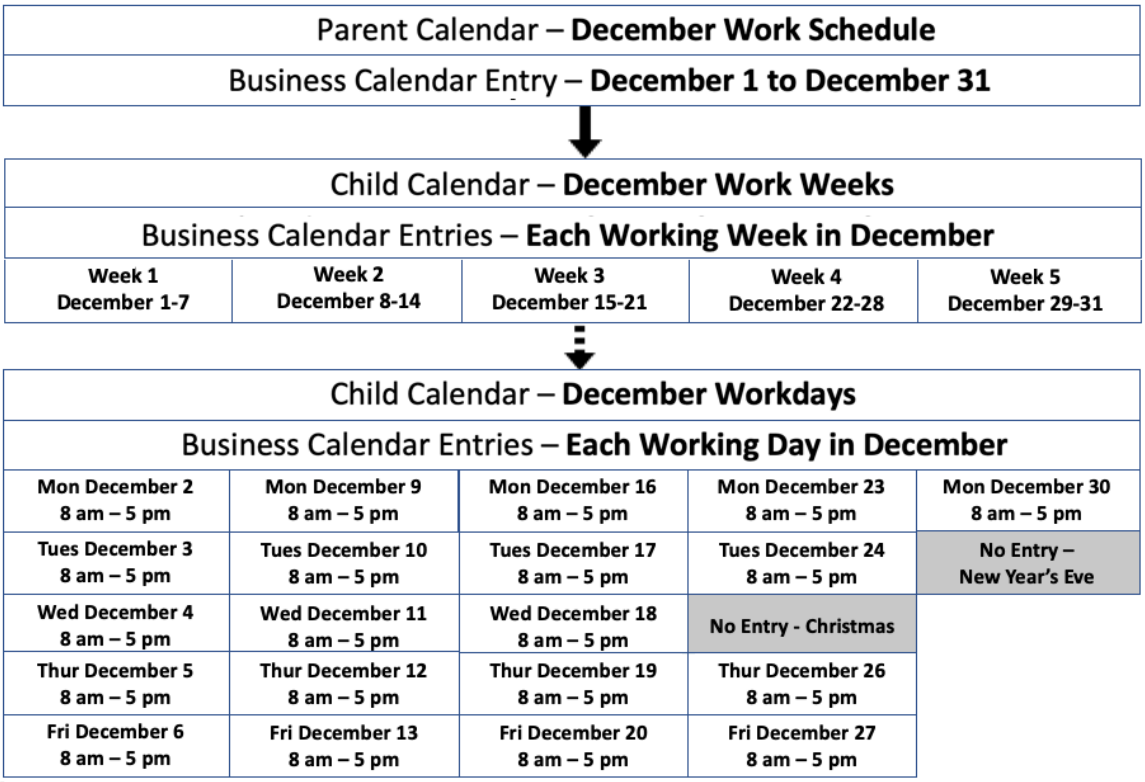
    Hinweis: Sie können auch 13 Perioden-, 445-, 454- und 544-Typen von Geschäftskalendern erstellen. Weitere Informationen zu diesen Arten von Geschäftskalendern finden Sie unter Definieren von Geschäftskalendern.
  - Der untergeordnete Kalender für Geschäftsjahresquartale besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen mit Start- und Enddatumszeiten für jeden Zeitraum im Geschäftsjahr.
- Verwenden **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket** Zum Koppeln des übergeordneten Geschäftsjahres 20nn-Kalenders mit ServiceNow AI Platform Pakete, z. B. HR-Servicebereitstellung Oder Automatisierung des Finanzabschlusses.

Beispiel für Geschäftskalender-Zeitplan

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für den Monat Dezember.

- Der Arbeitszeitplan besteht aus einem übergeordneten Kalender, einem untergeordneten Kalender für die Arbeitswochen im Dezember und einem weiteren untergeordneten Kalender für die Arbeitstage im Dezember.
- Der Kalender für Arbeitstage im Dezember besteht aus Geschäftskalendereinträgen für jeden Arbeitstag. Sie beziehen keine arbeitsfreien Tage wie Samstage, Sonntage und Unternehmensfeiertage 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.



- Verwenden **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender** Dient zum Erstellen eines übergeordneten Geschäftskalenders mit dem Titel „Arbeitszeitplan für Dezember“ und eines untergeordneten Geschäftskalenders für Arbeitswochen im Dezember. Wenn Sie den untergeordneten Kalender erstellen, legen Sie fest, dass der Arbeitszeitplan für Dezember der übergeordnete Kalender ist.

  Hinweis: Sie können den Dezember-Arbeitszeitplan noch granularer gestalten, indem Sie einen untergeordneten untergeordneten Kalender für Dezember-Arbeitstage erstellen. In diesem Fall ist sein unmittelbar übergeordnetes Element der Kalender für Arbeitswochen im Dezember.

- Wenn Sie jeden Kalender erstellen, verwenden Sie die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge** Um mindestens einen Geschäftskalendereintrag dafür zu erstellen. Für jeden Geschäftskalendereintrag geben Sie ihm einen Referenznamen und geben die Start- und Enddatumszeiten für jede Zeitspanne innerhalb des Kalenders an.
  - Beispielsweise ist der übergeordnete Kalender für den Arbeitszeitplan für Dezember für eine Zeitspanne vom 1. Dezember, 20. Dezember 12:00 bis 31. Dezember, 20. November 23:59:59.
  - Der untergeordnete Kalender für die Arbeitswoche im Dezember besteht aus fünf Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag bezieht sich auf das Start- und Enddatum jeder Kalenderwoche im Dezember.
  - Der untergeordnete Kalender für Dezember-Arbeitstage besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag bezieht sich auf die Start- und Enddatumszeiten für jeden Arbeitstag im Dezember. Sie erstellen keine Geschäftskalendereinträge für Unternehmensfeiertage wie Silvester oder Silvester.
- Verwenden **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket** Um den übergeordneten Geschäftskalender Dezember-Arbeitszeitplan mit dem entsprechenden zu koppeln ServiceNow AI Platform Pakete, z. B. Kundenservice-Management.

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.

Verwendung von Geschäftskalendern anstelle von Legacy-Kalender- und Zeitplandefinitionen

Die Legacy-Funktionen, die Sie möglicherweise im verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Und Geschäftskalendermenüs zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch das Menü „Geschäftskalender“ an ihren Orten verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten zuzuordnen ServiceNow AI Platform Pakete.

Hinweis: Für Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Anwendungen müssen Sie Geschäftskalender mit definieren Geschäftskalender generieren Funktion.

- Wenn Sie die Legacy-Funktionen zum Erstellen von Geschäftskalendern und Zeitplänen verwenden, werden die resultierenden Definitionsdatensätze intern als Teil der Legacy-Tabellenhierarchie [cmn_schedule] gekennzeichnet. Diese Datensätze werden in den Listen im Menü „Geschäftskalender“ sowie in den Listen in den jeweiligen Menüs für die verwendeten Legacy-Funktionen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Geschäftskalender mit Legacy-Geschäftskalenderfunktionen definiert haben, werden die resultierenden Datensätze in Listen in den Menüs des Geschäftskalenders „Geschäftskalender“ angezeigt.
- Wenn Sie einen Legacy-Geschäftskalender oder -Zeitplan aus diesen Listen auswählen, können Sie ihn nur mit der Legacy-Funktion ändern, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Wenn Sie beispielsweise einen Legacy-Geschäftskalender auswählen, können Sie ihn nur mithilfe der Funktionen im Menü „Geschäftskalender“ ändern. Sie können sie nicht mit den Menüfunktionen „Geschäftskalender“ ändern.

Zugehörige Informationen

Mithilfe von Zeitplänen und Kalendern

Erstellen Sie einen Geschäftskalender

Erstellen Sie einen Definitionsdatensatz für einen einzelnen übergeordneten oder untergeordneten Geschäftskalender. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen Geschäftskalender einfach identifizieren können, wenn Sie ihn in verwenden ServiceNow AI Platform Paket oder Funktionsbereich. Ein Geschäftskalender kann eine beliebige Zeitdauer darstellen, z. B. eine Woche, einen Monat, ein Jahr oder eine Geschäftsperiode.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Geschäftskalender erstellen, geben Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender, falls vorhanden, und eine Zeitzone dafür an.

Sie erstellen zuerst einen Geschäftskalenderdatensatz und erstellen dann Geschäftskalendereinträge dafür in der zugehörigen Liste Geschäftskalendereinträge. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge Und Erstellen Sie Geschäftskalendereintragsnamen. Sie können Datensätze auch aus der Tabelle „Geschäftskalendereinträge“ selbst erstellen.

Mit der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ können Sie auch die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender definieren, den Sie 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.

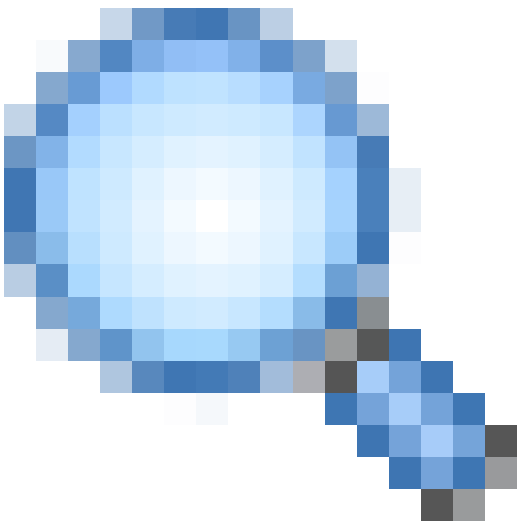
Sie können auch eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen mit dem Titel erstellen: **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen.

Hinweis: Geschäftskalender oder -Zeitpläne, die Sie möglicherweise in erstellt haben **Geschäftskalender** Oder **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Das Menü wird auch in den Listen im angezeigt **Geschäftskalender** Menü. Wenn Sie einen Geschäftskalender oder Zeitplan auswählen, wird er in der Legacy-Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können Legacy-Geschäftskalender oder -Zeitpläne mit diesem Formular nicht anzeigen oder aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftskalender“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Referenzname und Bezeichner für den Geschäftskalenderdatensatz. Der Name muss pro Domäne eindeutig sein.
Bezeichnung	Eindeutige singuläre Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders beim Filtern. Sie können beispielsweise einen wochenlangen Arbeitskalender mit der Bezeichnung zuweisen Arbeitswoche .
Pluralbezeichnungen	Eindeutige Pluralbezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders. Sie können beispielsweise einen wochenlangen Arbeitskalender mit der Bezeichnung zuweisen Arbeitswochen . Verwenden Sie Pluralbezeichnungen, wenn Sie filtern, die auf mehr als einer Einheit in der Vergangenheit oder Zukunft basieren. Beispiel: Letzte 2 Geschäftsquartale.
Übergeordnet	Übergeordneter Geschäftskalender zum aktuellen Geschäftskalender, den Sie erstellen. Um nach einem vorhandenen Geschäftskalender zu  suchen, wählen Sie aus . Sie haben beispielsweise einen Geschäftskalender für 2020 und einen einzelnen untergeordneten Kalender für jeden Monat innerhalb des Jahres erstellt, jeweils mit eigenen Geschäftskalendereinträgen.

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 einen Geschäftskalender für jeden Monat erstellen, wählen Sie 2020 als übergeordneten Kalender für jeden Monat aus. Diese Einträge erstellen die Beziehung zwischen einem übergeordneten und seinen untergeordneten Geschäftskalendern. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie einen übergeordneten Geschäftskalender erstellen.
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition für Anwendungen finden Sie unter Anwendungsbereich
Zeitzone	Zeitzone, die für den Geschäftskalender verwendet werden soll, wenn Sie die Start- und Endzeiten für jeden zugehörigen Geschäftskalendereintrag angeben. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-** : Verwenden Sie die im Profil des angemeldeten Anwenders angegebene Zeitzone. ○ **Verwenden Sie Die Systemzeitzone** : Verwenden Sie die für die Instanz angegebene Standardsystemzeitzone. ○ **– Floating --** : Die Zeitzone ist relativ zu dem, was zu einem bestimmten Zeitpunkt auf den Geschäftskalendereintrag zugreift. Wenn ein Administrator in Amsterdam beispielsweise einen fließenden Geschäftskalender für 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr erstellt, sieht eine Person in San Jose, Kalifornien, den Geschäftskalender von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, wenn Sie einen Geschäftskalender in einer bestimmten Zeitzone definieren, sehen Anwender in verschiedenen Zeitzonen den Geschäftskalender in ihrer eigenen Zeitzone. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Europa/London, USA/Pazifik, USA/Zentral.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftskalenders.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste Geschäftskalender den von Ihnen erstellten Geschäftskalender aus.
6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Geschäftskalendereinträge Einträge, die die Zeitspanne innerhalb des Geschäftskalenders definieren.
   Erstellen Sie mindestens einen Geschäftskalendereintrag für den ausgewählten Kalender.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge Und Geschäftskalender werden erstellt.

7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Filteroptionen für Geschäftskalender die Option aus **Neu** Zum Erstellen von Filteroptionen für den Geschäftskalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender definieren, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen sind zusätzlich zur Standardfilterung für Datum und Uhrzeit in der enthalten ServiceNow AI Platform.

Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für Geschäftskalender finden Sie unter Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Geschäftskalenderdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [Business_Calendar] gespeichert.

Wenn Sie Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ erstellen, werden Datensätze in der Tabelle „Geschäftskalendereintrag“ (Business_Calendar_span) erstellt. Die Datensätze sind dem Geschäftskalender zugeordnet.

Wenn Sie Filteroptionen für Geschäftskalender in der zugehörigen Liste „Geschäftskalender-Filteroptionen“ erstellt haben, wird ein Datensatz in der Tabelle „Geschäftskalender-Filteroption“ (Business_Calendar_Filter_Option) gespeichert. Der Datensatz ist dem Geschäftskalender zugeordnet.

Erstellen Sie eine Geschäftskalendergruppe

Für Performance Analytics Und Reporting Um Geschäftskalender zu verwenden, organisieren Sie mehrere Kalender in einer Geschäftskalendergruppe. Eine Anwendung kann auch eine Geschäftskalendergruppe enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine basieren Performance Analytics Indikator oder ein Bericht zu Geschäftskalendern anstelle des Standardkalenders. Die Geschäftskalender selbst sind zu granular skaliert und müssen gruppiert werden. Der Bericht oder Indikator verwendet dann diese Gruppe. Arbeiten Sie mit Performance Analytics Team zum Entwerfen der Geschäftskalendergruppen.

Hinweis: Geschäftskalender werden ebenfalls unterstützt. Wenn Sie einen Geschäftskalender generieren, wird automatisch auch eine entsprechende Geschäftskalendergruppe generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendergruppe**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Gruppe, und speichern Sie sie.
   Die **Geschäftskalender** Zugehörige Liste wird angezeigt.
4. In **Geschäftskalender** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie aus vorhandenen Geschäftskalendern aus, die der Gruppe hinzugefügt werden sollen.
   Sie können auch einen neuen Geschäftskalender aus dieser 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.

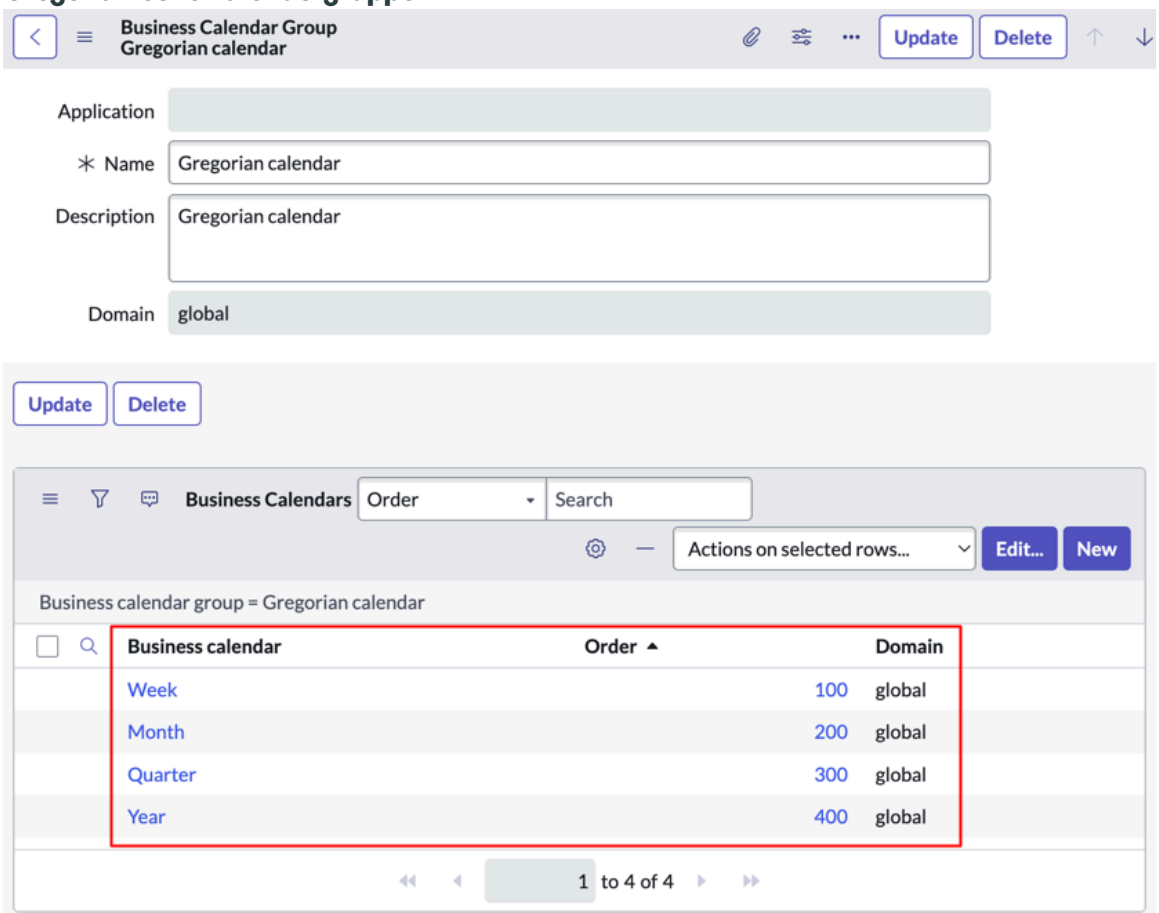
Wichtig: Wählen Sie keine Geschäftskalender aus, die einen Zeitraum kürzer als einen 24-Stunden-Tag für die Verwendung mit abdecken Performance Analytics Indikatoren. Performance Analytics Speichert keine Zeiten, nur Daten. Wenn nur Berichte die Gruppe verwenden, können Sie einen kürzeren Zeitraum auswählen.

6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Wenn fertig.

Example: Gregorianische Kalendergruppe

Die Gruppe Gregorianischer Kalender ist im Lieferumfang enthalten Basissystem. Sie enthält die Geschäftskalender für Woche, Monat, Quartal und Jahr, die ebenfalls im Lieferumfang enthalten sind Basissystem.

Gregorianische Kalendergruppe

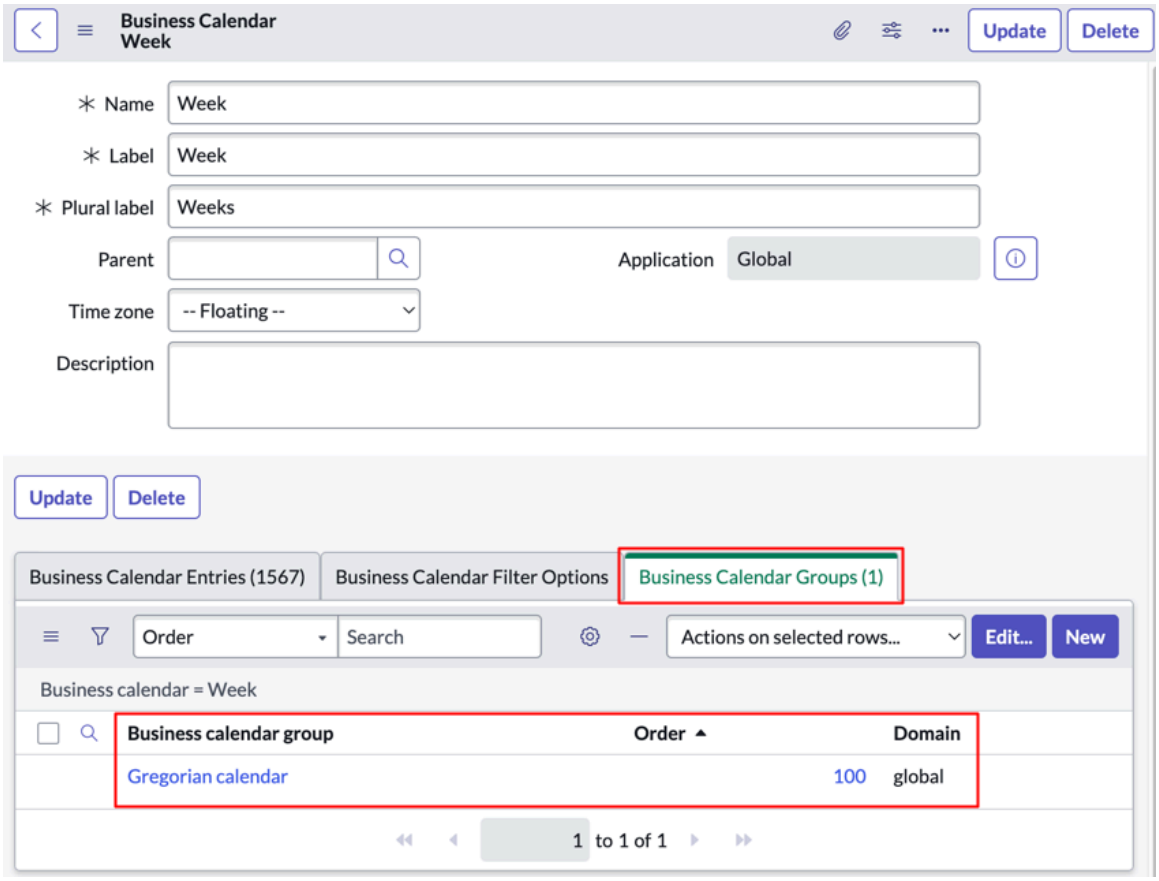


Jeder Geschäftskalenderdatensatz zeigt auch an, zu welchen Gruppen er gehört.

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 Geschäftskalender „Woche“



Zugehörige Informationen

„Indikatoren mit Geschäftskalendern“ in Automatisierten Indikator erstellen

Erstellen Sie eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen

Mit können Sie Geschäftskalenderspannen und ihre Namen generieren **Skripteinbindungen** Mit dem Titel **BusinessCalendarGeneratorUtil** . Die von Ihnen erstellten Kalender sind sowohl für globale als auch bereichsbezogene Anwendungen zugänglich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

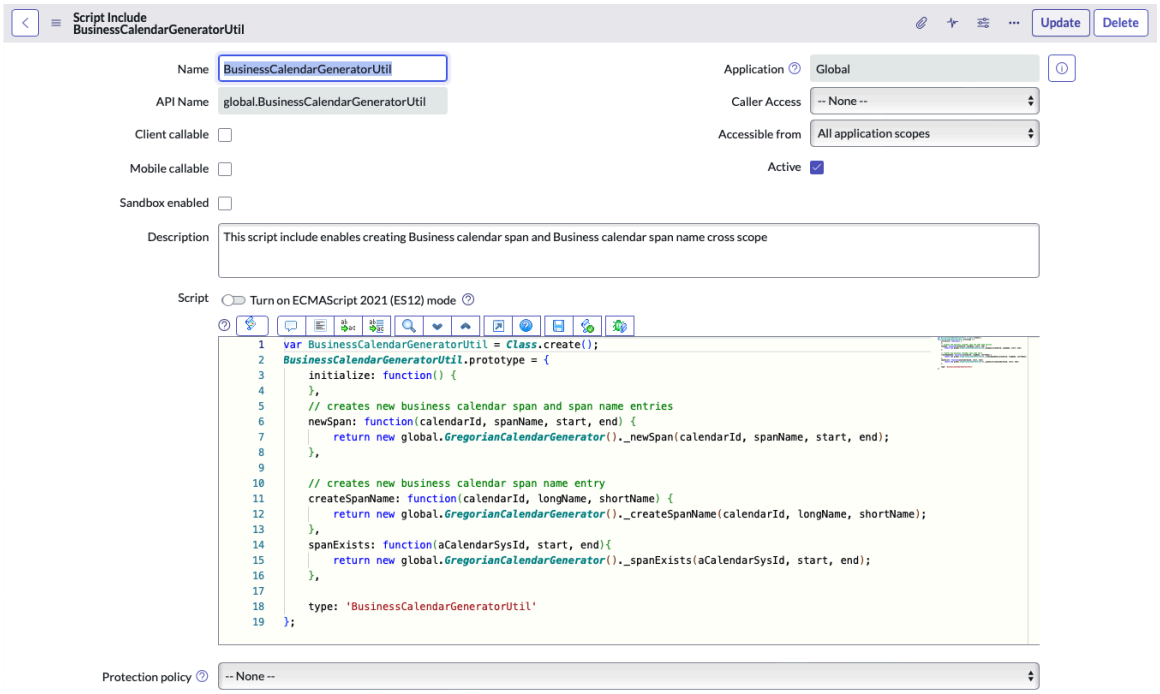
Prozedur

1. Greifen Sie auf zu **BusinessCalendarGeneratorUtil** Skript.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen `Skripteinbindungen` .
   b. Wählen Sie aus `Skripteinbindungen` Option unter aufgeführt **System-UI** .
   c. Typ `BusinessCalendarGeneratorUtil` Drücken Sie in der Suchleiste oben im Formular **Geben Sie ein** Oder **Zurück** Auf Ihrer Tastatur.
   d. Wählen Sie Aus `BusinessCalendarGeneratorUtil` .
2. Legen Sie Optionen wie den Umfang des Skripts fest und die Person, die es aufrufen kann (**Vom Client aufrufbar** Oder **Mobil aufrufbar**), unabhängig davon **Sandbox aktiviert** , Und die Beschreibung des Skripts am Anfang des Formulars.
3. Ändern Sie die Beschreibung des Skripts nach Bedarf.

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 die erforderlichen Werte ein, für die Platzhalter angezeigt werden Kalender-ID , SpanName , Starten , Ende , Langname , Und SHORTNAME .



5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Änderungen.

Ergebnis

Es wird eine Skripteinbindungen für Geschäftskalender-Spanne erstellt. Das Jahr wird an den Anfang des Anzeigenamens von angehängt Langname Feld.

Zugehörige Informationen

Skripteinbindungen

Definieren Sie Geschäftskalendereinträge

Erstellen Sie Geschäftskalendereintragsdatensätze, die die einzelnen Zeiträume definieren, aus denen ein Geschäftskalender besteht. Sie erstellen einen Geschäftskalendereintrag für jede einzelne Zeitspanne im Kalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Gegensatz zu Legacy-Zeitplaneinträgen mit sich wiederholenden und ausschließenden Zeitspannen müssen Sie für jede Geschäftskalenderzeitspanne einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender für das Geschäftsjahr 2020 mit 13 Geschäftsperioden erstellen, müssen Sie für jede Geschäftsperiode einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen. Für jede Geschäftsperiode geben Sie Start- und Enddatumszeiten an. Das Jahr wird gemäß den in eingegebenen Informationen an den Anfang des Anzeigenamens angehängt Langer Name Feld. Dies hilft, Verwirrung zwischen ähnlich benannten Einträgen zu vermeiden.

Hinweis: Geschäftskalender oder -Zeitpläne, die Sie möglicherweise in erstellt haben **Geschäftskalender** Oder **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Das Menü wird auch in den Listen im angezeigt **Geschäftskalender** Menü. Wenn Sie einen Geschäftskalender oder Zeitplan auswählen, wird er in der Legacy-Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können Legacy-Geschäftskalender oder -Zeitpläne mit diesem Formular nicht anzeigen oder aktualisieren.

Automatische Übersetzung

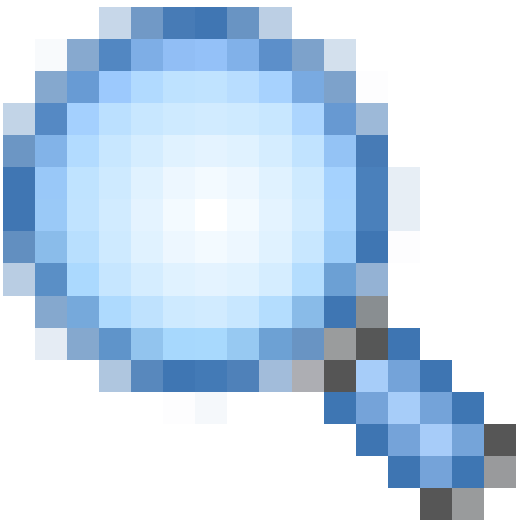
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Um Geschäftskalendereinträge zu erstellen und einem Geschäftskalender zuzuordnen, verwenden Sie die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge im Formular „Geschäftskalender“. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Eintragsformular für Geschäftskalender

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Referenzname für den Geschäftskalendereintrag. So wählen Sie einen Geschäftskalendernamen aus oder erstellen einen: **a.** Um nach einem vorhandenen Geschäftskalendereintragsnamen zu suchen,  wählen Sie aus . **b.** Wenn kein Geschäftskalendereintragsname vorhanden ist und Sie einen Geschäftskalendereintragsnamen erstellen möchten, wählen Sie aus **Neu** . Das Formular „Geschäftskalender-Eintragsname“ wird angezeigt. **Hinweis:** Informationen zum Erstellen von Namen von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Erstellen Sie Geschäftskalendereintragsnamen.
Start	Startdatum und -Uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Verwendet die Zeitzone, die Sie im Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, ist das Startdatum/-Uhrzeit der 31. Januar, 2020 12:00 Uhr
Ende	Enddatum und -Uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Verwendet die Zeitzone, die Sie im Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, ist die Enddatumszeit der 31. Januar 2020 23:59

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den Geschäftskalendereintrag aus der ausgefüllten Liste aus, den Sie erstellt 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.

6. Überprüfen Sie, ob die Informationen in den Feldern für die enthalten sind Kurzname , Langer Name , Bezeichnung , Kalender , Und Anwendung Ist richtig.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um alle Änderungen zu speichern und zur Liste zurückzukehren.

Erstellen Sie Geschäftskalendereintragsnamen

Erstellen Sie einen Namen für einen einzelnen Geschäftskalendereintrag. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen bestimmten Geschäftskalendereintrag leicht identifizieren können, wenn Sie ihn in einem Geschäftskalender verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereintragsnamen**an.

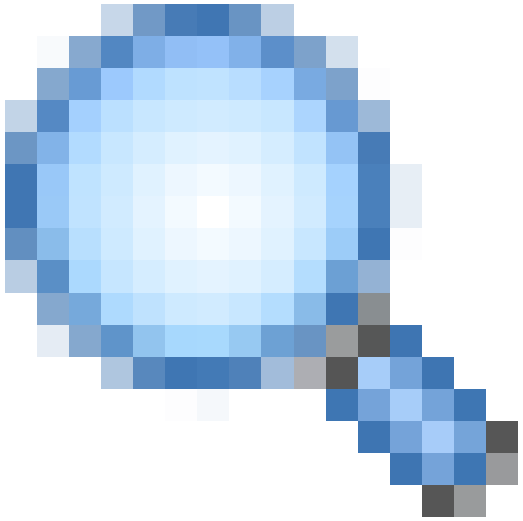
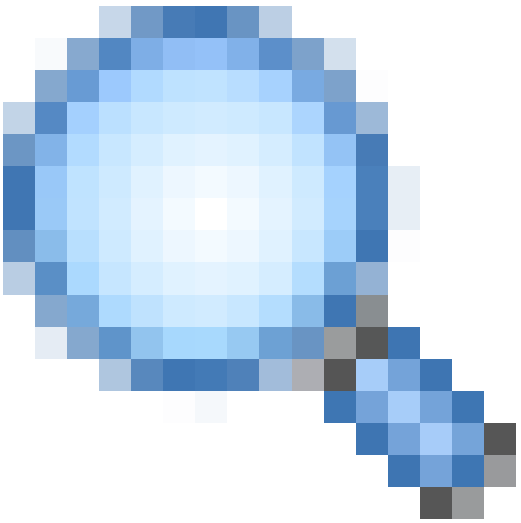
   Hinweis: Alternativ können Sie einen Geschäftskalendereintragsnamen erstellen, wenn Sie den zugehörigen Geschäftskalendereintrag erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalendereintrags finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftskalender-Eintragsname“

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Abgekürzter Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Januar.
Langer Name	Längerer Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Geschäftsperiode Januar. Aus diesem Feld wird das Jahr abgerufen und an den Anzeigenamen angehängt.
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalendereintrags, wenn Sie die Filterung durchführen.
Kalender	Name des Geschäftskalenders, zu dem der Geschäftskalendereintrag gehören soll. Dieser Eintrag erstellt die Beziehung zwischen einem Geschäftskalender und den Geschäftskalendereinträgen, die jede einzelne Zeitspanne damit definieren. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalendereintrag für die Geschäftsperiode Januar erstellen, wählen Sie FY20 aus, um ihn dem Geschäftsjahr 2020 zuzuordnen. So wählen Sie einen vorhandenen Geschäftskalender 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
	 **a.** Wählen Sie Aus Oder **b.** Wählen Sie innerhalb von aus **Kalender** Feld zum Anzeigen und Auswählen aus einer Liste der letzten Geschäftskalender, die in erstellt wurden **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**an. **Hinweis:** Wenn Sie versuchen, zu verwenden  Und sehen Sie ein Dialogfeld mit **Abbrechen** Und **Verlassen** Optionen, wählen Sie aus **Abbrechen** Und wählen Sie dann innerhalb von aus **Kalender** Feld zur Auswahl aus einer Liste der letzten Geschäftskalender.
Kalendertyp	Wählen Sie den Typ des Kalenders aus. Standardmäßig ist keine Option ausgewählt. Die Basissystemoptionen sind: **Geschäftskalender** Und **Geschäftskalender** . Sie können weitere Auswahlmöglichkeiten für den Kalendertyp hinzufügen, indem Sie die Tabelle erweitern und die gewünschten Auswahlmöglichkeiten hinzufügen. Für bereichsbezogene Anwendungen sollten Sie die Tabelle mit im Bereich erweitern, eine Auswahlliste erstellen und dann Auswahlmöglichkeiten aus dem Auswahlsatz hinzufügen.
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z.

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
	B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition für Anwendungen finden Sie unter Anwendungsbereich

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Datensätze werden in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ (Business_Calendar_span) und „Geschäftskalendereintragsname“ (Business_Calendar_span_Name) erstellt. Wenn Sie Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ im Formular „Geschäftskalender“ erstellen, werden diese Datensätze auch dem spezifischen Geschäftskalender zugeordnet.

Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender

Definieren Sie Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für einen Geschäftskalender. Diese Filteroptionen sind zusätzlich zur Standardfilterung für Datum und Uhrzeit in der enthalten ServiceNow AI Platform. Sie können Ihren Anwendern zusätzliche Filteroptionen bereitstellen, wenn sie den Geschäftskalender mit verwenden ServiceNow AI Platform Pakete und Funktionsbereiche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu Standardfilteroptionen finden Sie unter Werte für Datums-/Uhrzeitfelder .

Hinweis: Die einfachste Möglichkeit, Filteroptionen für Geschäftskalender zu erstellen und einem Geschäftskalender zuzuordnen, besteht in der Verwendung der zugehörigen Liste Filteroptionen für Geschäftskalender im Formular „Geschäftskalender“. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Filteroptionen für Geschäftskalender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

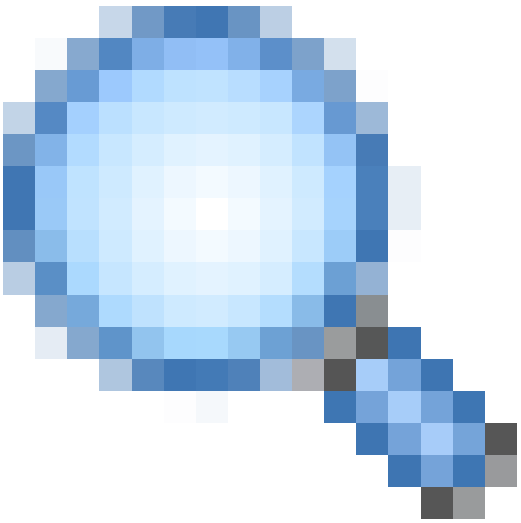
Formular „Filteroptionen für Geschäftskalender“

Feld	Beschreibung
Zeitraum	Anzahl der Zeiträume, die für den Geschäftskalender vorwärts, rückwärts oder beides durchlaufen werden sollen. Beispiel: Wenn der Geschäftskalender eine Woche widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie eingeben 0 Für den Basiszeitraum. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basisperiode aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise ein -1 Für den letzten Zeitraum, oder geben Sie ein -2 Vor zwei Zeiträumen. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise ein 1 Für den nächsten Zeitraum, oder geben Sie ein 2 Für die nächsten zwei Wochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Geschäftskalender eine Woche widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie eingeben `0` Für den Basiszeitraum. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basisperiode aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise ein `-1` Für den letzten Zeitraum, oder geben Sie ein `-2` Vor zwei Zeiträumen. ○ Geben Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise ein `1` Für den nächsten Zeitraum, oder geben Sie ein `2` Für die nächsten zwei Wochen. Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit 13 Zeiträumen widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsjahr an, indem Sie eingeben `0` Für den Basiszeitraum. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsjahr an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basisperiode aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise ein `-2` Vor zwei Geschäftsperioden, oder geben Sie ein `-13` Für das letzte Geschäftsjahr. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsjahr an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise ein `13` Für das nächste Geschäftsjahr. Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit vier Geschäftsquartalen widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsquartal an, indem Sie eingeben `0` Für den Basiszeitraum. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsquartal an, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basisperiode aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise ein `-1` Für das letzte Geschäftsquartal, oder geben Sie ein `-2` Für die letzten beiden Geschäftsquartale. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsquartal an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise ein `1` Für das nächste Geschäftsquartal oder geben Sie ein `2` Für die nächsten zwei Geschäftsquartale.
Kalender	Name des Geschäftskalenders, zu dem die Filteroptionen gehören sollen. So wählen Sie einen Geschäftskalender aus oder erstellen einen neuen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	a. Suchen Sie nach einem vorhandenen Geschäftskalender, indem Sie auf  klicken . **b.** Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist oder Sie einen neuen Geschäftskalender erstellen möchten, klicken Sie auf **Neu** .
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird das Feld standardmäßig auf diese Anwendung festgelegt. Andernfalls ist das Feld standardmäßig auf festgelegt **Global** . Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden dieser Anwendung standardmäßig zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition für Anwendungen finden Sie unter Anwendungsbereich

Hinweis: Innerhalb eines Datensatzes für Kalenderfilteroptionen können Sie einen Geschäftskalender nur einer einzelnen Filteroption zuordnen. Um mehrere Filteroptionen zu erstellen, müssen Sie mehrere Filteroptionsdatensätze erstellen, jeweils mit einem eigenen Zeitraumeintrag.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Datensätze werden in der Tabelle „Geschäftskalenderfilter“ (Business_Calendar_Filter_Option) erstellt. Wenn Sie Filteroptionen für Geschäftskalender in der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ im Formular „Geschäftskalender“ erstellen, werden diese Datensätze auch dem spezifischen Geschäftskalender zugeordnet.

Verbinden Sie Geschäftskalender mit Paketen

Koppeln Sie einen Geschäftskalender, den Sie erstellt haben, mit einem Paket oder Funktionsbereich in ServiceNow AI Platform. Wenn Sie einem Paket einen Geschäftskalender zuordnen, wird die Verwendung des Kalenders in diesem bestimmten Funktionsbereich aktiviert. Bis Sie eine Geschäftskalenderdefinition mit mindestens einem Paket koppeln, bleibt sie nur ein Definitionsdatensatz.

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

Ein Paket ist eine Anwendung oder ein generischer Satz von Funktionen, z. B. HR-Servicebereitstellung Oder Automatisierung des Finanzabschlusses, In ServiceNow AI Platform. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben, können Sie ihn dem zuordnen Automatisierung des Finanzabschlusses Paket.

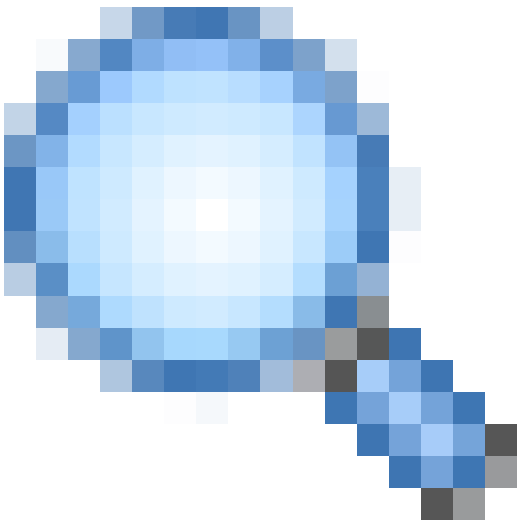
Hinweis: Innerhalb eines einzelnen Kalenderpaketdatensatzes können Sie einen Geschäftskalender nur einem einzelnen Paket zuordnen. Um Geschäftskalender mehreren Paketen zuzuordnen, müssen Sie mehrere Kalenderpaketdatensätze erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben und ihn den HR- und Anlagegüterpaketen zuordnen möchten:

- Im ersten Datensatz, den Sie erstellen, in **Kalender** Wählen Sie im das Geschäftsjahr und aus **Paket** Feld auswählen **HR** .
- Im zweiten Datensatz, den Sie erstellen, wählen Sie erneut denselben Geschäftskalender aus, und wählen Sie dann aus **Anlagegut** In **Paket** Feld.

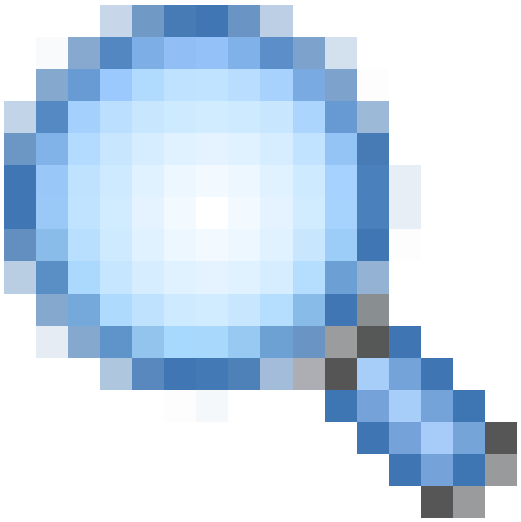
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Paketformular

Feld	Beschreibung
Kalender	Name des Geschäftskalenders, den Sie einem zuordnen möchten ServiceNow AI Platform  Paket. Klicken Sie Auf Um auf Geschäftskalender zuzugreifen, in denen Sie nach einem vorhandenen Geschäftskalender suchen können. Wenn kein Kalender vorhanden ist, können Sie einen neuen 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.

Feld	Beschreibung
Paket	Name des ServiceNow AI Platform Paket, das Sie dem ausgewählten Geschäftskalender  zuordnen möchten. Klicken Sie Auf Um auf Pakete zuzugreifen, in denen Sie nach einem vorhandenen Paket suchen können. Wenn kein Paket vorhanden ist, können Sie ein neues erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

In der Tabelle „Kalender für Paket“ (calendars_for_Package) wird ein Datensatz erstellt, der den ausgewählten Geschäftskalender mit einem verknüpft ServiceNow AI Platform Paket.

Definieren von Geschäftskalendern

Erstellen Sie Geschäftskalender mit definierten Geschäftsperioden zur Verwendung mit Finanzmanagement Anwendungen, z. B. Automatisierung des Finanzabschlusses. Sie können Geschäftsperioden definieren, z. B. einen Monat lang, vier Wochen lang, Q1 2015 oder Juli 2015.

Um einen Geschäftskalender zu erstellen, aktivieren Sie das Plugin „Geschäftskalender“ [com.snc.fiscal_Calendar]. Sie können dann die Legacy-Funktionen im verwenden **Geschäftskalender** Menü zum Generieren und Validieren von Geschäftskalendern und den zugehörigen Geschäftsperioden. Sie können einen der folgenden Typen erstellen:

Kalendertyp	Beschreibung
Regelmäßig	Ein Kalender mit 12 Zeiträumen, von denen jeder einen Monat lang ist.
Zeitraum 13	Ein Kalender mit 13 Zeiträumen, von denen jeder vier Wochen lang ist. **Hinweis:** Dies Kalender ist der einzige Typ, der keine Quartale verwendet.
445	Ein Kalender, der ein Jahr in nachfolgende 4-Wochen-, 4-Wochen- und 5-Wochen-Zeiträume aufteilt. Der erste und der zweite Zeitraum haben vier Wochen, der letzte fünf Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für den Kalender Dauer .
454	Ein Kalender, der ein Jahr in nachfolgende 4-Wochen-, 5-Wochen- und 4-Wochen-Zeiträume aufteilt. Der erste Zeitraum hat vier Wochen, der zweite fünf Wochen und der dritte vier Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für den Kalender Dauer .

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.

Kalendertyp	Beschreibung
544	Ein Kalender, der ein Jahr in nachfolgende 5-Wochen-, 4-Wochen- und 4-Wochen-Zeiträume unterteilt. Der erste Zeitraum hat fünf Wochen, der zweite und dritte Zeitraum vier Wochen.

Wichtig: Nachdem Sie mit der Arbeit mit einer Reihe von Finanzdaten mit einem Geschäftskalendertyp begonnen haben, können Sie nicht zu einem anderen Typ von Geschäftskalender wechseln. Überprüfen Sie, ob Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann. Wenn Sie Datensätze in die Tabelle „Geschäftsperiode“ [fiscal_period] importieren, sollten Sie überprüfen, ob sie korrekt sind und keine Lücken enthalten.

Nachdem der Geschäftskalender generiert wurde, ändern Sie auch nicht mehr **Startdatum/-Uhrzeit** Oder **Enddatum/-Uhrzeit** Felder von Geschäftsperiodendatensätzen, um Validierungsprobleme zu vermeiden.

Hinweis:

- Die Legacy-Funktionen, die Sie möglicherweise im verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Und Geschäftskalendermenüs zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch das Menü „Geschäftskalender“ an ihren Orten verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten zuzuordnen ServiceNow AI Platform Pakete. Weitere Informationen zum Definieren und Verwenden von Geschäftskalendern finden Sie unter Geschäftskalender werden erstellt.
- Für Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Anwendungen müssen Sie Geschäftskalender mit definieren Geschäftskalender generieren Funktion.

Aktivieren Sie das Plugin „Geschäftskalender“

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Geschäftskalender“ (com.snc.fiscal_Calendar) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert 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.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Geschäftskalender generieren

Sie können einen Geschäftskalender für einen angegebenen Zeitraum generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Fiscal_Calendar_admin

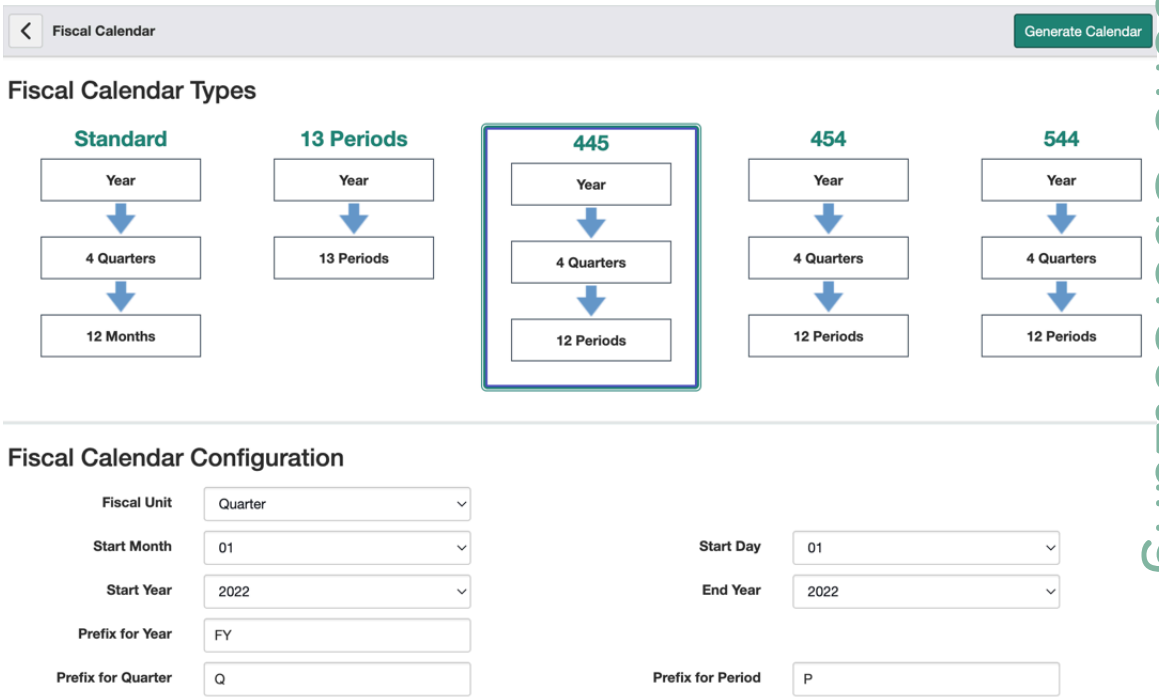
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Sobald Sie mit einer Reihe von Finanzdaten mit einem Geschäftskalendertyp arbeiten, können Sie nicht mehr zu einem anderen Typ von Geschäftskalender wechseln. Überprüfen Sie, ob Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann.

Hinweis: Anstatt Geschäftskalender zu generieren, kann auch die Geschäftskalender-Funktionen verwenden, um Geschäftskalender zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -Zeitplänen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Generieren**
2. In **Geschäftskalendertypen** Wählen Sie den Typ des Geschäftsjahrkalenders aus.



3. In **Konfiguration Des Geschäftskalenders** Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Geschäftseinheit	Basiseinheit für den Kalender. ○ **Monat** : Geschäftskalender mit monatlichen Zeiträumen generieren. ○ **Quartal** : Geschäftskalender mit vierteljährlichen Zeiträumen generieren.

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
Startmonat	Monat, der dem Beginn Ihres Geschäftsjahres entspricht.
Startjahr	Startjahr für den Kalender.
Präfix für Jahr	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsjahr darstellen.
Präfix für Quartal/ Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsquartal oder die Periode darstellen.
Startdatum	Tag, der den Beginn jedes Monats darstellt.
Endjahr	Endjahr für den Kalender.
Präfix für Monat/ Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die den Monat oder Zeitraum darstellen.

4. Klicken Sie Auf **Kalender Generieren** .
5. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geschäftsperioden** Und verifiziert, dass die Datensätze für monatliche, vierteljährliche und jährliche Geschäftsperioden vorhanden sind.

Geschäftsperioden anzeigen, ändern und validieren – Legacy

Nachdem Sie einen Steuerkalender generiert haben, können Sie Datensätze für Geschäftsperioden anzeigen, das Start- und Enddatum ändern, eine Geschäftsperiode validieren und bei Bedarf deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: fiscal_calendar_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geschäftsperioden**an.
2. Öffnen Sie eine der Geschäftsperioden (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), um sie anzuzeigen, zu ändern oder zu deaktivieren.

Formular „Geschäftsperiode“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsperiode.
Startdatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode beginnt.
Enddatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode endet.
Geschäftstyp	[Schreibgeschützt] Typ des Zeitraums, entweder **Jahr** oder **Quartal**.

3. Validieren Sie die Geschäftsperioden, um sicherzustellen, dass keine Lücken vorhanden sind und sie einem gültigen Kalenderstil entsprechen.
   a. Um dies zu validieren, kehren Sie zur Listenansicht der Geschäftsperioden zurück und klicken Sie auf **Geschäftsperioden validieren**.

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Legen Sie Ihre Systemzeitzone mit einer Systemeigenschaft fest.

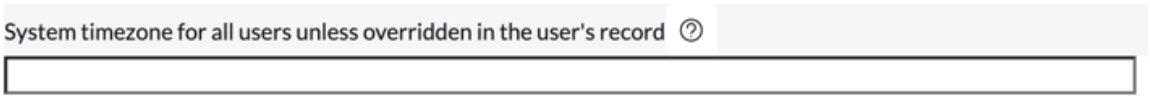
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die ServiceNow AI Platform Speichert Zeitwerte in koordinierter Weltzeit. Zeiten werden global basierend auf angezeigt Systemzeitzone (glide.sys.default.tz) oder, falls angegeben, basierend auf Anwendereinstellungen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**an.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Systemzeitzone für alle Anwender, es sei denn, sie wird im Datensatz des Anwenders überschrieben** [glide.sys.default.tz].



   Standardmäßig ist das Feld leer. Wenn Sie keine Zeitzone für diese Eigenschaft definiert haben, *Amerika/Los Angeles* Ist der Standard.

   Weitere Informationen zum Festlegen der Standardzeit finden Sie unter: Konfigurieren Next Experience Einstellungen für Sprache und Region .
3. Fügen Sie eine Zeitzone im Format „Land/Stadt“ oder unter Verwendung des Namens einer Zeitzone hinzu (z. B. *GMT*) Und wählen Sie aus **Speichern** .

   Verfügbare Werte finden Sie unter Zeitzonendarstellung .

   Die neue Systemzeitzone wird automatisch an alle Anwender kaskadiert, die noch nicht über eine angegebene Zeitzone verfügen. Wenn ein Anwender eine andere Zeitzone auswählt oder der Administrator eine andere Zeitzone für ihn auswählt, wird dem Anwender die ausgewählte Zeitzone zugewiesen. Die Systemzeitzone wird nicht verwendet.

Ändern Sie die Zeitzonenauswahlliste

Überall, wo Anwender eine Zeitzone auswählen können, werden die Auswahlmöglichkeiten mit ausgefüllt **Zeitzone** Auswahlliste im Anwender [sys_user] Tabelle. Nicht alle Zeitzonen werden standardmäßig angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinzufügen oder Entfernen von Zeitzonen aus der Liste der Zeitzonen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und öffnen Sie einen beliebigen Anwenderdatensatz, oder klicken Sie auf **Neu** .
   Beachten Sie, dass die Standardzeitzone ist **System (Amerika/Los_Angeles)** .
2. Rechtsklick **Zeitzone** , Und wählen Sie dann aus *Personalisieren Sie Auswahlmöglichkeiten* .
3. Markieren Sie die gewünschte Zeitzone aus dem **Verfügbar** Oder **Ausgewählt** Listen und dann auf **Hinzufügen** Oder **Entfernen** Die Zeitzonen nach Bedarf.

Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Bericht

Standardmäßig verwenden geplante Berichte die Zeitzone des Anwenders, der sie ausführt (der Anwender in der **Ausführen Als** Feld) zum Auswerten der Abfrageparameter. Sie können diese Zeitzone 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel: Ein Bericht zu „heute offene Incidents“ löst „heute“ basierend auf der Zeitzone des Anwenders. So geben Sie die Zeitzone manuell an, die zum Auflösen der Parameter des Berichts verwendet wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Geplante Berichte**an.
2. Wählen Sie den Bericht mit der Zeitzone aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Fügen Sie dem Layout Felder „Ausführen als“ hinzu.

   a. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um hinzuzufügen **Als tz ausführen** Feld zu **Geplanter Bericht** Formular. Siehe Formularlayout konfigurieren für Anweisungen.
   Im Feld als tz ausführen können Sie entweder die Zeitzone des Anwenders, der den Zeitplan konfiguriert hat, oder eine bestimmte Zeitzone auswählen.

   b. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um hinzuzufügen **Ausführen als [+]** Feld zu **Geplanter Bericht** Formular. Siehe Formularlayout konfigurieren für Anweisungen.
   Im Feld Ausführen als [+] können Sie einen bestimmten Anwender auswählen, als den Bericht ausgeführt werden soll.

4. Wählen Sie die Zeitzone aus, die Sie verwenden möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den Anwender aus, als der Bericht ausgeführt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport

Standardmäßig werden geplante Datenimporte mit der Zeitzone des Anwenders ausgeführt, der sie erstellt. Es gibt jedoch eine Möglichkeit, die Zeitzone für den Import manuell anzugeben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So ändern Sie die Zeitzone des geplanten Datenimports:

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Formular, um hinzuzufügen **Als tz ausführen** Feld zu **Geplanter Datenimport** Formular.
2. Wählen Sie die entsprechende Zeitzone aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine relative Dauer

Sie können eine relative Dauer definieren, um die Dauer für SLAs zu berechnen.

Prozedur

Wählen Sie im linken Navigationsbereich die Option aus **Systemzeitplaner** > **Relative Dauer.**an.

Vier relative Basisdauern sind verfügbar:

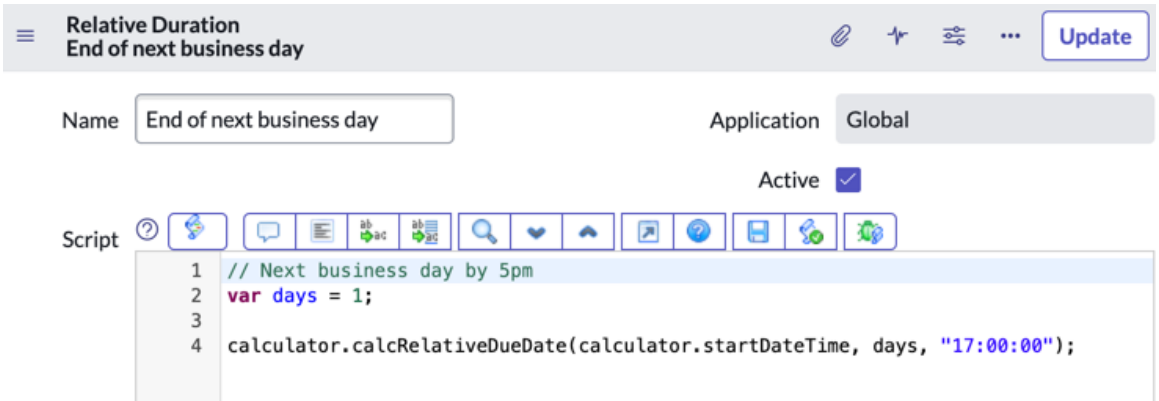
- Zwei Geschäftstage bis 16:00 Uhr
- Drei Geschäftstage bis 16:00 Uhr

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

- Nächster Geschäftstag bis 16:00 Uhr
- Ende des nächsten Geschäftstags

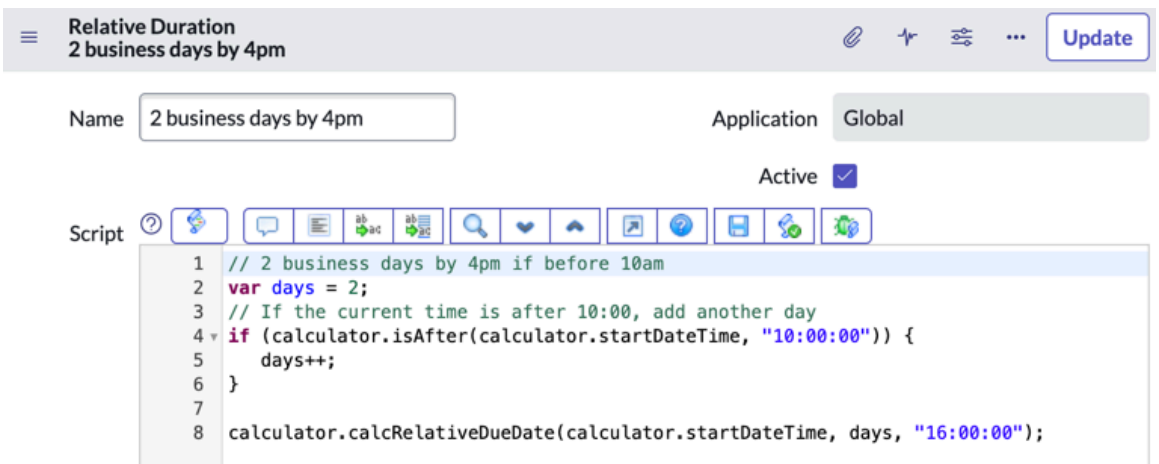
Hinweis: Der von Ihnen verwendete Geschäftszeitplan definiert die Dauer von Geschäftstagen. Wenn Sie keinen Zeitplan definieren, beträgt die Dauer standardmäßig 24 x 7.

Example:
Sehen Sie sich die relative Dauer am Ende des nächsten Geschäftstags an. Wählen Sie in der Liste relative dauern die Option aus **Ende des nächsten Geschäftstags** Relative Dauer. Die Variable *Tage* Ist auf 1 festgelegt, da das Ergebnis dieser Berechnung einen Tag in der Zukunft liegen sollte. Der Rest des Skripts ist wie im Screenshot. Bei Bedarf können Sie die Zeit anpassen, zu der die relative Dauer enden soll (derzeit auf 17 Uhr festgelegt).



Es gibt einen weiteren wichtigen Designaspekt für relative Dauer, der von den anderen drei vordefinierten relativen dauern verwendet wird. Um dieses Design zu veranschaulichen, sehen wir uns an **2 Werktage bis 16:00 Uhr** .

Wie Sie im Bild sehen können, befindet sich im Skript eine if-Anweisung. Diese if-Anweisung überprüft, ob die berechnete Zeit nach 10:00 Uhr liegt. Wenn dies der Fall ist, wird der Berechnung ein zusätzlicher Tag hinzugefügt. Daher die Beschreibung von 2 Werktage bis 16:00 Uhr, wenn vor 10:00 Uhr .



Das „Ende des Geschäftstags“ hat nichts mit dem zugehörigen Zeitplan zu tun. Die Endzeit von 17:00 Uhr ist in diesem Skript für relative Dauer hartcodiert. Wenn die Zeit anders als 17 Uhr sein soll, müssen Sie sie im Skript ändern.

Verwenden Sie eine relative Dauer

Wenn Sie ein SLA definieren, können Sie festlegen **Typ der Dauer** Als relative Dauer.

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.

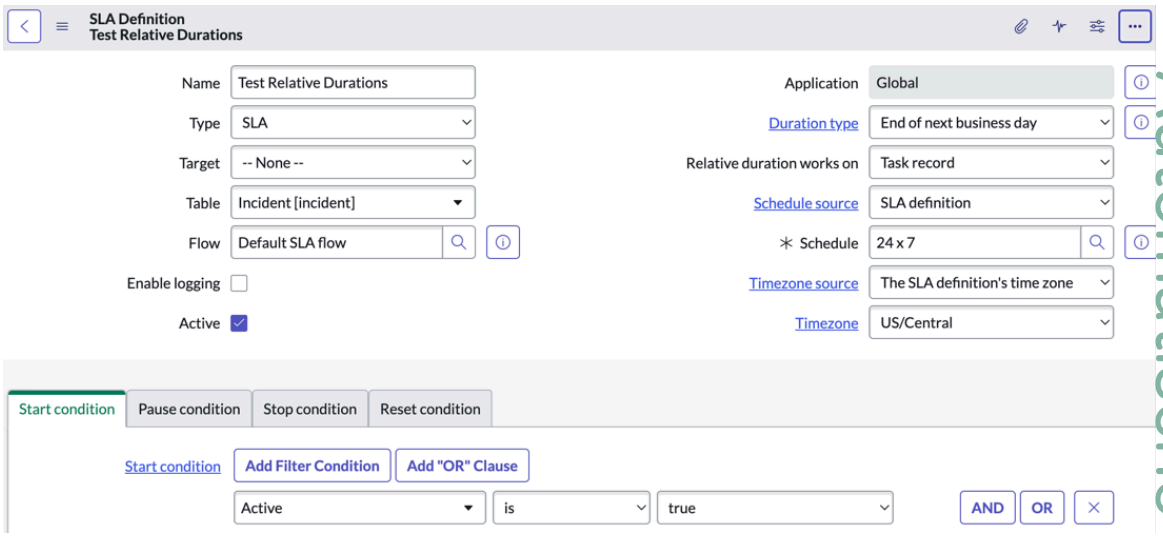
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie relative dauern verwenden, können Sie auch verwenden **Relative Dauer der Arbeiten an** Feld. Berechnet anhand des SLA-Datensatzes oder des Aufgabendatensatzes, für den der SLA-Datensatz verwendet wird.

Dieses Beispiel zeigt, wie eine relative Dauer von *Ende des nächsten Geschäftstags* Funktioniert.

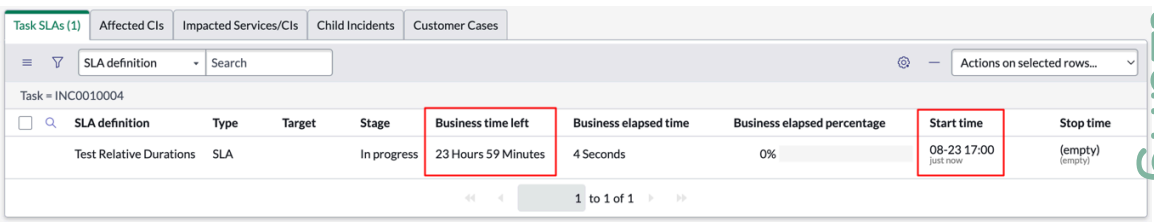
Prozedur

1. Erstellen Sie ein SLA mit einer relativen Dauer von **Ende des nächsten Geschäftstags** .
2. Füllen Sie die restlichen Felder dieses SLA mit den angezeigten Werten aus, und legen Sie gegebenenfalls auch eine Zeitzone fest.



3. Um zu zeigen, wie diese relative Dauer funktioniert, erstellen Sie einen neuen Incident.

   Das SLA startet für diesen Incident. In **Aufgaben-SLAs** Zugehörige Liste, wenn Sie sich ansehen **Verbleibende Geschäftszeit** Und **Startzeit** Felder beachten, dass die verbleibende Zeit bis zum nächsten Geschäftstag um 17 Uhr beträgt.



Hinweis: Pausenbedingungen sind nicht mit relativen dauern kompatibel.

Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender

Fügen Sie Ereignisse wie Besprechung, Abwesenheit oder Termin hinzu, um sie im Zeitplankalender anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schedule_admin, itil_admin, 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

Sie können die Ereignisse mithilfe einer Kalenderansicht hinzufügen und analysieren. Sie können dies auch in einer Zeitlinienansicht für einen bestimmten Tag, eine Woche oder einen bestimmten Monat tun, die in der Zeitlinienansicht als vier Wochen definiert ist.

In einer Kalenderansicht werden Ereignisse für einen bestimmten Zeitraum angezeigt. Eine Zeitlinienansicht zeigt alle Ereignisse für die ausgewählte Zeitleiste im Kalender an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**an.
2. Wählen Sie einen Zeitplan aus.
3. Wählen Sie Aus **Zeitplan Anzeigen** Zugehöriger Link.
   Über die Next Experience-Anwenderoberfläche können Sie die Zeitpläne im Zeitplankalender für alle Zeitplantypen außer dem Dienstplantyp anzeigen. Die Zeitpläne des Dienstplantyps werden in angezeigt Rufbereitschaftszeitplan.
4. Erstellen Sie einen Zeitplaneintrag.

   a. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um zu öffnen **Ereignis hinzufügen** Formular:
      - Wählen Sie einen Tag im Kalender aus.
      - Ziehen Sie die Zeitspanne von Tagen, für die Sie das Ereignis erstellen möchten.

   b. In **Name** Feld einen Namen für das Ereignis eingeben.

   c. Von **Typ** Menü den Typ des Ereignisses auswählen.

   d. Von **Anzeigen als** Feld den Status auswählen, den Sie für dieses Ereignis anzeigen möchten.

   e. In **Starten** Wählen Sie das Kalendersymbol aus, und wählen Sie das Startdatum für das Ereignis aus.

   f. In **Ende** Wählen Sie das Kalendersymbol aus, und wählen Sie das Enddatum für das Ereignis aus. Wenn das Ereignis den ganzen Tag umfasst, wählen Sie aus **Ganztägig** .

   g. Von **Wird Wiederholt** Menü auswählen, wie oft dieses Ereignis wiederholt werden soll.

   h. Wählen Sie **Speichern**.

   - Der Zeitplaneintrag wird im Kalender für diesen Zeitraum angezeigt und basiert auf der Zeitzone des Anwenders.
   - Sie können ein Ereignis neu planen, indem Sie es ziehen und an ein anderes Datum verschieben. Sie können auch dieses bestimmte Vorkommen oder alle Vorkommen für ein Ereignis aktualisieren.
   - Sie können auf ein Ereignis klicken, um die Details in einem Popup-Display anzuzeigen und das Ereignis zu bearbeiten oder zu löschen, indem Sie das entsprechende Symbol auswählen.
     - Wenn Sie ein Ereignis hinzufügen oder bearbeiten, zeigt die Zeitzone im Ereignis an **Zeitzone** Feldwert aus dem Zeitplandatensatz.

       Hinweis: Wenn **Zeitzone** Feldwert ist **Fließend** , Dann wird die Zeitzone 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.

- Wenn Sie ein Ereignis hinzufügen oder bearbeiten, verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des Zeitplans.

  Hinweis: Wenn **Zeitzone** Feldwert ist **Fließend** , Dann verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des angemeldeten Anwenders.

Zeitkonfigurationsreferenzen

Dieser Abschnitt enthält Informationen zu Eigenschaften der Zeitkonfiguration.

Zeitzonen

Alle Zeiten werden in Coordinated Universal Time (UTC) gespeichert und werden global basierend auf der Systemzeitzone angezeigt. Die Zeiten werden Benutzern jedoch entsprechend ihren Anwendereinstellungen in ihrer lokalen Zeitzone angezeigt.

Zeitzonendarstellung

Zeitzonen mit dem Format „Land/Stadt“ sind primäre Zeitzonen-IDs. Andere Zeitzonen-IDs sind Links zur primären Zeitzone.

- Beispiel: USA/Pazifik ist ein Link zur Zeitzone Amerika/Los_Angeles. Sowohl Amerika/Los_Angeles als auch die USA/Pazifik stellen die Pacific Standard Time mit demselben Zonen-Offset und demselben Zeitplan für Daylight Savings Time (DST) dar.
- Abgesehen von der Darstellung gibt es keine Auswirkungen auf die Datums- und Uhrzeitfunktionalität.

Wenn keine Standardzeitzone für den Anwender oder das System vorhanden ist, liest JVM Standardzeitzoneninformationen vom Server.

- Je nachdem, wie der Server konfiguriert ist, kann er das Land/die Stadt oder den Link zurückgeben, z. B. USA/Pazifik oder Amerika/Los_Angeles.
- Administratoren sollten ihr System mit einer Standardzeitzone konfigurieren `glide.sys.default.tz` Um Systemabhängigkeiten zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitzonendarstellung .

Sommerzeit

Wenn Sie im Allgemeinen eine Zeitzone basierend auf dem Standort angeben (z. B. **Amerika/Los Angeles**), passt das System automatisch die Sommerzeit an.

- Wenn Sie eine Zeitzone basierend auf dem Namen der Zeitzone angeben (z. B. **GMT**), was nicht empfohlen wird, wird normalerweise nicht an die Sommerzeit angepasst. Es gibt jedoch Ausnahmen zu diesen Richtlinien.
- Weitere Informationen zur Behandlung der Sommerzeit in Java finden Sie unter https://www.iana.org/time-zones Und https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Anwendereinstellungen

Sobald die Systemzeitzone definiert ist, können Anwender auch ihre eigene Zeitzone aus ihrem Anwenderformular auswählen, auf das über zugegriffen wird **Self-Service** > **Mein Profil**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.

Hinweis:

Der Systemstandard wird als angezeigt **System ([Name der Standardzeitzone])** . Beispiel: Wenn die Systemzeitzone lautet **Amerika/Los_Angeles** , Der Anwender sieht **System (Amerika/Los Angeles)** .

Java-Zeitzonenklasse

Die ServiceNow AI Platform Unterstützt alle Zeitzonen der Java-Zeitzonenklasse. So zeigen Sie eine Liste dieser Zeitzonen an:

1. In **Geben Sie Filtertext ein** Feld eingeben `sys_user.list` .
2. Öffnen Sie einen der Anwenderdatensätze in der Liste.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zeitzone** Feld und wählen Sie aus **Auswahlmöglichkeiten Anzeigen** .

   Die resultierende Liste ist eine vollständige Liste der verfügbaren Zeitzonen-IDs.

Zeitzonen in E-Mail-Benachrichtigungen

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet **Systemzeitzone** Und nicht die Zeitzone eines Empfängers.

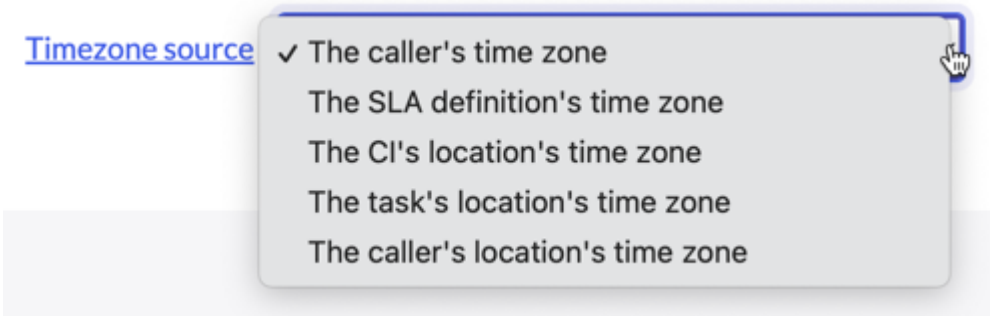
Hinweis:

Die *`glide.email.append.timezone`*Eigenschaft in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei „wahr“ wird die Systemzeitzone der Instanz an alle Datumsangaben oder Datumsangaben/Uhrzeiten in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2010 01.07-02 04:01:14 PST).

Zeitzonen in Servicelevel-Vereinbarungen

Servicelevel-Vereinbarungen haben verschiedene Optionen für die zu verwendende Zeitzone. Um eine Zeitzone für SLAs festzulegen, navigieren Sie zur SLA-Definition, und suchen Sie nach **Zeitzonenquelle** Feld:

Zeitzone für Servicelevel-Vereinbarungen



Einige besondere Überlegungen:

- Wenn Sie die Zeitzone für den Anrufer auswählen, kann ein unvorhersehbares Verhalten auftreten, wenn für den Anrufer keine Zeitzone definiert ist.
- Wenn Sie die Zeitzone für die SLA-Definition auswählen, müssen Sie die Zeitzone im Formular für das SLA manuell 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.

Zeitzone in Skripting

Wenn Sie Skripting auf dem Server erstellen, verwendet das Skript mehrere `GlideSystem` Datums- und Uhrzeitfunktionen zum Abrufen von Zeitwerten. Weitere Informationen zu bestimmten Methoden und zum Format, in dem jede die angeforderte Zeit zurückgibt, finden Sie unter GlideSystem-API .

Erweiterungen

Die DST-Erweiterung erfordert, dass Berichte und Abfragen die Regeln für die Sommerzeit beachten. Änderungen wirken sich auf Trenddiagramme, Liniendiagramme und Filter aus, wenn der Vorgang „Trend ein“ verwendet wird.

Zeitzonenwechsel

Der Zeitzonenwechsel ist standardmäßig aktiv. Benutzer können ihre Zeitzone für die aktuelle Sitzung in den Systemeinstellungen (Zahnrad oben rechts im Banner) ändern. Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Anwenderprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.

Zugehörige Informationen

- Legen Sie eine Systemzeitzone fest
- Ändern Sie die Zeitzonenauswahlliste
- Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Bericht
- Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport

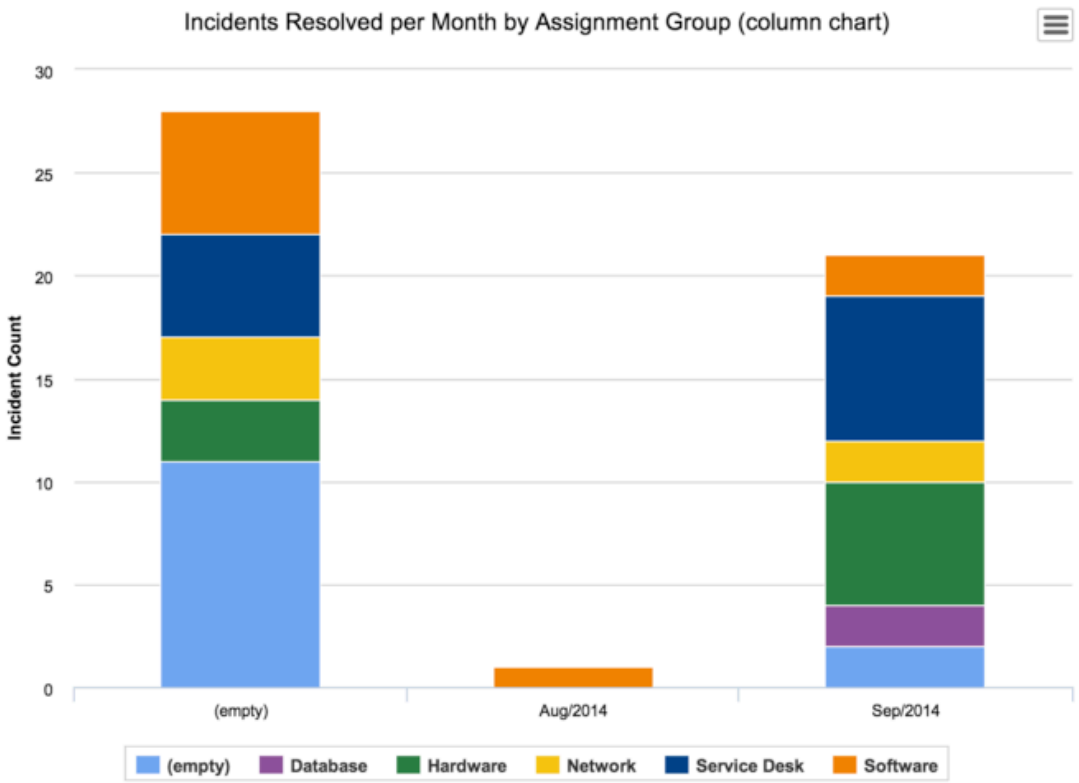
Datensatzinformationen im Zeitverlauf anzeigen

Sie können drei verschiedene Schnittstellen verwenden, um Datensatzinformationen im Laufe der Zeit anzuzeigen: Berichte und Performance Analytics, Zeitleistenseiten und Zeitplanseiten.

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

Berichte und Performance Analytics

Berichtsbeispiel



Sie können Daten mit visualisieren Berichterstellung .

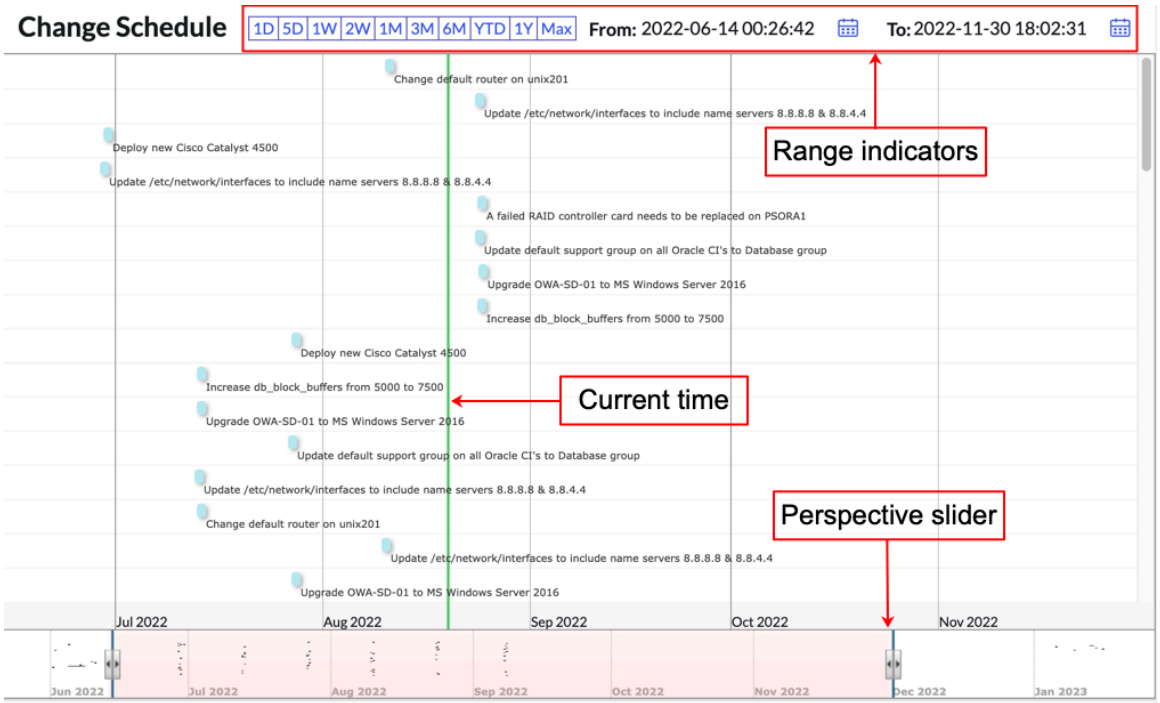
Automatische Übersetzung

© 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.

Zeitleistenseiten

Beispiel für Zeitleistenseiten

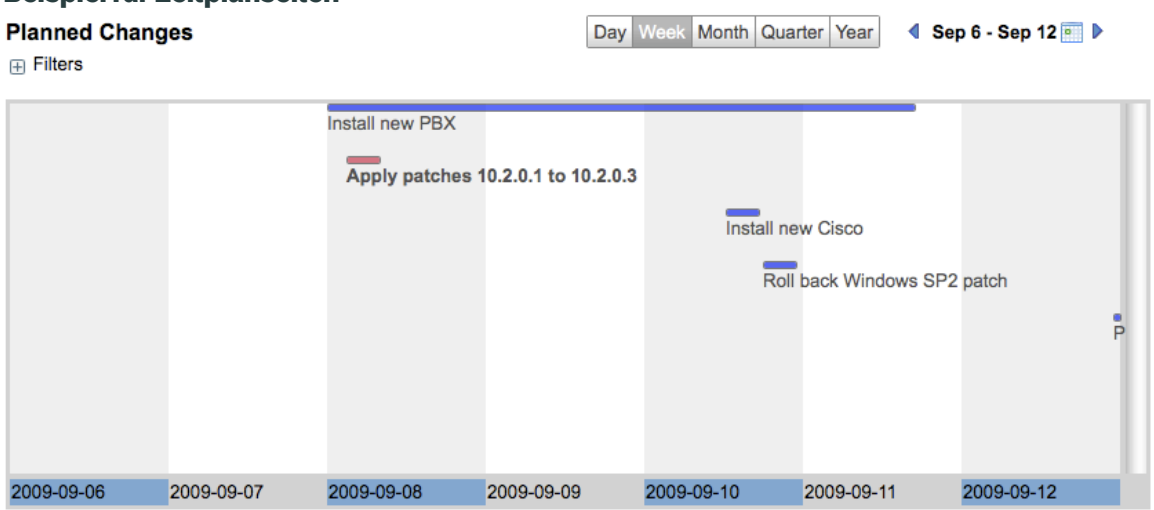
Mit dieser Art von Seite können Sie lineare Zeitlinien aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.



Mit dieser Art von Seite können Sie lineare Zeitlinien aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.

Zeitplanseiten

Beispiel für Zeitplanseiten



Zeitleistenseiten

Verwenden Sie Zeitleistenseiten, um Aktivitäten nachzuverfolgen, die an zwei Daten gebunden sind, z. B. Start- und Enddatum der Change-Anforderung oder Öffnungs- und Abschlussdaten des Incidents. Administratoren können Zeitleistenseiten erstellen, die anwenderinteraktiv 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.

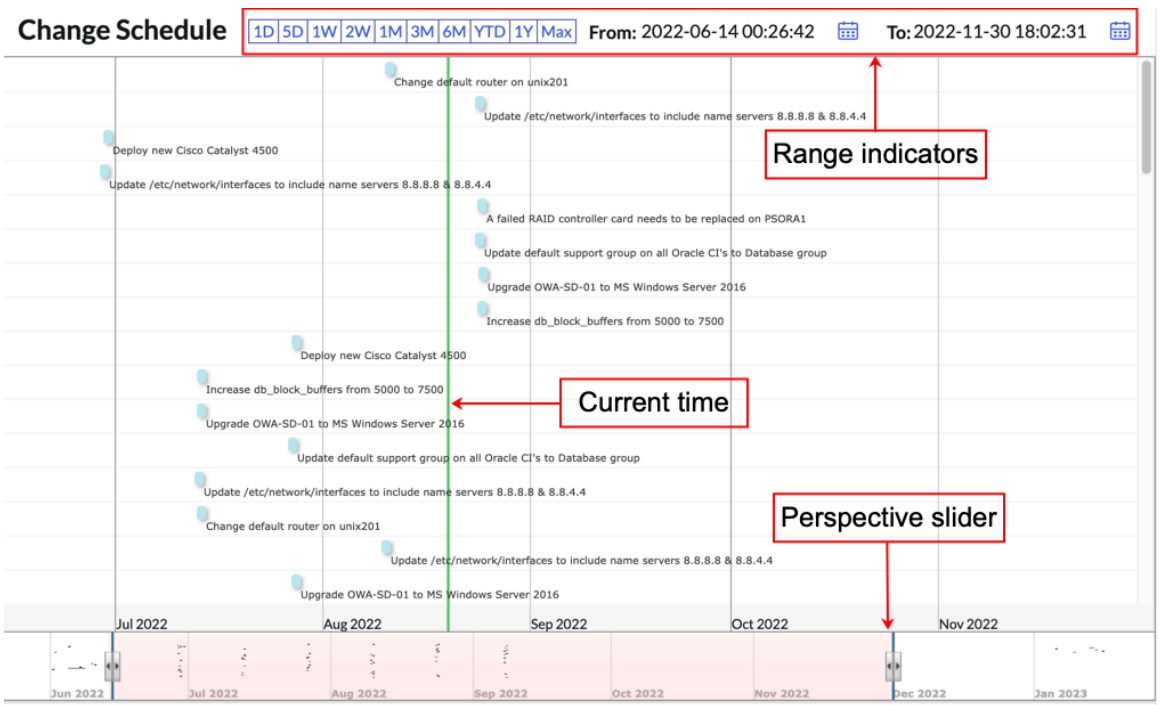
Features

- Stellen Sie Anwendern ausgewählte Zeitleisten nach Rolle zur Verfügung.
- Wählen Sie die Perspektive von täglich bis jährlich aus.
- Erstellen Sie dynamische Bezeichnungen für Zeitleistenbereiche.
- Konfigurieren Sie Tooltips für jede Spanne.
- Erlauben Sie das Ziehen und Ändern der Größe der Spanne durch Anwender.
- Sperren Sie Zeitleisten, um eine Bearbeitung zu verhindern.

Zeitleisten werden angezeigt

Standardmäßig haben nur Administratoren ein Modul für den Zugriff auf Zeitleistendatensätze. ITIL-Anwender können Zeitleisten nur anzeigen, indem sie ein Kontextmenüelement aus einem Incident-Datensatz auswählen.

Zeitleistenansicht



Administrator-Rollenanwender

Benutzer mit einer Administratorrolle können Zeitleisten aus den Datensätzen der Zeitleistenseite anzeigen.

1. Navigieren zu **System-UI** > **Zeitleistenseiten**an.
2. Wählen Sie einen Zeitleistendatensatz zum Anzeigen aus.
3. Klicken Sie Auf **Zeitleiste Anzeigen** .

Andere Anwender

Standardmäßig werden Zeitleistenmetriken nur für Incident-Datensätze angezeigt. ITIL-Anwender können Zeitleisten anzeigen, die einem beliebigen Aufgabendatensatz zugeordnet sind, in denen die Metriken als Zeitleistendatensätze angezeigt werden. Um die Zeitleisten

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 Metrik „Zugewiesen an“ und „Statusdauer“ anzuzeigen, können ITIL-Anwender auswählen **Metrikzeitleiste** UI-Aktion des Kontextmenüs.

1. Navigieren Sie zum aktiven Aufgabendatensatz, z. B. zu einem Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Banner, und wählen Sie aus **Metrikzeitleiste** .

Damit nicht-Administratoren andere Zeitleisten anzeigen können, Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modul .

Timing-Funktionalität

Timing-Funktionalität sind Tools, die zur Beantwortung der Frage „wie lange?“ vorhanden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitszeitfelder

Zeitkonfigurations-SLAs

Metrikdefinitionen

Metrikdefinitionen

Definierte Metriken können nachverfolgen, wie lange ein auditiertes Feld einen bestimmten Wert enthält.

Beispielsweise kann eine Metrik nachverfolgen, wie lange ein Incident einer Person zugewiesen ist oder wie lange sich ein Incident im Status befindet *Aktiv* .

Weitere Informationen finden Sie unter Metriken.

Zeitkonfigurations-SLAs

Servicelevel-Vereinbarungen Zeit, wie lange eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllt, und wird hauptsächlich verwendet, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb eines vorab festgelegten Zeitraums bearbeitet werden.

SLAs definieren die folgenden Bedingungen:

- Startbedingungen
- Anhaltebedingungen
- Stoppbedingungen

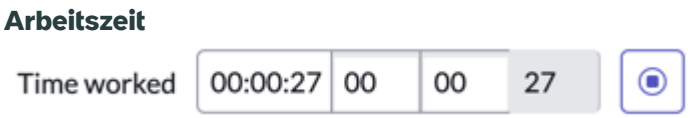
Sobald eine Aufgabe die Startbedingungen erfüllt, gibt das SLA an, wie lange die Aufgabe in dieser Bedingung verbleibt (es sei denn, sie erfüllt die Pausenbedingungen). Der Timer endet, wenn die Stoppbedingungen erfüllt sind. Wenn die Zeitgrenze überschritten ist, wird das SLA markiert *Verstoß* .

Benachrichtigungen können vom SLA abgeleitet werden, um interessierte Parteien zu warnen, sobald die Zeitgrenze näher rückt.

Arbeitszeitfelder

Die Aufgabe [Aufgabe] Die Tabelle enthält ein Zeitnachverfolgungsfeld mit dem Namen **Arbeitszeit** . Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wurde, um die Arbeitszeit für ein Ticket zu messen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tabelle, die die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. So fügen Sie das Feld hinzu: Personalisieren Sie ein Formular .

Wenn der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer nach oben. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ( )

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ( ).

Wenn die Aufgabe gespeichert wird, wird die Menge der neuen Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz für die gearbeitete Zeit zu generieren [Task_time_worked] Tabelle. Diese Tabelle kann als angezeigt werden Zugehörige Liste im Aufgabenformular.

Standardmäßig die in angezeigte Zeit **Arbeitszeit** Das Feld zeigt einen kumulativen Wert an, der im Aufgabendatensatz gespeichert ist. Wenn Sie einen Arbeitszeitdatensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer berücksichtigt.

Sie können die Eigenschaft festlegen Com.snc.time_worked.Update_Task_Timer Dient zum Aktivieren der Aktualisierung des Aufgaben-Timer-Werts basierend auf Änderungen an den Datensätzen der Arbeitszeit. Dies wird über erreicht **Aufgabentimer aktualisieren** Business-Regel.

Hinweis: Timer-Felder, z. B. Arbeitszeit, werden in nicht korrekt angezeigt Serviceportal. Weitere Informationen und eine Problemumgehung finden Sie unter Timer-Felder zeigen nicht die richtigen Daten im Serviceportal [KB0752404] an. artikel in der Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Timing-Funktionalität

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite, um Aktivitäten nachzuverfolgen, die an zwei Daten gebunden sind.

Prozedur

N Navigieren Sie zu **System-UI** > **Zeitleistenseiten** Und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Wird erstellt Zeitleistenseite

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Beispiel: Change-Anforderungen Mit Hoher Priorität .
Tabelle	Name der Tabelle, die dieser Zeitleiste zugeordnet ist, z. B. Change-Anforderung [Change_Request] .
Startdatumsfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste beginnt mit der Spanne für den Datensatz mit dem frühesten Startdatum in diesem Feld, nachdem die Filter- und Sortierreihenfolge angewendet wurde. Sie können beispielsweise auswählen **Aktualisiert** Als Startdatumsfeld. Dann startet die Spanne für jede

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	aktive Change-Anforderung an dem Datum, an dem sie auf eine hohe Priorität aktualisiert wurde.
Enddatumsfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste endet mit der Spanne für den Datensatz mit dem neuesten Datum aus diesem Feld, nachdem die Filter- und Sortierreihenfolge angewendet wurde. Sie können beispielsweise auswählen **Geschlossen** Als Feld „Enddatum“ und zeigt alle Change-Anforderungen mit hoher Priorität bis zum Datum an, an dem sie geschlossen wurden.
Anzeigeoptionen	
Rasterzeilen anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um horizontale Hintergrundschattierungen anzuzeigen, um alternative Bereiche hervorzuheben.
Linken Bereich anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Bezeichnungstext in einem Bereich links neben der Zeitleiste anzuzeigen. Der Text, der in diesem Bereich angezeigt wird, ist in definiert **Bereichstextfelder** .
Zusammenfassungsbereich anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den rosafarbenen Perspektivenschieber unten in der Zeitleiste anzuzeigen. Verschieben Sie den Schieberegler von rechts nach links, um durch das Diagramm zu scrollen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung zu ändern. Ein schmaler Schieberegler zoomt die Bereiche und bietet eine detailliertere Ansicht. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.
Automatisch neu laden	Wählen Sie ein automatisches Aktualisierungsintervall aus, oder deaktivieren Sie die automatische Aktualisierung. Wenn die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird die Zeitleiste nur angepasst, wenn der Browser manuell aktualisiert wird oder wenn ein Start- oder Enddatum-Feld in einem Datensatz aktualisiert wird.
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine anwenderdefinierte Bereichsfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder hexadezimal. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardbereichsfarbe hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe gibt nur Aufgaben an, die ein geplantes Startdatum ohne geplantes Enddatum haben. Durch das Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe in hellblau aktualisiert.
Bereichstext anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Inhalt von anzuzeigen **Bereichstextfelder** Als Bezeichnungen unter jedem Bereich.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise auswählen **Nummer** Und **Kurzbeschreibung** . Die Bereichsbezeichnungen werden auch im linken Bereich angezeigt, wenn der linke Bereich sichtbar ist.
Tooltips anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Tooltips anzuzeigen, wenn sich der Cursor auf einer Spanne befindet.
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie aus der angegebenen Tabelle die Felder aus, deren Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise auswählen **Kategorie** , **Zugewiesen an** , Und **Fälligkeitsdatum** .
Filtern und Sortierung	
Bedingung	Erstellen Sie eine Bedingung, um die Ergebnisse zu filtern, die in der Zeitleiste angezeigt werden. Zum Beispiel eine Bedingung, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt. Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Bedingungsfeld hinzu Um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, die von diesem Bedingungssatz zurückgegeben werden.
Anwenderdefinierte Sortierung durchführen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die anwenderdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in auswählen **Sortieren nach** Und **Nach Reihenfolge sortieren** Felder.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Bereiche in der Zeitleiste zu sortieren. Es wird allgemein empfohlen, entweder auszuwählen **Feld „Startdatum“** Oder **Feld „Enddatum“** Als Sortierfeld. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, fügen Sie dieses Feld auch in die Liste von ein **Tooltip-Textfelder** Um Anwendern eine Möglichkeit zu geben, die Sortierkriterien zu erkennen.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontales Verschieben zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender Zeitleistenspannen horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Startzeit einer Spanne aktualisieren können.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Endzeit einer Spanne ziehen.
Bereichsrechner	Geben Sie eine Skripteinbindung an Verwenden Sie den DurationCalculator, um ein Fälligkeitsdatum zu berechnen Bereichsbeschränkungen und verarbeitet gegebenenfalls übergeordnete Updates.

Passen Sie den Stil der Zeitleistenseite an

In der zugehörigen Liste Zeitleistenseitenspannenstile können Sie bedingte Spannenstile definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Zeitleistenseiten**an.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie den Spannenstil definieren möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste Zeitleisten-Seitenbereichsstile, und klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

Anpassen der Zeitleisten-Seitenbereichsstile

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungsgenerator Filtert die Ergebnisse, die in der Zeitleiste angezeigt werden.
Textfarbe	Farbe für den Text unter jedem Bereich.
Bezeichnungsdekoration	Zeichenstil für den Text unter jedem Bereich: **Fett** , **Kursiv** , **Unterstreichen** , Oder **Line-Through** .
Reihenfolge	Zahl, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Stilbedingungen ausgewertet werden. Stilbedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Bereichsfarbe	Farbe jeder Spanne.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, für die der Spannenstil gilt. Standardmäßig gilt die Spanne für die aktuelle Zeitleiste.

Zeitleistenunterelement

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Zeitleistenunterelemente“, um untergeordnete Bereiche für die Zeitleiste basierend auf Datensätzen in einer Tabelle zu definieren, die auf die Tabelle der übergeordneten Zeitleiste verweist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Zeitleistenunterelement erstellen und eine hierarchische Beziehung generieren, angefangen von einer Zeitleistenseite bis zu einer beliebigen Anzahl von Ebenen. Wenn beispielsweise eine Zeitleistenseite für ein Release vorhanden ist, kann das Unterelement Sprints sein, und der Sprint kann Stories als Unterelement haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Zeitleistenseiten**an.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie ein Unterelement hinzufügen möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Zeitleistenunterelemente“, und klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie das Formular aus (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), und klicken Sie auf **Übermitteln** .

Zeitleisten-Unterpositionen

Feld	Definition
Übergeordnet	[Schreibgeschützt] identifiziert das übergeordnete Element des Zeitleistenunterelements.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Beispiel: Sprints für späte Prioritätsänderungen.
Tabelle	Wählen Sie die von dieser Zeitleiste aufgerufene Tabelle aus. Die ausgewählte Tabelle muss mindestens ein Feld enthalten, das auf die Tabelle verweist, die Sie für die übergeordnete Zeitleistenseite ausgewählt haben. Wenn die übergeordnete Zeitleistenseite beispielsweise die Scrum-Release-Tabelle [rm_Release_Scrum] verwendet, können Sie die Sprint-Tabelle [rm_Sprint] für ein Zeitleistenunterelement auswählen.
Startdatumsfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Startdatum.
Enddatumsfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Enddatum.
Übergeordnete Referenzspalte	Wählen Sie ein Referenzfeld aus, auf dem die Zeitleistenverbindung zwischen den Unterelementdatensätzen und den übergeordneten Datensätzen basieren soll. ○ Wenn mehrere Referenzfelder verfügbar sind, wählen Sie das Referenzfeld aus, das Teil der von dieser Zeitleiste modellierten Hierarchie ist. ○ Wenn diese Liste leer ist, enthält die Unterelementtabelle keine Referenzfelder für die übergeordnete Tabelle. In diesem Fall müssen Sie eine andere Tabelle für das Unterelement 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	Definition
	ServiceNow Verwendet die übergeordnete Referenzspalte, um zu bestimmen, welche Datensätze auf jeder Ebene der Zeitleiste angezeigt werden.
Anzeigeoptionen	
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine anwenderdefinierte Bereichsfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder hexadezimal. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardbereichsfarbe hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe zeigt nur Aufgaben mit einem geplanten Startdatum und ohne geplantes Enddatum an. Durch das Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe in hellblau aktualisiert.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise auswählen **Nummer** Und **Kurzbeschreibung** . Wenn in der Zeitleiste der linke Bereich angezeigt wird, werden auch Bereichsbezeichnungen im linken Bereich angezeigt
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise auswählen **Kategorie** , **Zugewiesen an** , Und **Fälligkeitsdatum** .
Filtern und Sortierung	
Bedingungsgenerator	Erstellen Sie eine Bedingung, um die Ergebnisse zu filtern, die im Unterelement angezeigt werden. Sie können beispielsweise eine Bedingung erstellen, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt.
Anwenderdefinierte Sortierung durchführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die anwenderdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in auswählen **Sortieren nach** Und **Nach Reihenfolge sortieren** Felder.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Bereiche in der Zeitleiste zu sortieren. Es wird allgemein empfohlen, entweder auszuwählen **Feld „Startdatum“** Oder **Feld „Enddatum“** Als Sortierfeld. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, fügen Sie dieses Feld auch in die Liste der Tooltip-Textfelder ein, damit Anwender die Sortierkriterien erkennen können.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontales Verschieben zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender Zeitleistenspannen horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Startzeit einer Spanne aktualisieren können.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz aktualisieren können, indem sie die Endzeit einer Spanne ziehen.
Beschränkung	Geben Sie das Verhalten an, wenn Sie eine untergeordnete Spanne ziehen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie nicht angegeben haben **Bereichsrechner** Für die übergeordnete Zeitleistenseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Definition
	○ **Keine** : Es ist keine Einschränkung vorhanden. ○ **Nach übergeordnetem Element beschränken** : Verschieben Sie die untergeordnete Spanne nur innerhalb des durch die übergeordnete Spanne definierten Zeitrahmens. ○ **Übergeordnetes Element aktualisieren** : Aktualisieren Sie die Spanne, wenn Sie die untergeordnete Spanne außerhalb des durch die übergeordnete Spanne definierten Zeitrahmens verschieben.

Zeigen Sie eine Metrik als Zeitleiste an

Administratoren können Anwendern die Anzeige jeder Metrik auf einer Zeitleiste ermöglichen, indem sie aktivieren *Zeitleistenmetriken* UI-Aktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Metriken** > **Definitionen**an.
2. Wählen Sie die Metrik aus, die Sie auf einer Zeitleiste anzeigen möchten. Beispiel: Problemstatusdauer.
3. Wählen Sie aus **Zeitleiste** Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Machen Sie eine Zeitleiste für einen ausgewählten Anwender sichtbar

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modul in einer Anwendung, und definieren Sie die Rollen, die darauf zugreifen können, um ausgewählte Zeitleisten für Anwender verfügbar zu machen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit diese Anwender Aufgabendatensätze direkt über die Zeitleiste aktualisieren können, konfigurieren Sie die Zeitleiste so, dass das Ziehen der Spanne aktiviert wird.

Hinweis: Von einem anwenderdefinierten Modul bereitgestellte Zeitleisten sind nicht vollständig dynamisch. Der linke Bereich, der Zusammenfassungsbereich, die automatische Aktualisierungsfunktion und die Rasterlinien sind nicht dynamisch und spiegeln keine Aktualisierungen des Zeitleistendatensatzes nach dem Erstellen des Modullinks wider. Die Daten, die durch die Bereiche, Bezeichnungen und Tooltips dargestellt werden, zeigen jedoch alle Aktualisierungen im anwenderdefinierten Modul an.

So erstellen Sie ein Zeitleistenseitenmodul:

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie die Anwendung** Symbol in einer Anwendung (z. B. Incident) im Navigationsbereich.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Anwendungsmodule auf **Neu** .
3. Konfigurieren Sie das Modul-Formular, um hinzuzufügen **Zeitleistenseite** Feld.
4. Füllen Sie das Formular wie in der Tabelle beschrieben aus, und klicken Sie auf **Übermitteln** .

   Das Formular „Modul“ enthält die folgenden Felder.

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

Zeitleisten für ausgewählte Anwender sichtbar machen

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Moduls, wie im Navigationsbereich angezeigt. Sie können beispielsweise Planungszeitleiste verwenden.
Reihenfolge	Zahl, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der diese Bedingung ausgewertet werden soll, wenn mehr als eine übereinstimmende Bedingung vorhanden ist. Bedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.
Anwendung	Anwendung für das neue Modul.
Tipp	Kurze Beschreibung des Moduls, das angezeigt wird, wenn der Anwender den Cursor über den Modulnamen legt. Sie können beispielsweise wöchentliche Ansicht von Changes mit hoher Priorität eingeben.
Aktiv	Kontrollkästchen, das das Modul für die definierten Rollen aktiviert. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Modul für alle Anwender zu deaktivieren.
Bild	Symbol, das mit dem Modulnamen angezeigt werden soll.
Linktyp	Wählen Sie Aus **Zeitleistenseite** . Wenn Sie diesen Link auswählen, wird **Zeitleistenseite** Feld wird angezeigt.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, die in diesem Modul angezeigt werden soll. Wählen Sie beispielsweise für die Anwendung Change eine Change-bezogene Zeitleiste aus, für die Anwendung Incident eine Incident-bezogene Zeitleiste.
Rollen	Rollen, die auf dieses Modul zugreifen können.
Anwendungsmenürollen überschreiben	Kontrollkästchen, das angibt, dass dieses Modul angezeigt werden soll, wenn der Anwender über die angegebenen Rollen verfügt. Andernfalls muss der Anwender über die Rollen verfügen, die sowohl im Anwendungsmenü als auch im Modul angegeben sind.

Bereichsrechner-Skripts

Sie können eine Skripteinbindung angeben, die Bereichsbeschränkungen berechnet und übergeordnete Updates auf einer Zeitleistenseite verarbeitet.

Bereichsrechner-Skripts

Im Folgenden finden Sie drei Beispiele für Skripteinbindungen, mit denen Bereichsbeschränkungen angegeben werden können.

ExampleUpdateParentsRangeCalculator

Aktualisiert übergeordnete Datensätze, wenn eine untergeordnete Datensatzspanne in der Zeitleiste verschoben oder in der Größe geändert wird.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
```

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.

```
  if (sprint.next())
    releaseID = sprint.release + "";
  if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

In diesem Beispiel wird die Spanne basierend auf der ID und der Tabelle aus der Funktion (ID, Tabelle, startDate, endDate) identifiziert.

ExampleMinRangeCalculator

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Spanne.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
         var min = -1;
         var max = -1;
         var minID = "";
         var maxID = "";
         if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
```


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

```
                minID += "," + id;
                }
                if (max == -1 || end >= max){
                        if (end != max)
                                maxID = "";
                        max = end;
                        maxID += "," + id;
                  }
              }
          }
      return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

ExampleMaxRangeCalculator

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Spanne.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(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.

```
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Verwenden Sie die folgenden beiden Funktionen, um die richtigen Start- und Enddaten in den drei Beispielskripteinbindungen zu erhalten, die als Referenz bereitgestellt werden.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Zeitleisten

Zeitleisten zeigen einen linearen Kalender von Aufgaben an, z. B. Incidents und Change-Anforderungen, definiert durch Start- und Enddatum.

Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine eindeutige Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann einen Tooltip-Text mit zusätzlichen Informationen zur Aufgabe haben. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Änderungen in der Perspektive

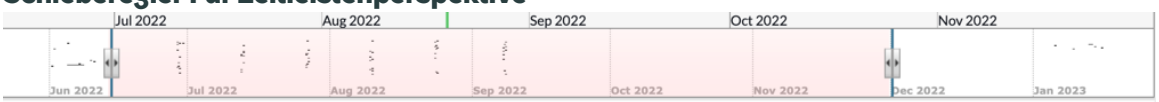
Verwenden Sie die Bereichsauswahl oben in der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.

Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen. Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste. Die grüne, vertikale Linie zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an und durchläuft automatisch die Zeitleiste.

Zeitleistenperspektivenleiste

Der rosafarbene Schieberegler unten in der Zeitleiste bietet eine weitere Möglichkeit, die Perspektive zu ändern. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern. Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

Schieberegler Für Zeitleistenperspektive



Verwalten von Spannen

Sie können Bereichsdetails, Fokus- und Zoomspannen anzeigen und Spannen 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.

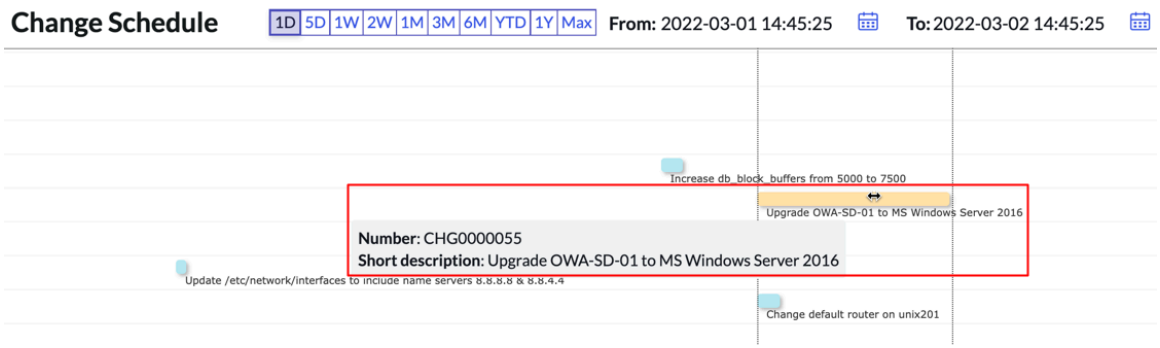
Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine eindeutige Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann einen Tooltip-Text mit zusätzlichen Informationen zur Aufgabe haben. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Bereichsdetails

Wenn der linke Navigationsbereich sichtbar ist, ist die Bereichsbezeichnung im linken Bereich sichtbar.

Wenn der linke Bereich ausgeblendet ist, zeigen Sie den Cursor auf eine Spanne, um den Tooltip anzuzeigen.

Tooltip Der Zeitleiste



Bereichsfokus und -Zoom

Sie können Tastenkombinationen verwenden, wenn Sie Zeitleisten verwenden.

Fokussierung und Zoomen auf eine Spanne

Betriebssystem	Tastenkürzel
Macintosh	Befehl + Klicken
Windows	Strg + Klicken

Spannenbearbeitungen

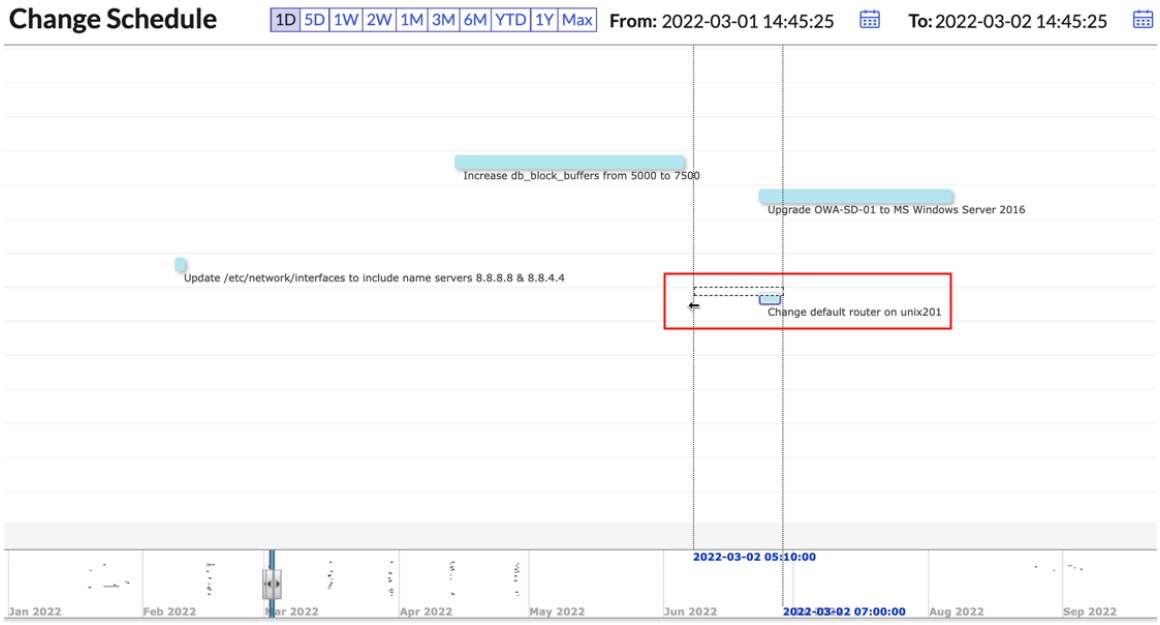
Wenn die Zeitleiste für die Bearbeitung konfiguriert wurde (horizontales Verschieben, Ziehen von Start- und Enddatum), passen Sie die Spannen mit der Maus an Ihre Anforderungen an.

Verschieben Sie das Start- oder Enddatum, um die Dauer der Aufgabe zu ändern.

Automatische Übersetzung

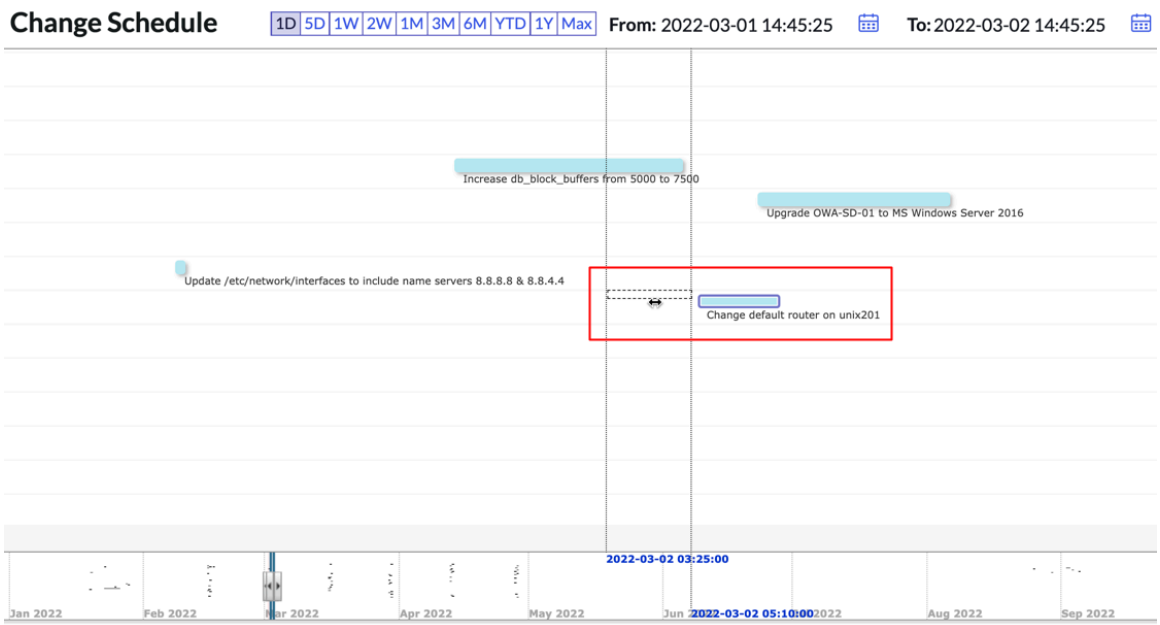
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Start Des Ziehens Der Zeitleiste



Verschieben Sie die gesamte Spanne horizontal, um das Start- und Enddatum, aber nicht die Dauer anzupassen.

Drag-Spanne Der Zeitleiste



Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client-Transaktionszeiten“ verbessert die Systemprotokolle, indem zusätzliche Informationen zur Dauer der Transaktionen zwischen dem Client und dem Server bereitgestellt werden.

Sie können Leistungsprobleme bis zu ihrer Quelle nachverfolgen, indem Sie anzeigen, wo die Zeit verbraucht wird und wie die Zeit während einer Transaktion aufgewendet wurde.

Dieses Plugin erfordert Antwortzeitindikator Antwortzeitindikator Zu aktivieren und sammelt Informationen aus den folgenden Browsern:

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

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Informationen Zu Client-Transaktionen

Durch die Installation des Plugins wird hinzugefügt *Client-Transaktionen* Modul zu *Systemprotokolle* Anwendung. Sie stellt eine Liste aller protokollierten Transaktionen zwischen Client und Server innerhalb des letzten Tages bereit:

Informationen Zu Client-Transaktionen

Feld	Beschreibung
Erstellt	Moment, in dem die Transaktion aufgezeichnet wurde.
Antwortzeit	Anzahl der ms, die der Server für die Ausführung der Transaktion ausgegeben hat.
Business-Regel-Zeit	Anzahl der ms, die von Geschäftsregeln ausgegeben wurden, die durch die Transaktion ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Anzahl der ms, die von der SQL-Datenbank ausgegeben werden.
Client-Antwortzeit	(Load_completion_time) – (Start_time). Dies ist einschließlich der Serverzeit.
Client-Netzwerkzeit	Anzahl der ms, die das Netzwerk ausgegeben hat, über das der Client eine Verbindung herstellt.
Browser-Zeit	Anzahl der ms, die der Browser während der Transaktion ausgegeben hat.
Clientskriptzeit	Die Anzahl der ms, die für die Ausführung von Client-Skripts aufgewendet wurden.
UI-Richtlinienzeit	Anzahl der ms, die für die Ausführung der ui-Richtlinie aufgewendet wurden.
Typ	Typ der Transaktion: • Formular • Liste • Sonstige
Tabelle	Name der angezeigten Tabelle. Beispiel: Incident, Change_Request.
Ansicht	Ansicht für dieses Formular/diese Liste.

Detaillierte Informationen Zum Client

Eine detailliertere Aufgliederung der Clientzeiten für alle Formularrenderings (aber nicht für Listen-Rendering) wird ebenfalls nachverfolgt. Um Details anzuzeigen, führen Sie einen Drilldown zu einem bestimmten Client-Transaktionsdatensatz durch, und beobachten Sie die zugehörige Liste am unteren Bildschirmrand.

Detaillierte Informationen Zum Client

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge während des Ladevorgangs, in dem dieser Vorgang aufgetreten 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.

Detaillierte Informationen Zum Client (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Vorgangs.
Name	Beschreibender Name dieses bestimmten Vorgangs
Dauer	Anzahl der ms, die dieser Vorgang benötigt hat, um ihn abzuschließen.

Mit Client-Transaktionszeiten installierte Komponenten

Das Plugin „Client-Transaktionszeiten“ installiert mehrere Komponenten.

Datenbanktabellenstruktur

Das Plugin fügt die Tabelle hinzu *Syslog_Client_transaction* .

Skripte

Das Plugin basiert auf der neuen Skripteinbindung *AJAXClientTiming* . Dieses Skript sammelt die erforderlichen Informationen und füllt sie im aus *Syslog_Client_transaction* Tabelle.

Abhängigkeiten

Dieses Plugin erfordert keine anderen Plugins, sammelt jedoch keine Informationen, es sei denn Antwortzeitindikator Antwortzeitindikator Ist aktiviert.

Plugin wird aktiviert

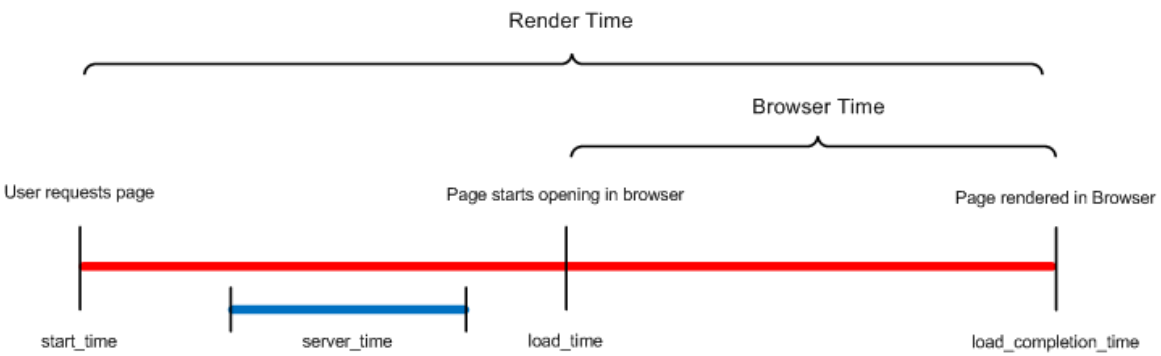
Navigieren Sie zum Aktivieren des Plugins zu **Systemdefinition** > **Plugins** Und aktivieren Sie das Plugin.

Hinweis: Für neue Instanzen ist das Plugin standardmäßig aktiviert.

Zeitwerte

Zeitwerte sind in mehrere Abschnitte unterteilt.

Clienttransaktionszeit



Die Variablen in diesem Diagramm sind wie folgt definiert:

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.

Zeitwerte

Variable	Beschreibung
start_time	Datum und Uhrzeit, zu der der Anwender eine Seite anfordert (der Anwender klickt auf einen Link). Dieser Wert wird durch Anhaken an festgelegt *Vor dem Entladen* Ereignis der vorherigen Seite. WebKit-Browser unterstützen nicht ordnungsgemäß *Vor dem Entladen* Ereignis, aus dem die Clientzeiten in Safari oder Chrome nicht unterstützt werden.
Load_time	Datum und Uhrzeit, zu der die aktuelle Seite im Browser geladen wird. Ein Inline-javascript, das als erstes Skript im HTML-Text ausgeführt wird, legt diesen Wert fest.
Server_time	Zeit in ms, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion aufgewendet hat. Der Server meldet diesen Wert an den Client.
Load_completion_time	Datum und Uhrzeit, zu der die Seite im Browser vollständig gerendert wird. Dieser Vorgang wird als letztes Skript auf der Seite ausgeführt und gibt die Zeit an, zu der die Seite geladen wurde.

Die folgenden Zeiten werden unten rechts in vielen Formularen und Listen gemeldet:

Zeitwerte

Bezeichnung	Element	Beschreibung	Berechnung
Antwortzeit	Client_response_time	Gesamtzeit bis zur Bereitstellung der Seite, indem die Zeit, die der Anwender die Seite anfordert, vom Zeitpunkt abgezogen wird, zu dem die Seite im Browser vollständig gerendert wird.	Load_completion_time: Start_time
Serverzeit	Client_Server_time	Zeit, die der Server benötigt, um die Transaktion zu verarbeiten.	Server_time
Netzwerkzeit	Client_Network_time	Zeit, die das Netzwerk benötigt, um die Anforderung zu verarbeiten. Wird berechnet, indem die Zeit der Anforderung des Anwenders von dem Zeitpunkt abgezogen wird, zu dem die Seite im Browser geladen wird, und dann die Serververarbeitungszeit abgezogen wird.	Load_time: Start_time: Server_time
Browser-Zeit	Browser_time	Zeit, die der Browser benötigt, um die Seite bereitzustellen, indem die Zeit, die die Seite vollständig gerendert wird, von dem Zeitpunkt abgezogen wird, zu dem die Seite im Browser geladen wird.	Load_completion_time: Load_time

Währungsverwaltung

Währungsfelder bieten Funktionen für die Verarbeitung der Berechnung, Umrechnung und Anzeige von Währungswerten.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um 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.

Untersuchen	Konfigurieren	Referenzen
Erfahren Sie mehr über Konzepte und Funktionen der Währungsverwaltung.	Konfigurieren Sie Standardwerte für Standardwährung und FX-Währung.	Rufen Sie Details zu den Eigenschaften der Währungsverwaltung ab.

Währungsverwaltung erkunden

Die ServiceNow AI Platform® Unterstützt zwei Arten von Währungsfeldern: Standardwährung (oder Standardwährung) und Devisenwährung (FX).

Standardwährung (Standard)

Die Standard- oder Standard-Währungsfelder, die mit geliefert werden ServiceNow AI Platform.

FX-Währung

FX-Währung ist ein alternativer Typ von Währungsfeld, das stark konfigurierbar ist, anwenderdefinierte Kurstabellen unterstützt und für eine verbesserte Transparenz in Umrechnungsberechnungen sorgt. Sie können FX-Währungsfelder zu Basis- und anwenderdefinierten Anwendungen hinzufügen, die unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern funktionieren.

Standardwährungsfelder

Die Standard- oder Standard-Währungsfelder werden mit dem Basissystem installiert und in den meisten nicht-finanziellen Anwendungen verwendet.

Ein Standardwährungsfeld speichert einen Währungswert, einen Währungscode und einen Referenzwährungswert.

- Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.
- Der Referenzwährungswert ist der Währungswert, ausgedrückt in der Referenzwährung. Wenn Sie einen Währungswert speichern, wird der Referenzwährungswert mithilfe einer Währungsumrechnung berechnet.

Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen zur Umrechnung und Anzeige. Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder.

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

Gebietsschemaeinstellungen

Es gibt zwei Gebietsschemaeinstellungen: System und Anwender. Das Systemgebietsschema bestimmt die Referenzwährung, und das Anwendergebietsschema bestimmt die Sitzungswährung.

Systemgebietsschema

Sie legen das Systemgebietsschema mit fest *glide.system.locale*Eigenschaft. Der Wert hat das Format Sprache.Land , Wobei:

- Sprache Ist ein ISO 639-Sprachcode.
- Land Ist ein ISO 3166-Sprachcode.

Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschemaeinstellung muss sich im befinden Von Java unterstützte Gebietsschemata Liste. Legen Sie das Systemgebietsschema einmal nach einem neuen zBoot fest, da Referenzwährungswerte, die in Währungsfeldern angezeigt werden, in der Währung liegen, die vom Systemgebietsschema impliziert wird. Informationen zum Festlegen dieser Eigenschaft finden Sie unter Steuert die Konfiguration und Verwendung des Standardwährungsfelds in einer Instanz.

Hinweis: Ändern Sie das Systemgebietsschema nicht, nachdem Währungswerte in die Instanz eingegeben wurden. Wenn Sie das Systemgebietsschema ändern, werden die Referenzwährungswerte nicht angepasst. Es gibt keine Kursumrechnung. Diese Persistenz führt zu ungültigen Zusammenfassungen und Filtern.

Anwendergebietsschema

Die ServiceNow AI Platform® Bestimmt das Anwendergebietsschema in der folgenden Reihenfolge:

- Anwenderdatensatz, in dem das Land oder sowohl das Land als auch die Sprache angegeben sind.
- Systemgebietsschema mit festgelegt *glide.system.locale*Eigenschaft.
- Browser-Gebietsschema.

Beträge in Währungsfeldern bestehen aus einem Währungscode und einem Betrag. Beträge werden immer in der Sitzungswährung angezeigt und im Java-angegebenen Format für das Anwendergebietsschema formatiert.

Sitzungs- und Referenzwährung

Die Standard- oder Standard-Währungsfelder in ServiceNow AI Platform® Verwenden Sie zwei Arten von Währungen, Sitzung und Referenz.

Sitzungswährung

Die Sitzungswährung wird für den Anwender durch das Gebietsschema oder den Modus mit einer einzigen Währung definiert.

Referenz

Das lokale System bestimmt die Referenzwährung und ist der in der gesamten Instanz verwendete Standard.

Jedes Mal, wenn Sie einen Wert in ein Währungs- oder Preisfeld eingeben, speichert das System drei Informationen:

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

- Wert wie eingegeben im Gebietsschema des Anwenders.
- Währungscode im Gebietsschema des Anwenders.
- Wert, der anhand des aktuellen Wechselkurses in die Referenzwährung konvertiert wird.

Hinweis: Im Modus mit mehreren Währungen darf der im Währungsfeld gespeicherte Währungscode nicht mit dem Währungscode der Sitzung übereinstimmen. Beispielsweise könnte die Sitzungswährung Euro und die eingegebene Zahl der japanische Yen sein.

Sitzungswährung

Wenn Anwender einen Währungswert anzeigen, können sie den Wert als eingegeben oder im Sitzungswährungsformat anzeigen. Das Format enthält:

- Währungssymbol
- Wert, der in die Sitzungswährung konvertiert und in einem lokalisierten Zahlenformat angezeigt wird.

Das Gebietsschema des Anwenders bestimmt das Währungsformat der Sitzung.

Das Zahlenformat kann sich je nach Gebietsschema in Funktionen wie dem Dezimaltrennzeichen unterscheiden. Beispielsweise ist die US-Formatierung 1.234.567,89, während die deutsche Formatierung 1.234.567,89 ist. Die ServiceNow AI Platform® Bestimmt die Sitzungswährung in der folgenden Reihenfolge:

- Setup des Einzel-Währungsmodus mit `glide.i18n.single_currency`Und `glide.i18n.single_currency.code`.
- Standardwährung für das Gebietsschema des Anwenders.

Bezugswährung

Um Berechnungen für heterogene Währungswerte durchzuführen, die ServiceNow AI Platform® Speichert Währungswerte, die in eine Systemwährung konvertiert werden, die als Referenzwährung bezeichnet wird. Jedes Währungsfeld enthält einen Referenzwährungswert. Das System bestimmt die Referenzwährung in der folgenden Reihenfolge:

- Systemgebietsschema mit der Eigenschaft festgelegt `glide.system.locale`
- Java-Standardgebietsschema, normalerweise en.US

Die Filter- und Zusammenfassungsfunktionen verwenden den Referenzwährungswert, um Berechnungen für Standardwährungsfelder durchzuführen. Diese Funktionen können aufgrund von Wechselkursänderungen zu ungenauen Ergebnissen führen.

Probleme mit Währungsfeldern

Anwender sind oft durch die Ergebnisse des Filterns, Sortierens und Anzeigens von Währungsfeldern verwirrt, da das System mit mindestens zwei Währungen für jeden Wert arbeitet: Die Sitzungswährung und die Referenzwährung.

Hinweis: Zusammenfassungen und Filterung von Währungsfeldern verwenden die Referenzwährung, und der Anwender sieht die Sitzungswährung. Aufgrund der Änderung der Umrechnungskurse ergeben die gefilterten Referenzwährungswerte möglicherweise nicht die gleiche Reihenfolge, wie die Sitzungswährungswerte vermuten. Dasselbe Problem tritt bei Zusammenfassungen auf.

Der Anwender sieht möglicherweise die folgenden Probleme:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die nach Währungsfeldern gefiltert wurden, befinden sich möglicherweise nicht in der erwarteten Reihenfolge. Es verwendet die Referenzwährungswerte zum Filtern, zeigt jedoch Sitzungswährungswerte an.
- Die Zusammenfassung von Währungsfeldern führt möglicherweise nicht zu den erwarteten Ergebnissen, da Referenzwährungswerte aggregiert und dann in die Sitzungswährung konvertiert werden.
- Währungswerte werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt, da Währungswerte basierend auf dem Gebietsschema des Anwenders und nicht auf dem Währungscode formatiert sind.

Diese Verwirrung kann das Ergebnis der Differenz zwischen Sitzungs- und Referenzwährungen, wechselnder Wechselkurse und verschiedener Sitzungswährungen sein, die von verschiedenen Anwendern verwendet werden.

Einzelwährungsmodus

Im Modus für eine Währung können alle Anwender der Plattform Währungswerte in derselben Währung anzeigen.

Legen Sie das Systemgebietsschema fest, bevor Sie den Einzelwährungsmodus aktivieren. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest, um den Einzelwährungsmodus zu konfigurieren:

- `glide.i18n.single_currency`: **Wahr** Oder **Falsch**
- `glide.i18n.single_currency.code`: Der dreistellige ISO-Währungscode
- `glide.system.locale`: Das Systemgebietsschema

Hinweis: Detaillierte Informationen zu gültigen Gebietsschemaformaten finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen .

Die Verwendung des Einzelwährungsmodus hat die folgenden Einschränkungen:

- Der Modus für eine Währung ändert die Währung, die in den Anwenderansichten angezeigt wird, ändert jedoch nicht die Zahlenformatierung. Auch wenn Anwender in verschiedenen Ländern Währungswerte in einer Währung sehen, ist die Zahlenformatierung, die durch das Gebietsschema des Anwenders bestimmt wird, möglicherweise nicht das, was sie erwarten.
- Preisfelder mit flexiblen Umrechnungs- und Währungsfunktionen können nicht verwendet werden, da die Eingabe des Währungswerts auf die einzelne Währung beschränkt ist.

Sie können die Auswirkungen von Währungsumrechnungen vermeiden, indem Sie das Systemgebietsschema und die Referenzwährung als einheitliche Währung festlegen.

Preisfelder

Ein Preisfeld ist ein Währungsfeld, das die Steuerung von Konvertierungen und Anzeigen ermöglicht.

Sie können Umrechnungs- und Anzeigeoptionen pro Preisfeld auswählen und jederzeit ändern. Es gibt drei Variationen:

Berechnet [Standard]

Verhält sich auf die gleiche Weise wie der Standardwährungsfeldtyp. Immer wenn Umrechnungen durchgeführt werden, werden die neuesten Währungsumrechnungskurse verwendet. Das Feld Preis wird für den Anwender in der Sitzungswährung angezeigt.

Repariert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Preis“ angezeigt wird, wird es im Währungscode angezeigt, der bei der Eingabe des Werts verwendet wurde. Immer wenn Umrechnungen durchgeführt werden, werden die neuesten Währungsumrechnungskurse verwendet.

Mehrfach

Ermöglicht Ihnen die Eingabe mehrerer Preiswerte für einen Artikel in einer anderen Währung für jeden Preis. Der Feldwert ist der in der Sitzungswährung des Anwenders eingegebene Wert. Andernfalls wird der erste eingegebene Preis in die Sitzungswährung des Anwenders konvertiert. Immer wenn Umrechnungen durchgeführt werden, werden die neuesten Währungskurse verwendet.

Hinweis: Der erste eingegebene Wert wird während der Anzeige verwendet. Die zusätzlichen Werte werden bei Berechnungen nicht verwendet.

Sie können den Währungscode und den numerischen Wert für ein Preisfeld ändern. Wenn Sie auf klicken **Bearbeiten** Symbol, das neben dem Preisfeld angezeigt wird, wird ein Formular angezeigt, mit dem Sie die Details für das Preisfeld bearbeiten können:

Währungsdetails des Preisfelds

Feld	Beschreibung
Währung	Liste der im System aktivierten Währungen im Kombinationsfeld. Im Einzelwährungsmodus ist die Währung eine Bezeichnung und kann nicht geändert werden.
Betrag	Numerischer Wert, der im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist.
Typ	Berechnet, Behoben, Mehrere. • Wenn Sie den Preistyp in mehrere ändern, erstellt das System untergeordnete Datensätze für alle in der Plattform aktivierten Währungen. Die untergeordneten Datensätze werden mit Werten gefüllt, die aus dem Feld Betrag unter Verwendung der neuesten Währungsumrechnungskurse konvertiert wurden. • Sie können den Preistyp im Einzelwährungsmodus nicht ändern. • Sie können den Preistyp jederzeit ändern.

Standardwährungswerte in Formularen

In Formularen werden Währungswerte in der Währung angezeigt, in der sie eingegeben wurden.

Ein Kombinationsfeld bietet eine Liste der verfügbaren Währungen, und das Gebietsschema des Anwenders bestimmt das Format. Wenn Sie den numerischen Währungswert eingeben oder ändern, geben Sie ihn im gleichen Format ein, das im Gebietsschema des Anwenders angegeben ist. Im Formular für einen neuen Datensatz wird die Referenzwährung in der Währungsliste vorausgewählt, wobei der numerische Wert auf Null 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.

- Wenn der Datensatz schreibgeschützt ist, wird der Währungswert in angezeigt **Währung** Feld wie eingegeben und im Gebietsschema des Anwenders formatiert. In **Preis** Feld wird der Wert der Sitzungswährung angezeigt.
- Im Modus „einzelne Währung“ ist die Währung eine Bezeichnung, die nicht geändert werden kann, und die **Bearbeiten** Symbol wird nicht angezeigt.

Währungsinstanzdatensatz wird bearbeitet

Wenn ein Währungsinstanzdatensatz vorhanden ist, wird ein **Bearbeiten** Symbol wird neben angezeigt **Währung** Feld, wenn Sie über Bearbeitungsrechte für die Tabelle „fx_currency_instance“ verfügen. Anwender mit der Rolle Financial_mgmt_user können die dem Währungsfeld zugeordneten Werte bearbeiten.

Hinweis: Normalerweise sollten Sie die Tabelle „fx_currency_instance“ nicht direkt bearbeiten. Die ServiceNow AI Platform Verwaltet diese Tabellen, und Ihre Änderungen können unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Standardwährungswerte in Berichten

Währungswerte in Berichten werden in der Sitzungswährung des Anwenders angezeigt und im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol formatiert.

Der Anwender bestimmt, wie der Bericht ausgeführt wird.

- Freigegebener Bericht: Der Anwender, der den Bericht ausführt.
- Geplanter Bericht: Wird im Allgemeinen als der Anwender ausgeführt, der den Bericht geplant hat.

Die zwei anwenderspezifischen Werte im Bericht sind:

- Währung der Anwendersitzung
- Konvertierter Wert

Hinweis: Ein Anwender, der eine andere Sitzungswährung hat als die Person, die einen Bericht ausführt, kann unerwartete Ergebnisse erhalten.

Standardwährungswerte in Listen

In Listen werden Standardwährungswerte in der Sitzungswährung des Anwenders angezeigt, die für die Anzeige im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist. Normalerweise folgt eine formatierte Zahl dem Währungssymbol.

Verschiedene Feldtypen werden in Listen wie folgt angezeigt:

Feld	Beschreibung
Währungsfeldtyp	Wert, ausgedrückt in der Sitzungswährung des Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Preisfeldtyp	• **Berechnet** : Wert in der Sitzungswährung des Anwenders. • **Behoben** : Währungswert, wie vom Anwender eingegeben. • **Mehrere** : Wert, der der Sitzungswährung des Anwenders zugeordnet ist, wenn dieser Wert vorhanden ist. Andernfalls wird der erste eingegebene Wert in die Sitzungswährung des Anwenders konvertiert.

Neben dem Währungswert wird ein Globe-Symbol angezeigt, mit dem Sie in einen der folgenden Werte ändern können:

- Vom Anwender eingegebener Wert.
- Wert in Sitzungswährung.
- Wert wie eingegeben und in Klammern der Wert in der Referenzwährung.

Das Symbol wird angezeigt, wenn sich die Sitzungswährung des Anwenders von der eingegebenen Währung unterscheidet. Durch Klicken auf das Symbol werden die aufgelisteten Anzeigen durchlaufen. In der Vorschau für den Datensatz werden Währungswerte wie eingegeben angezeigt, formatiert im Gebietsschema des Anwenders.

Aggregation

Zusammenfassungsvorgänge können für Währungsspalten verwendet werden. Zusammenfassungsvorgänge umfassen „gesamt“, „Gruppieren nach“, „Durchschnitt“, „Minimum“ und „Maximum“. Die Zusammenfassung erfolgt in zwei Schritten:

- Aggregieren Sie die Referenzwährungswerte für alle Datensätze.
- Konvertieren Sie dieses Aggregat zur Anzeige in die Sitzungswährung des Anwenders.

Hinweis: Der resultierende Wert ist möglicherweise nicht das, was Sie erwarten. Der für den Wert, der für das Währungsfeld angezeigt wird, und für seine Referenzwährung, die für die Zusammenfassung verwendet wird, verwendete Umrechnungskurs hat sich möglicherweise geändert.

Diese Einschränkung gilt für verschiedene Preistypen.

- Für den Preistyp „fest“ kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Für den Preistyp „mehrere“ wird der Referenzwert des ersten eingegebenen Preises verwendet. Die anderen Werte werden nicht verwendet.

Der Aggregatwert wird im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol formatiert angezeigt. Währungsfelder werden mit vier Dezimalstellen gespeichert, und Aggregate haben vier Dezimalstellen. Für Upgrades müssen Sie festlegen `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung.

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

Filtern

Sie können Filter für Währungsfelder einrichten. Der Währungswert wird als Währungscode und numerischer Wert eingegeben. Die Filterung erfolgt in zwei Schritten:

- Der Wert der Filterwährung wird in die Referenzwährung konvertiert.
- Der berechnete Referenzwert des Filters wird mit dem Referenzwert in den Datensätzen verglichen.

Übereinstimmende Datensätze werden in der Listenansicht angezeigt.

Hinweis: Manchmal liefern die Filterergebnisse möglicherweise nicht das erwartete Ergebnis. Der beim Ausführen des Filters verwendete Wechselkurs kann sich von dem Wechselkurs unterscheiden, der bei der Berechnung der Referenzwerte in den einzelnen Datensätzen verwendet wird. Diese Einschränkung gilt für die folgenden Preistypen:

- Für einen Feldtyp Festpreis kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Für einen Feldtyp „mehrere Preise“ wird der Referenzwert des ersten Preises und nicht die anderen Werte verwendet.

Standardwährungswerte beim Import und Export

Im Allgemeinen werden Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, in der Sitzungswährung des Anwenders dargestellt und im Gebietsschema des Anwenders formatiert.

Importieren

Währungswerte werden wie andere Felder als Zeichenfolgen importiert. Die standardmäßige Transformationszuordnung zu einem Währungsfeld verwendet `SetDisplayValue()`. Das erwartete Format für diese Funktion ist:

- Eine Zahl, die im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist. Die Zahl wird als Wert in der Sitzungswährung des Anwenders verwendet, z. B. 1.234,56.
- Die Zahl, der der dreistellige Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon, z. B. EUR;1.234,56.

Dieses Verhalten kann in Transformationszuordnungsskripts angepasst werden.

Exportieren

Währungswerte können in verschiedenen Formaten exportiert werden, einschließlich CSV, XLSX, PDF und XML. Je nach Exportformat werden Währungswerte in der Sitzungswährung des Anwenders exportiert und im Gebietsschema des Anwenders formatiert, oder sie werden ohne Formatierung in den Referenzwährungswert exportiert.

Zugehörige Informationen

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Standardwährungswerte in Skripts

Sie können Währungsfelder in Skripts verwenden.

Diese Methoden sind für GlideElement-Objekte verfügbar.

Verwenden Sie zum Anzeigen von Währungswerten `GetDisplayValue()` Anzeige-API. Um mit Währungswerten zu arbeiten, die nicht angezeigt werden, verwenden Sie die APIs, die unformatierte Zahlen zurückgeben/akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, bevor Sie Berechnungen für den Wert durchführen `GetDisplayValue()` Methoden und verarbeiten Sie dann die Zeichenfolge, um Formatierungsinformationen zu entfernen.

Methoden wie `GetValue()` Und `GetCurrency-Wert()` Unformatierte Zahlen als Zeichenfolgen zurückgeben. Um den Gleitkommawert zu erhalten, verwenden Sie die JavaScript-Funktion `ParseFloat()` , Und verwenden Sie dann den resultierenden Wert, um Berechnungen durchzuführen. Um die diesen Werten zugeordnete Währung zu erhalten, verwenden Sie die APIs, die den Währungscode zurückgeben. Sie können auch verwenden `GetCurrency-Code()` Methoden zum Bestimmen der Währung eines Felds.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Verwenden Sie `SetValue()` Methode zum Festlegen des Werts eines Währungsfelds. Wenn diese Währung die Sitzungswährung des Anwenders ist, verwenden Sie eine einfache Zahl oder die Gleitkommazahl einer Zeichenfolge, die sie enthält. Andernfalls setzen Sie dem Wert den 3-Buchstaben-ISO-Währungscode voran.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Sie arbeiten mit dem Referenzwährungswert, wenn Sie GlideAggregate für Währungs- oder Preisfelder verwenden. Stellen Sie sicher, dass Sie die Zusammenfassungswerte für die Anzeige in die Sitzungswährung des Benutzers konvertieren. Der resultierende Wert ist möglicherweise nicht das, was Sie erwarten. Der für die Währung oder den Preisfeldwert und seine Referenzwährung, die für die Zusammenfassung verwendet wird, verwendete Wechselkurs hat sich möglicherweise geändert.

Wenn Sie einen Datensatz löschen, der einen Währungswert enthält, löscht die Plattform alle zugehörigen Währungsdatensätze.

Hinweis: Verwenden Sie nicht `deleteMultiple()` für Tabellen mit Währungsfeldern. Löschen Sie jeden Datensatz einzeln.

Währungswerte enthalten vier Dezimalstellen.

- APIs, die Werte wie zurückgeben `GetValue()` Gibt bis zu vier Dezimalstellen zurück. Nachfolgende Nullen werden immer entfernt.
- APIs, die Anzeigewerte wie zurückgeben `GetDisplayValue()` Haben mindestens zwei Dezimalstellen und bis zu vier Dezimalstellen.
- GlideAggregate gibt vier Dezimalstellen zurück.

Das System kann zwei Dezimalstellen verwenden. Wenn Sie sie auf zwei Dezimalstellen festlegen, enthalten numerische Werte, die von der API zurückgegeben werden, zwei Dezimalstellen. Obwohl Währungsumrechnungskurse mehr Dezimalstellen haben können, speichern Währungsfelder nur zwei Dezimalstellen. APIs, die numerische Werte akzeptieren, runden Dezimalstellen auf zwei Stellen auf.

- APIs, die Werte wie zurückgeben `GetValue()` Gibt bis zu zwei Dezimalstellen zurück. Die nachgestellten Nullen werden für Werte entfernt, die aus der Datenbank gelesen werden. Wenn jedoch später ein Wert wie 00 festgelegt wird, kann 1,00 zurückgegeben werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachgestellten Nullen ist nicht konsistent.
- APIs, die Anzeigewerte wie getDisplayValue() zurückgeben, enthalten bis zu zwei Dezimalstellen. Manchmal können zwei Stellen zurückgegeben werden, auch für Werte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 7,10, nachfolgende Nullen können jedoch zu anderen Zeiten entfernt werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachgestellten Nullen ist nicht konsistent.

- GlideAggregate gibt zwei Dezimalstellen zurück.

Hinweis: Informationen zum Ändern der Anzahl der vom System verwendeten Dezimalstellen finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung.

Im folgenden Beispiel ist das Gebietsschema des Anwenders auf Deutsch (de.DE) und die Referenzwährung auf USD festgelegt. Die Werte verwenden einen Währungswert von 21345,67 in japanischen Yen, 1563,72 in Euro und 1152,48 in US-Dollar.

Methoden für den Zugriff auf Währungsfelder

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
`GetValue()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders als unformatierte Zahl zurück.	1563.72
`GetReferenceValue()`	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung als unformatierte Zahl zurück.	1152.48
`GetSessionValue()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders als und unformatierte Zahl zurück.	1563,72
`GetCurrency-Wert()`	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte Zahl zurück.	21345.67
`GetDisplayValue()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol.	1.563,72 €
`GetSessionDisplayValue()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol.	1.563,72 €
`GetReferenceDisplayValue()`	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol.	1.152,48 USD
`GetCurrency cyDisplayValue()`	Gibt den Währungswert wie eingegeben formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol zurück.	¥ 21.345,67
`GetCurrency-Zeichenfolge()`	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte Zahl zurück, dem der dreistellige ISO-Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon.	21345,67 JPY

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für den Zugriff auf Währungsfelder (Fortsetzung)

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
`GetCurrency-Code()`	Gibt den 3-Buchstaben-ISO-Währungscode für den eingegebenen Währungswert zurück.	JPY
`GetSessionCurrency Code()`	Gibt den 3-Buchstaben-ISO-Währungscode für die Sitzungswährung des Anwenders zurück.	EUR
`GetReferenceCurrency Code()`	Gibt den 3-Buchstaben-ISO-Währungscode für die Referenzwährung zurück.	USD
`setValue()`	Legt den Währungswert wie folgt fest: • Eine unformatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Anwenders verwendet wird. • Eine unformatierte Zahl mit vorangestelltem 3-Buchstaben-Währungscode, getrennt durch ein Semikolon.	4369,21 oder JPY 4369,21
`SetDisplayValue()`	Legt den Währungswert wie folgt fest: • Eine im Gebietsschema des Anwenders formatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Anwenders verwendet wird. • Eine Zahl, die im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist und mit einem 3-Buchstaben-Währungscode, der durch ein Semikolon getrennt ist, vorangestellt wird.	4369,21 oder JPY 4369,21

FX-Währungsfelder

Verwenden Sie Devisenfelder als Alternative zu den Standardwährungsfeldern (Standard), die in den meisten Anwendungen zu finden sind. Sie sind in hohem Maße konfigurierbar, unterstützen die Verwendung anwenderdefinierter Ratentabellen

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

und Berichtszusammenfassungen und sorgen für einen verbesserten Einblick in Konvertierungsberechnungen.

Hinweis: Sie müssen kein Plugin installieren, um die Funktion „FX-Währung“ zu verwenden. Standardmäßig ist sie aktiviert.

Verwenden Sie Überlegungen

Verwenden Sie den Feldtyp „FX-Währung“ anstelle der Standardwährungsfelder, wenn Sie:

- Unterstützungswerte, ausgedrückt in mehreren Währungen, z. B. EUR 100, JPY 200, USD 30, als Werte in einem Feld. FX-Währungsfelder bieten bessere Unterstützung für Anwendungen mit mehreren Währungen als Standardwährungsfelder.
- Steuern Sie, wie das Feld „FX-Währung“ konfiguriert wird, einschließlich der Angabe des internen Verhaltens und der Formatierung des Währungswerts.

  Weitere Informationen zur Währungskonfiguration finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert.

- Erstellen Sie anwenderdefinierte Wechselkurstabellen.

  Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Tabellenraten finden Sie unter Fügen Sie Umrechnungskurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.

- Haben Sie mehr Kontrolle darüber, wann die tatsächliche Währungsumrechnung erfolgt. FX-Währungswerte werden nur bei Bedarf konvertiert, wodurch die Konvertierungsergebnisse viel transparenter werden.

  Weitere Informationen zu Währungsumrechnungen finden Sie unter Verstehen, wie Wechselwährungsfeldkonvertierungen funktionieren.

- Sorgen Sie für größere Transparenz bei Berechnungen der Währungsumrechnung. Sie können die Berechnungskomponenten anzeigen und konfigurieren, einschließlich Umrechnungsdaten, Referenzwährung und Anzahl der angezeigten Dezimalstellen.
- Erstellen Sie Abfragebedingungen mithilfe von FX-Währungsfeldwerten. Informationen zu verfügbaren Abfragebedingungen finden Sie unter Operatoren, die für Filter und Abfragen verfügbar sind .
- Greifen Sie über reichhaltigere skriptfähige APIs auf FX-Währungsfelder zu.
- Aggregieren Sie Währungswerte wie von Anwendern eingegeben, oder aggregieren Sie sie zu Berichtszwecken in ausgewählten Referenzwährungen.
- Verwenden Sie den dreistelligen numerischen ISO 4217-Währungscode für eine Währung mit dem Feld numerischer Code in der Tabelle Währung [fx_currency] und die `ScriptableCurrency-Code` API. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Sie können FX-Währungsfelder zu Basis- und anwenderdefinierten Anwendungen hinzufügen, die unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern funktionieren. Sie können jedoch kein Standardwährungsfeld in ein Feld vom Typ „FX-Währung“ umwandeln oder ändern. Es sind keine Funktionen verfügbar, um Standardwährungsfelder in FX-Währungsfelder zu konvertieren und die Daten dann von einem zum anderen zu migrieren.

Zugehörige Informationen

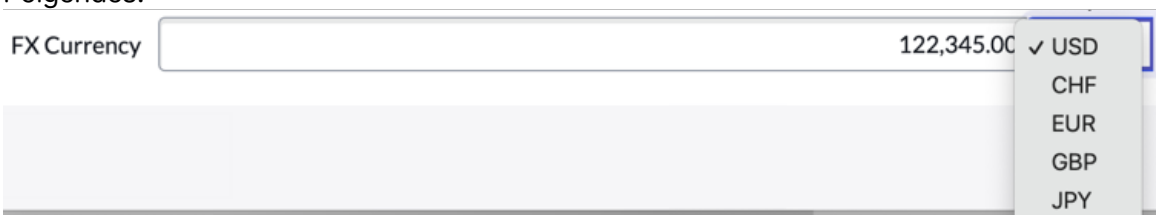
Feldtypreferenz

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

Verstehen von FX-Währungswerten in Formularen

In Formularen verhält sich das Feld „FX-Währung“ wie ein Dot-Walk-Feld im Skript. Sie besteht aus einem Eingabefeld und einer zugehörigen Liste zur Auswahl eines Währungscodes.

Insbesondere enthalten FX-Währungsfelder, die in Formularen angezeigt werden, Folgendes:



- Ein leeres Feld für die Eingabe eines numerischen Währungswerts, formatiert gemäß Ihrem zugewiesenen Anwendergebietsschema. In den USA wird sie beispielsweise mit zwei Dezimalstellen formatiert, um Cents einzugeben.

  Wenn dies ein neuer Datensatz ist, ist das Feld leer. Wenn es sich um einen vorhandenen Datensatz handelt, wird der zuvor eingegebene Währungsbetrag angezeigt.

- Eine Auswahlliste aktiver Währungen aus der Tabelle „Währung“ [fx_currency]. Der Standardwährungscode basiert auf Ihrem Anwendergebietsschema. Sie können eine andere Währung auswählen, die während der Eingabesitzung verwendet werden soll.

  In den USA ist der Standardwährungswert basierend auf dem Gebietsschema des Anwenders USD. Sie können einen anderen Währungscode auswählen, der in der aktuellen Eingabesitzung verwendet werden soll.

- Ein Bearbeitungssymbol ( ). Anwender mit der zugewiesenen Rolle „currency_instance_admin“ können darauf klicken, um Währungsdetails im zugehörigen Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency cy2_instance] zu bearbeiten.

Verstehen, wie Wechselwährungsfeldkonvertierungen funktionieren

Sie können vorhandene Systemwährungskurse verwenden Oder definieren Sie eine anwenderdefinierte Wechselkurstabelle für die Verwendung in der FX-Währungsverarbeitung.

Ein Währungsumrechnungskurs stellt den Umrechnungsfaktor für den Umtausch einer Währung in eine andere dar. Der Wechselkurs wird verwendet, wenn ein Währungswert, ausgedrückt in einer Währung, in eine andere Währung umgerechnet wird. Umrechnungen können für den Speicher (z. B. Umrechnung in eine Referenzwährung) oder für die Anzeige (z. B. Umrechnung in eine Sitzungswährung) erfolgen.

Wenn Konvertierungen stattfinden

FX-Währungsfelder geben die Werte im Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency cy2_instance] als Dot-Walk-fähige Felder an. Sie können ohne Transformationen auf alle Daten in einem FX-Währungsfeld zugreifen. Konvertierungen können in folgenden Situationen erfolgen:

1. Berechnung eines Referenzwerts, berechnet, wenn Sie einen Währungswert eingeben, unabhängig davon, ob beim Einfügen oder Aktualisieren. Der Referenzwährungswert wird sowie der eingegebene Währungswert gespeichert. Sobald diese Berechnung erfolgt ist, wird der Referenzwert nicht neu berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Berechnung des von zurückgegebenen Sitzungsanzeigewerts `GetDisplayValue()` , Der Umrechnungen in die erforderliche Währung durchführt.

   Der Wechselkurs basiert auf den Einstellungen von **Wechselkurstabelle** Und **Konvertierungsdatumsquelle** Felder in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration.**

   Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an.

Wechselkurse

Wechselkurse für FX-Währungen werden auf folgende Weise gespeichert:

- Tabelle „Systemkurs“ [fx_System_rate]: Enthält Systemkonvertierungskurse. Jeder Datensatz enthält den Wechselkurs vom Euro in eine bestimmte Währung. Die Kurse werden täglich von der EZB-Website durch eine geplante Aufgabe namens „Systemraten abrufen“ heruntergeladen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie den Auftrag zur Kostenaktualisierung.
- Anwenderdefinierte Kurstabelle: Enthält anwenderdefinierte Währungsumrechnungskurse, und anwenderdefinierte Kurstabellen erweitern die Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_Conversion_rate]. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Ratentabellen finden Sie unter Fügen Sie Umrechnungskurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.

Verstehen von FX-Währungswerten in Listen und Berichten

Standardmäßig sind die Währungswerte, die in den FX-Währungsfeldern in Listen und Berichten angezeigt werden, die Werte, die Sie direkt in die FX-Währungsfelder eingeben. Für Berichte sind die Zusammenfassungen von FX-Währungsfeldern standardmäßig Referenzwährungswerte.

FX-Währungswerte in Listenansichten

In Listen werden FX-Währungswerte als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von zurückgegeben wird `GetDisplayValue()` .

- Die Einstellungen in **Ziffern Anzeigen** Und **Anzeigewertwährung** Felder in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** Legen Sie fest, wie die Währungswerte in Listen angezeigt werden.
- Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter.

Für ein FX-Währungsfeld, das von einem anderen FX-Währungsfeld abhängt, stammt der Währungswert aus dem Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency cy2_instance], der letzterer zugeordnet ist. Das Anzeigewertformat basiert darauf, wie Sie die Anzeigeeinstellungen in konfiguriert haben **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration.**

Hinweis: Ein FX-Währungsfeld in einer anwenderdefinierten Tabelle ist ein Referenzfeld, das die Referenz (sys_ID) zum tatsächlichen Datensatz speichert. Da die sys_ID 32 Zeichen lang ist, wird **Max. Länge** Der Spalte „FX-Währung“ muss 32 sein (Standard).

Filtern von FX-Währungswerten in Listen

In Listen verhält sich die Filterung von FX-Währungsfeldern anders als bei Standardwährungsfeldern. Die Filterung erfolgt anhand des ausgewählten Währungstyps,

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 ursprünglich ein Währungswert in ein FX-Währungsfeld eingegeben wurde. Beim Filtern einer Liste werden Referenzwährungen nicht berücksichtigt. Wenn die ungefilterte Liste also FX-Währungsfeldeinträge in mehreren Währungen enthält, enthält eine gefilterte Liste nur die Datensätze, die ursprünglich mit der angegebenen Filterwährung eingegeben wurden.

- Wenn Sie beispielsweise einen Währungswert in Euro (EUR) eingegeben haben und die Referenzwährung US-Dollar (USD) ist, kann der Referenzwährungswert in einer ungefilterten Liste angezeigt werden.
- Wenn Sie jedoch die Liste filtern und USD als Währung auswählen, wird der ursprünglich in Euro eingegebene Währungswert nicht angezeigt. In diesem Fall werden nur Währungswerte angezeigt, die ursprünglich in USD eingegeben wurden.

Abhängige Devisenfelder

Mit der Verwendung der FX-Währungsansicht oder abhängiger Felder können Sie alternative Anzeigekonfigurationen verwenden, die in definiert sind **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** Für ein bestimmtes FX-Währungsfeld. Weitere Informationen zu FX-Währungsfeldkonfigurationen finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert.

Wenn Sie ein FX-Währungsfeld erstellen, können Sie es als abhängig von einem anderen FX-Währungsfeld markieren. Durch das Markieren eines Felds „FX-Währung“ als abhängig können die Konfigurationseinstellungen für das Feld „ursprüngliche FX-Währung“ verwendet werden, um die Betragswerte in einer anderen Währung anzuzeigen. Änderungen, die Sie am abhängigen Feld vornehmen, wirken sich nicht auf das ursprüngliche Feld „FX-Währung“ aus.

FX-Währung – Berichterstellung, Zusammenfassung und Gruppierung nach

Sie können FX-Währungsfelder für die Aufnahme in Berichte auswählen, die auf die gleiche Weise wie in Listenansichten angezeigt werden.

- FX-Währungsfelder werden als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von zurückgegeben wird `GetDisplayValue()` .
- Wenn Sie festlegen **Anzeigewertwährung** Feld in **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften** Bis **In Sitzungswährung anzeigen** , Die Sitzungswährung, die dem Anwender zugewiesen ist, der den Bericht ausführt, wird angezeigt.

Sie können ähnliche Referenzwährungswerte innerhalb eines Währungsinstanzdatensatzes aggregieren. Im Folgenden wird das Datenformat der aggregierten FX-Währung in angezeigt ServiceNow AI Platform®:

Aggregierter FX-Währungswert

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Wert der Zusammenfassung. Wenn die aggregierten Werte FX-Währungswerte sind, wird der zurückgegebene Wert im Format angegeben `Currency_Code: Currency_value` , Z. B.: `USD:134,980000` Andernfalls ist der zurückgegebene Wert nur der Währungswert, z. B.: `134,980000` .

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

Aggregierter FX-Währungswert (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Feld FX-Währungswerte von gemischten Währungstypen enthält, können die Werte nicht aggregiert werden. Der Wert wird als Semikolon (;) zurückgegeben.

Beispiel: Wenn **Kosten** Das Feld in einem Transaktionsdatensatz ist ein FX-Währungsfeld, nach dem Sie gruppieren können `cost.amount`Oder `cost.currency`.

- Zusammenfassungsvorgänge, z. B. „SUMME“, „übersetzen als“ `SUMME(Betrag)` Oder `SUMME(reference_amount)` . Die Zusammenfassungsquelle bestimmt die Umrechnung, wenn die Währung, die den Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist, identisch ist.

  Beispiel: Der von zurückgegebene Aggregatwert `GlideAggregat.getAggregat()` Ist eine Zeichenfolge im Format USD; 1234.56. Der Gesamtwährungswert wird in der einzelnen Referenzwährung ausgedrückt, die allen Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist.

- Wenn Währungswerte in der Gruppierung verschiedene Währungen zugeordnet sind, ist der Aggregatwert leer. Wenn beispielsweise einige der Währungswerte in US-Dollar, einige in Euro und andere in Yen angegeben sind, wäre der Aggregatwert leer.

Sie können auch einen Befehl „Gruppieren nach“ in FX-Währungsfeldern verwenden.

- Dies entspricht der Gruppierung nach Währung und Betrag oder nach reference_currency und reference_amount, wie von der Zusammenfassungsquelle vorgegeben.
- Der Wert der Gruppierung ist durch Dot-Walking im Feld „FX-Währung“ oder mithilfe einer API wie verfügbar `GetDisplayValue()` .

Zugehörige Informationen

Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währungen

Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert

FX-Währungswerte im Import und Export

Im Allgemeinen stellen Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, dar, was von zurückgegeben wird `GetDisplayValue` . Normalerweise ist dieser Währungswert der Standardwert, der von einem Anwender in ein FX-Währungsfeld für eine Transaktion eingegeben wird.

Import in FX-Währung

Wenn der Standard verwendet wird `SetDisplayValue()` Importmethode, FX-Währung funktioniert ähnlich wie das Standardwährungsfeld. Importiert einen Wert wie `USD;1.234,56` Als `SetDisplayValue("USD;1.234,56")` . Anschließend wird der Wert als dreistelliger ISO-Währungscode analysiert, gefolgt von einem Semikolon, gefolgt von einer Zahl, die im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist. Diese Methode sollte für die meisten Anwendungsfälle funktionieren.

Standardwerte für andere Währungsinstanzfelder stammen aus der FX-Währungsfeldkonfiguration, die Sie in definiert haben **Systemlokalisierung** > **FX-**

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.

Währungskonfiguration. Um diese Felder explizit festzulegen, können Sie ein anwenderdefiniertes Importskript verwenden, das diese Felder auf die gewünschten Werte festlegt, möglicherweise mit Werten aus einer anderen Importspalte.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, FX-Währungsdaten zu importieren.

Methode	Beschreibung
Daten werden in anwenderdefinierte Ratentabellen importiert	Hauptmethode zum Importieren anwenderdefinierter Raten, mit Ausnahme der direkten Bearbeitung von Raten. Wenn Sie vorhandene Kurse ändern, werden vorhandene Währungswerte, die diesen Kurs verwenden, nicht aktualisiert. **Hinweis:** Dies ist nur für den Import spezifisch.

Export in FX-Währung

Es gibt verschiedene Möglichkeiten zum Exportieren von FX-Währungsdaten.

Methode	Beschreibung
XML anzeigen	Zeigt eine XML-Datei mit Instanzdatensätzen für jedes FX-Währungsfeld an, das innerhalb der XML-Nutzlast gebündelt ist.
Als XML exportieren	Zeigt eine Entlade-XML mit Entladungen für alle Instanzdatensätze an.
Export in Excel/PDF	Verwendet die Standardmethode zum Exportieren von Daten, die mit Daten aus Feldern extrahiert `GetDisplayValue()` . Für FX-Währungsfelder gibt diese Methode eine formatierte Währungszeichenfolge im Format $1.234,56 zurück. Um direkt ohne Transformationen auf bestimmte Informationen in einem FX-Währungsfeld zuzugreifen, exportieren Sie diese Spalte einfach per Dot-Walking.

Währungsfelder werden konfiguriert

Konfigurieren Sie Standardwerte für Standardwährung und Devisenwährung (FX).

Einrichtung von Standardwerten, die für die Verwendung von Standardwährungen erforderlich sind

Richten Sie die Standardwerte ein, die für die Verwendung von Standardwährungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlich sind.

Steuert die Konfiguration und Verwendung des Standardwährungsfelds in einer Instanz

Sie können steuern, wie Währungsfelder in Ihrer Instanz konfiguriert und 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.

Diese Eigenschaften sind für Währungsfelder verfügbar.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sys.audit_currency_value	Wenn **Wahr** , Währungsfelder in Audit-Datensätzen sind der vom Anwender eingegebene Wert im Format USD;1234,56 . Wenn **Falsch** , Der Wert ist der numerische Wert in der Sitzungswährung. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Wenn **Wahr** , Währungsfelder haben vier Dezimalstellen. Wenn **Falsch** , Es werden zwei Dezimalstellen verwendet. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung
glide.currency_price_optimizer.enabled	Wenn **Wahr** , Der Optimierer wird verwendet. Wenn **Falsch** , Der Optimierer wird nicht verwendet. • Typ: Boolesch • Standardwert: **true** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie die Währungsoptimierung
glide.currency_price_optimizer.min_rows	Mindestanzahl von Zeilen in der übergeordneten Tabelle, die 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.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Optimierung erforderlich sind. Wenn weniger als diese Anzahl von Zeilen vorhanden ist, wird die Optimierung nicht verwendet. • Typ: Zahl • Standardwert: **4** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie die Währungsoptimierung
glide.excel.convert_to_user_currency	Wenn **Wahr** , Währungsfelder in einer Tabelle werden in der Sitzungswährung des Anwenders ausgegeben. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
glide.excel.fixed_currency_usd	Wenn **Wahr** , Währungsfelder in einer Tabelle werden in US-Dollar konvertiert. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
glide.system.locale	Wert hat das Format Sprache.Land Wobei die Sprache ein ISO 639-Sprachcode und das Land ein ISO 3166-Sprachcode ist. Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschemaeinstellung muss sich im befinden Von Java unterstützte Gebietsschemata Liste. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 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.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Standort: **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen

Zugehörige Informationen

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung

Sie können die Anzahl der Dezimalstellen angeben, die in Währungsfeldern und Berechnungen gespeichert und verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**an.
2. Suchen `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`, Und auf den gewünschten Wert festlegen.

Wert	Beschreibung
falsch	Verwendet zwei Dezimalstellen.
wahr	Verwendet vier Dezimalstellen. Dieser Wert ist der Standardwert.

Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen

Sie können steuern, welcher Währungswert in Audit-Datensätzen gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**an.
2. Suchen `glide.sys.audit_currency_value`, Und auf den gewünschten Wert festlegen.

Wert	Beschreibung
falsch	Der im Audit-Datensatz eingegebene Wert ist der numerische Wert in der Sitzungswährung. 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.

Wert	Beschreibung
	Währungscode ist nicht enthalten. Dieser Wert ist der Standardwert.
wahr	Vom Anwender eingegebener Wert im Format USD. Beispiel: 1234.56.

Konfigurieren Sie die Währungsoptimierung

Sie können das System so konfigurieren, dass es einen Optimierer für Währungs-/Preisfelder verwendet, um die Listenansicht zu beschleunigen (Währungs-/Preiswerte werden gelesen).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**an.
2. Um die Währungsoptimierung zu aktivieren, suchen Sie `glide.currency_price_optimizer.enabled`, Und auf den gewünschten Wert festlegen.

Wert	Beschreibung
falsch	Optimierung wird nicht verwendet.
wahr	Optimierung wird verwendet. Dieser Wert ist der Standardwert.

3. Um die Mindestanzahl von Zeilen festzulegen, die von der Währungsoptimierung benötigt werden, suchen Sie `glide.currency_price_optimizer.min_rows`, Und auf den gewünschten Wert festlegen. Der Standardwert lautet 4.

Standardwährungsumrechnungen

Währungswerte können bei Speicherung und Zugriff in andere Währungen konvertiert werden.

Konvertierungen können in diesen Situationen erfolgen.

- Der Währungswert wird beim Speichern in die Referenzwährung konvertiert, unabhängig davon, ob er beim Einfügen oder Aktualisieren gespeichert wird. Der Referenzwährungswert wird sowie der Währungswert gespeichert.
- Der Währungswert wird zur Anzeige in die Sitzungswährung des Anwenders konvertiert.
- Der in einen Filter eingegebene Wert wird mithilfe der im Filter angegebenen Währung in die Referenzwährung konvertiert.

Umrechnungskurse werden in der Tabelle „fx_rate“ gespeichert. Jeder Datensatz enthält den Wechselkurs von einer bestimmten Währung in den Euro. Die Kurse werden täglich von der EZB-Website durch eine geplante Aufgabe mit dem Namen EZB-Wechselkurslast aktualisiert.

Eine Währungsumrechnung von einer Währung in eine andere umfasst zwei Kurse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Wert: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Wechselkurs von einer bestimmten Währung in den Euro.
- Erwartet: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Wechselkurs vom Euro in die angegebene Währung.

Wenn Sie eine Umrechnung durchführen, werden die neuesten Umrechnungskurse verwendet. Daher können Berechnungen potenziell zu unerwarteten Ergebnissen führen. Zum Beispiel:

- Bei verschiedenen Währungswerten können unterschiedliche Kurse angewendet werden, wenn der Referenzwährungswert gespeichert wird. Daher kann die Zusammenfassung Werte zu verschiedenen Raten kombinieren und zu einem anderen Kurs zurückkonvertieren.
- Ein Filterwert wird mit aktuellen Raten konvertiert, während die Werte, die er in der Datenbank filtert, mit unterschiedlichen Raten konvertiert werden können. Ein Filter für 100 USD zum heutigen Kurs kann mit einem Wert von 99 USD übereinstimmen, der zum gestrigen Kurs ermittelt wurde.

Hinweis: Zu Anzeigezwecken wird der vom Anwender eingegebene Währungswert in die Sitzungswährung konvertiert. Für die Zusammenfassung und Filterung wird jedoch der Referenzwährungswert verwendet. Mit der Referenzwährung können Währungswerte, die zu verschiedenen Wechselkursen konvertiert wurden, miteinander verglichen werden.

Planen Sie den Auftrag zur Kostenaktualisierung

Planen Sie die EZB-Wechselkurslast, um jeden Abend einen Download von Währungsumrechnungstabellen von der Europäischen Zentralbank durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Häufigkeit dieses Verhaltens anpassen oder vollständig deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren der regelmäßigen geplanten Aktualisierung und zum manuellen Verwalten der Wechselkurstabelle finden Sie unter Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse Und FX-Währungsfelder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie den Auftrag mit dem Namen **Rufen Sie Die Systemraten Ab** .
3. Ändern Sie den Zeitplan nach Bedarf.

   Nachdem der Auftrag ausgeführt wurde, werden die Kurse aus der Tabelle „Wechselkurs“ [fx_rate] gespeichert und geladen. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Wechselkurse** Um sie anzuzeigen.

Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse

Alle Währungsumrechnungen basieren auf den Kursen, die in der Wechselkurstabelle gespeichert sind. Sie können die regelmäßig geplante Aktualisierung von der Europäischen Zentralbank (EZB) deaktivieren und die Tabelle manuell verwalten.

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

Das Laden des EZB-Wechselkurses lädt Wechselkurse von der EZB für die folgenden Währungen:

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Wenn die EZB die Tageskurse für eine bestimmte Währung nicht bereitstellt, können Sie Kurse manuell in die Wechselkurstabelle eingeben. Verwenden Sie einen Importsatz oder einen anderen Service (z. B. JSON oder SOAP), der das Hochladen weiterer Währungskurse bietet. Sie können dann eine ähnliche geplante Aufgabe hinzufügen, um diese Währungen zu aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie den Auftrag mit dem Namen **EZB-Wechselkurslast** .
3. In *Auslösertyp* Feld auswählen **-- Keine --** .
4. Geben Sie neue Wechselkurse entweder manuell oder mit einem Importsatz ein.

Einrichtung von Standardwerten, die für die Verwendung von FX-Währungen erforderlich sind

Richten Sie die Standardwerte ein, die für die Verwendung von FX-Währungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlich sind.

Führen Sie die folgenden Setup-Aufgaben aus, um die FX-Währungsverarbeitung zu aktivieren:

Fügen Sie Umrechnungskurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu

Sie können eine anwenderdefinierte Ratentabelle erstellen, um wiederholbare und konsistente Berechnungen sicherzustellen. In einer anwenderdefinierten Kurstabelle steuern Sie die Wechselkurse und die Häufigkeit der Kurskonvertierungen. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Wechselkurstabellen definieren, verwenden die Felder „fx-Währung“ die Tabelle „Systemkonvertierungswährungskurs“ [fx_System_rate], die die Kurse täglich auf der Website der EZB (Europäische Zentralbank) aktualisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, currency_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Wechselkurs kann auf verschiedene Arten angegeben werden.

- Direkter Wechselkurs (A -> B), der invertierbar sein kann oder nicht (d. h. bei gegebenem Kurs R für A -> B kann der Kurs für B -> A als 1/R abgeleitet werden).
- Indirekter Wechselkurs durch eine Zwischenwährung (A -> C und C -> B).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Bezeichnung** Geben Sie den Namen der Konversationsrate ein.
   Beispiel: Convert-US-Euro.
4. In **Erweitert** Wählen Sie die Tabelle Währungsumrechnungskurs [fx_Conversion_rate] aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder aus, um die neue erweiterte Tabelle zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle Für 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.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Navigieren Sie zur neuen Tabelle, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Von-Währung	Währung, aus der die Wechselkursumrechnungstabelle konvertiert werden soll. Beispiel: USD, wenn Sie von US-Dollar umrechnen.
An-Währung	Währung, in die die Wechselkursumrechnungstabelle konvertiert werden soll. Beispiel: EUR, wenn Sie in Euro konvertieren.
Bereichsbeginn	Datum/Uhrzeit, ab dem dieser Währungskurs gültig ist, z. B. 1. Januar 2020 00:00:00.
Bereichsende	Datum/Uhrzeit, bis zu der dieser Währungskurs gültig ist, z. B. Januar 30, 2020 23:59:59.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der eine Währungsumrechnung Währungskurse auswählt, wenn sich ihre Zeitspannen überschneiden. Wenn für ein Datum/Uhrzeit-Paar und ein Währungspaar mehrere Kurse vorhanden sind, deren Spannenbeginn kleiner oder gleich dem Datum/der Uhrzeit und das Ende der Spanne größer oder gleich dem Datum/der Uhrzeit ist, wählt die Währungsumrechnung den niedrigsten Ordnungskurs aus.
Kurs	Tatsächlicher Wechselkurs, als Dezimalzahl mit sechs Dezimalstellen gespeichert.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die anwenderdefinierte Ratentabelle erstellt haben:

1. Füllen Sie die Tabelle manuell aus, oder importieren Sie Daten, um sie auszufüllen.
2. Um diese Ratentabelle global zu verwenden, ändern Sie `glide.currency2.system_rate_table`Systemeigenschaft.

   Um es für ein bestimmtes FX-Währungsfeld zu verwenden, ändern Sie **Wechselkurstabelle** Feldeinstellung in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration.**

Zugehörige Informationen

FX-Währungswerte im Import und Export

Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währungen

Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an

Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währungen

Überprüfen Sie die zugehörigen Systemeigenschaften, bevor Sie FX-Währung einrichten und verwenden, um das Standardverhalten zu bestätigen oder zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die globalen Standards, die Sie in den Systemeigenschaften festlegen, wenden die Konfigurationsoption auf alle FX-Währungsfelder an. Sie können sie dann für bestimmte Wörterbuchattribute in anpassen **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration.** Wenn Sie eine Währungskonfiguration 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.

werden diese Einstellungen nur auf das Feld „FX-Währung“ angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen zu FX-Währungskonfigurationen finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert.

Konfigurationseinstellungen für FX-Währungen für bestimmte FX-Währungsfelder haben Vorrang vor Systemeigenschaften. Administratoren können eine globale Konfiguration für eine Eigenschaft festlegen und Ausnahmen dann Feld für Feld anwenden.

- Wenn Sie die Systemstandards ändern, mit Ausnahme von `display_digits`Und `display_value`, Die Änderungen gelten nur für aktualisierte und neue Werte.
- Vorhandene Werte und Daten ändern sich nicht, sondern werden je nach Konfiguration unterschiedlich angezeigt.

Wichtig: Bearbeiten Sie die Währungstabelle [fx_currency] nicht direkt. Das System verwaltet diese Tabelle, und Ihre Änderungen können unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration.**
2. Überprüfen Sie die Systemstandards, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Eigenschaften und Attribute des Felds „FX-Währung“

Systemeigenschaft	Zuordnung der FX-Währungskonfiguration	Beschreibung
Glide.Währung2.Display_Digits	Currency_Display_Digits	Standardanzahl der Ziffern, die in FX-Währungsfeldern angezeigt werden. **Hinweis:** In einem Formular zeigen die Felder „FX-Währung“ die Anzahl der eingegebenen Ziffern mit bis zu 12 Ziffern an. ○ **Typ** : Nummer ○ **Standardwert** : -1 oder Währung, Standard ○ **Verfügbare Optionen** : 0–12 ○ **Entwickeln** : GlideCurrency Formatter
Glide.currency 2.Display_value	Currency_Display_value	Standardwährungsanzeigewert von zurückgegeben `GetDisplayValue()` . ○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert** : AS_entered ○ **Verfügbare Optionen** :

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.

Systemeigenschaft	Zuordnung der FX-Währungskonfiguration	Beschreibung
		▪ AS_entered: Vom Anwender eingegebener Währungswert ▪ In_Session_currency: Währungswert, der vom Anwender eingegeben und in die Sitzungswährung konvertiert wurde ▪ In_reference_currency: Vom Anwender eingegebener Währungswert, konvertiert in die Referenzwährung ○ **Entwickeln** : GlideCurrency Formatter
Glide.currcy2.System_rate_table	Conversion_rate_table	Wechselkurstabelle, die zum Durchführen von Währungsumrechnungen verwendet wird. Standardmäßig ist die Quelle für Währungsumrechnungen die Tabelle „Systemwährungsumrechnungskurs“ [fx_System_rate in der die täglichen Referenzkurse gespeichert werden, die von der Europäischen Zentralbank abgerufen wurden. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie die bei Währungsumrechnungen verwendete Kurstabelle ändern. ○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert** : fx_System_rate ○ **Verfügbare Optionen** : Jede Tabelle, die erweitert **Währungsumrechnungskurs** Tabelle [fx_Conversion_rate] ○ **Weitere Informationen** : Verstehen, wie Wechselwährungsfeldkonvertierungen

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.

Systemeigenschaft	Zuordnung der FX-Währungskonfiguration	Beschreibung
		funktionieren Und Standardwährungsumrechnungen ○ **Entwickeln** : GlideCurrency-Konverter GlideCurrency-Umtauschwert
glide.currency2.default_reference_currency	Reference_currency	Dreistelliger ISO-Währungscode, der für die Referenzwährung verwendet wird. Die Standardreferenzwährung für FX-Währungsfelder ist die Systemreferenzwährung. ○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert** : Wenn Sie festgelegt haben *glide.system.reference_currency*Auf „wahr“ der dreistellige ISO-Währungscode, bestimmt durch *glide.system.reference_currency.co* Bei „falsch“ ist das Systemgebietsschema der Standard. ○ **Weitere Informationen** : Sitzungs- und Referenzwährung ○ **Entwickeln** : GlideElementwährung2

Fügen Sie einer Tabelle ein Feld „FX-Währung“ hinzu

Bevor Sie ein FX-Währungsfeld verwenden und konfigurieren, fügen Sie es zuerst in eine vorhandene Tabelle oder einer neuen Tabelle hinzu **Systemdefinition** > **Tabellen.**

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen beispielsweise eine neue anwenderdefinierte Tabelle mit dem Namen `Transaktionen` , Das Transaktionsinformationen speichert und das Feld „FX-Währung“ mit dem Namen enthält `Kosten` .

Prozedur

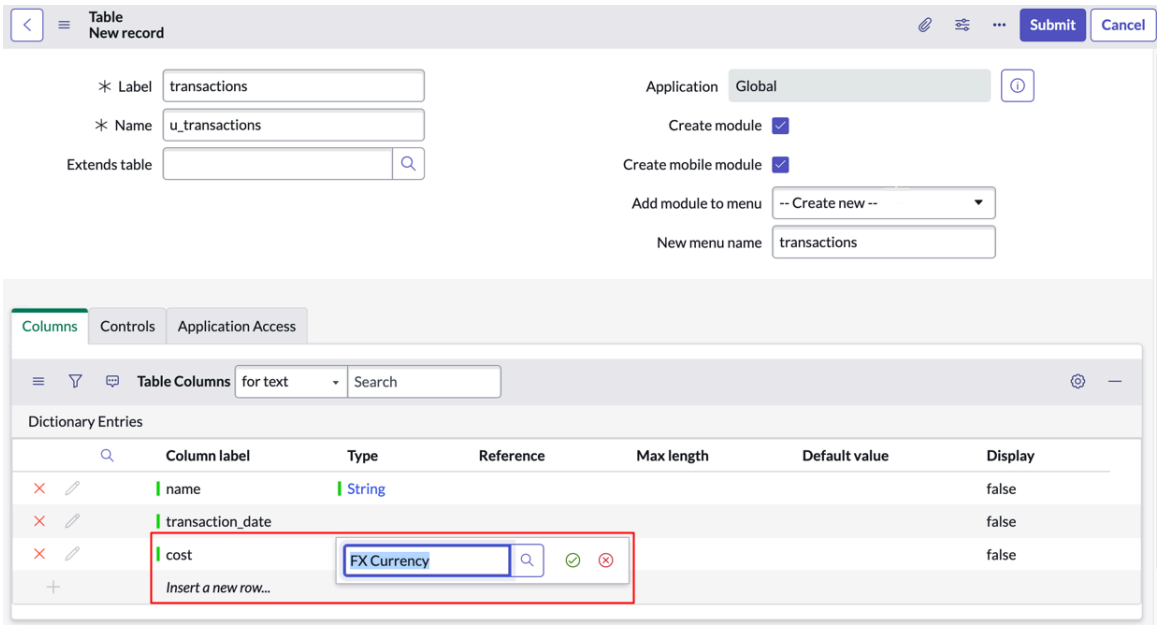
1. Befolgen Sie die normalen Verfahren, um eine Tabelle hinzuzufügen oder auf eine vorhandene Tabelle zuzugreifen.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle .
2. In **Spalten** Abschnitt verwenden **Tabellenspalten** Eingebettete Liste zum Hinzufügen von Spalten zur Tabelle.

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. In **Spaltenbezeichnung** Geben Sie den Spaltennamen ein.
   Beispiel: `Kosten` .
4. In **Typ** Feld auswählen **FX-Währung** Als Feldtyp.

   Example



5. Geben Sie bei Bedarf andere erforderliche Parameter ein.

   Hinweis: Ändern Sie nicht **Max. Länge** Wert für **FX-Währung** In anwenderdefinierten Tabellen. **Max. Länge** Muss 32 sein (Standard).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert

Nachdem Sie globale Währungsstandards festgelegt haben, können Sie anwenderdefinierte FX-Währungskonfigurationen für bestimmte Tabellenfelder erstellen. Identifizieren Sie die Tabellenfelder, die FX-Währung verwenden, und definieren Sie, wie Währungsumrechnungsberechnungen durchgeführt, angezeigt, gefiltert und aggregiert werden sollen.

Für jedes ausgewählte Feld, das FX-Währung verwendet, konfigurieren Sie Einstellungen, die:

- Steuern Sie die Dezimalgenauigkeit und die Währungsanzeige in Listen, Formularen und Berichten.
- Identifizieren Sie den Referenzwährungscode für die Umrechnung von Währungswerten, die in ein Feld „FX-Währung“ eingegeben wurden, in eine gemeinsame Währung für Berichtszusammenfassungen.
- Identifizieren Sie die Kurstabelle und Datenquelle, die für Währungsumrechnungen verwendet werden sollen.
- Geben Sie die Rate- und Zielfelder an, die zum Filtern anwenderdefinierter Wechselkurse 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.

Hinweis: Wenn Sie eine Währungskonfiguration erstellen, werden diese Einstellungen nur auf das Feld „FX-Währung“ angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Eine FX-Währungskonfiguration hat Vorrang vor globalen Systemeigenschaften, die Sie in eingerichtet haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften.**

Weitere Informationen zu globalen Währungsstandards finden Sie unter Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währungen.

Sie können die Standardwerte jederzeit ändern. Dies wirkt sich nicht auf vorhandene Werte aus, kann jedoch die Arbeit mit vorhandenen Werten erschweren.

- Beispiel: Wenn Sie ändern **Referenzwährung** Feld auf der Registerkarte Währung haben vorhandene Instanzdatensätze die alte Referenzwährung, neue Instanzdatensätze jedoch die neue Referenzwährung. Sie können keinen Vorgang wie die Summenzusammenfassung ausführen, da sich die Referenzwerte in verschiedenen Währungen befinden.
- Da jedoch die tatsächliche Referenzwährung in der Tabelle „Währungsinstanz“ [fx_currency cy2_instance] in einem Feld „FX-Währung“ zugänglich ist, können Sie jedes Skript verwenden, das diese Zusammenfassung ausführt.

Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter

Geben Sie die Tabelle und das Feld in der Tabelle (z. B. Kosten) an, für die die FX-Währungskonfiguration gilt. Wählen Sie dann die Anzeigeparameter für Dezimalgenauigkeit und Währung für das Feld aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, currency_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Tabelle** Feld die Tabelle auswählen, die das Attribut „FX-Währungswörterbuch“ enthält.
   Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Tabelle erstellt haben, die Transaktionsinformationen speichert und ein Feld „FX-Währung“ enthält, wählen Sie sie aus der Tabellenliste aus. Weitere Informationen zum Erstellen von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle .
4. In **Feld** Wählen Sie die Spalte mit dem Feldtyp FX-Währung aus.
   Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Tabellenspalte für die Eingabe der Transaktionskosten erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Felder für die Tabelle aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Anzeige.
7. In **Ziffern Anzeigen** Wählen Sie die Anzahl der Ziffern aus, die nach dem Dezimalzeichen in Listen und Berichten angezeigt werden sollen.

Option	Bezeichnung
Währungsstandard	Anzahl der Ziffern, die auf Listen und Formularen angezeigt werden, basierend auf dem, was für die angegebene Währung selbst angemessen und üblich ist. Zum 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.

Option	Bezeichnung
	○ USD: Nach der Dezimalstelle werden zwei Ziffern angezeigt, z. B. 12.33. ○ Dinar: Nach der Dezimalstelle werden drei Ziffern angezeigt, z. B. 69.535. ○ Yen: Nach der Dezimalstelle werden keine Ziffern angezeigt, da der Yen keine Cents und Zahlen verwendet, die auf den nächsten neuesten Wert gerundet sind. Beispielsweise wird ein berechneter Währungswert von 69,535 auf 67 Yen aufgerundet und angezeigt.
0–12	Bestimmte Anzahl von Ziffern, die nach der Dezimalzahl angezeigt werden sollen, mit auswählbaren Werten von 0 bis 12. Wenn Sie mehr als 1 auswählen, werden die Werte mit Nullen aufgefüllt. ○ Beispiel: Wenn Sie auswählen `3`, Und der berechnete Wert ist 1,1, der Währungswert wird als 1,100 angezeigt. ○ Wenn Sie auswählen `5`, Dieser Wert wird als 1,10000 angezeigt.

Hinweis: In einem Formular zeigen die Felder „FX-Währung“ die vom Anwender eingegebene Anzahl von Ziffern an, bis zu 12 Ziffern lang.

8. In **Anzeigewertwährung** Wählen Sie aus, welcher Währungswert im Feld „festgelegte FX-Währung“ in Formularen und Listen angezeigt wird.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in festgelegt haben *`glide.currency2.display_value`*Systemeigenschaft in **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften.**
Als eingegeben anzeigen	Währungswert, wie im Feld „festgelegte FX-Währung“ eingegeben. Wenn das Gebietsschema des Anwenders beispielsweise US-Dollar ist, wird der Wert in Euro angezeigt, wenn während einer Eingabesitzung Euro als Währung ausgewählt wird.
In Sitzungswährung anzeigen	Währungswert, der in das Feld „festgelegte FX-Währung“ eingegeben wurde und in die Sitzungswährung konvertiert wurde. ○ Wenn das Anwendergebietsschema beispielsweise die Vereinigten Staaten ist, wird die Sitzungswährung in US-Dollar angezeigt. ○ Wenn das Gebietsschema des Anwenders Japan ist, wird die Sitzungswährung in Yen angezeigt. Weitere Informationen zum Anwendergebietsschema finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen.
In Referenzwährung anzeigen	Währungswert, der in das Feld „Designated FX Currency“ eingegeben wurde und in die im festgelegte Referenzwährung konvertiert wurde **Referenzwährung** Feld auf der Registerkarte Referenz. Wenn Sie beispielsweise den Währungsbetrag in Euro eingeben, wird er in US-Dollar konvertiert und in US-Dollar angezeigt, wenn dies die festgelegte Referenzwährung ist. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	zur Referenzwährung finden Sie unter Legen Sie die Referenzwährung fest.

9. In **Zusammenfassungsquelle** Wählen Sie den Währungstyp aus, der bei der Zusammenfassung von Währungsbeträgen für das angegebene Feld in Berichten verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in festgelegt haben `glide.currency2.default_reference_currency`Eigenschaft in **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften.**
Als Eingegebene Werte	Währungswerte, wie im Feld „festgelegte FX-Währung“ eingegeben. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option auswählen, können Situationen auftreten, in denen in unterschiedlichen Währungen eingegebene Beträge nicht in Berichten aggregiert werden können. Wenn Sie beispielsweise Währungsbeträge in US-Dollar, Yen und Euro eingeben, können die Beträge nicht ordnungsgemäß aggregiert werden oder können zu fehlerhaften Summen führen.
Referenzwerte	Währungswerte, die in das Feld „Designated FX Currency“ eingegeben wurden und in die Referenzwährung konvertiert werden, die Sie im angegeben haben **Referenzwährung** Feld auf der Registerkarte Referenz. Wenn Sie beispielsweise USD als Referenzwährung festlegen, werden die in dieses Feld eingegebenen Werte unabhängig von der eingegebenen Währung in die Referenzwährung konvertiert. Die Währungswerte, die in Berichten angezeigt werden, sind die zusammengefassten konvertierten Referenzwerte.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie die Referenzwährung fest

Legen Sie die Referenzwährung für das Feld „festgelegte FX-Währung“ fest. Die ServiceNow AI Platform Verwendet die Referenzwährung, um Werte, die in das Feld „FX-Währung“ eingegeben wurden, für Berichtszusammenfassungszwecke in eine gemeinsame Währung umzuwandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: administrator

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Währung.
2. In **Referenzwährung** Wählen Sie den dreistelligen ISO-Währungscode aus, der für die Referenzwährung verwendet wird.
   Wählen Sie beispielsweise aus **USD** Wenn die in verschiedenen Währungen ausgedrückten Währungswerte für die Berichtszusammenfassung in US-Dollar umgerechnet werden.

   Dient zur Verwendung der globalen Referenzwährung, die Sie in festgelegt haben `glide.currency2.default_reference_currency`Eigenschaft in **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Referenzwährungsquelle** Feld, gibt die Quelle der Referenzwährung an.
   - Um beim Erstellen oder Aktualisieren eines Währungswerts für dieses FX-Währungsfeld als Quelle der Referenzwährung zu verwenden, wählen Sie das Dot-Walking-Feld aus.
     - Beispiel: `Kosten` Ist ein FX-Währungsfeld, und `My_currency` Ist ein Referenz- oder Zeichenfolgenfeld in der Tabelle „Währung“ [fx_currency], das einen Währungscode wie USD enthält.
     - Wenn Sie eine FX-Währungskonfiguration für erstellen `Kosten` Feld auswählen `My_currency` Als Referenzwährung.
   - Wenn Sie die Referenzwährung nicht aus einem anderen Feld auswählen möchten, wählen Sie aus **--Keine--** .
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an

Identifizieren Sie die Wechselkurstabelle und Datenquelle, die für Währungsumrechnungen für das angegebene Feld „FX-Währung“ verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Ratentabelle.
2. In **Wechselkurstabelle** Wählen Sie die Kurstabelle aus, die für die Umrechnung von Währungswerten im Feld FX-Währung verwendet wird:
   - Dient zur Verwendung der Standardsystemratentabelle, die Sie in definiert haben `glide.currency2.system_rate_table`Eigenschaft in **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften.**, Wählen Sie aus **Umrechnungskurs Für Systemwährung** . Diese Tabelle speichert tägliche Referenzkurse, die von der Europäischen Zentralbank abgerufen wurden.

     Weitere Informationen zur Systemratentabelle finden Sie unter Standardwährungsumrechnungen.
   - Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie sie auswählen, um sie in Währungsumrechnungen für das Feld „FX-Währung“ zu verwenden. Weitere Informationen zum Definieren anwenderdefinierter Ratentabellen finden Sie unter Fügen Sie Umrechnungskurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.
3. In **Konvertierungsdatumsquelle** Feld das Feld auswählen, das als Quelle für Datum und Uhrzeit für die Währungsumrechnung für das Feld „FX-Währung“ verwendet werden soll:
   - Um das Datum und die Uhrzeit zu verwenden, zu der der Anwender die Währungsumrechnung durchführt, wählen Sie aus **--Keine--** .
   - Um als Quelle des Datums und der Uhrzeit für die Währungsumrechnung zu verwenden, wählen Sie das Feld Dot-Walking aus.

     Um beispielsweise die Währungsumrechnung basierend auf den geltenden Währungskursen durchzuführen, wählen Sie ein Transaktionsdatumsfeld aus. Wenn Sie die Transaktion also am 15. Juli eingegeben haben und die Währungsumrechnung am 31. Juli durchführen, werden die am 15. Juli geltenden Währungsumrechnungskurse verwendet.
4. 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.

Zugehörige Informationen

Verstehen, wie Wechselwährungsfeldkonvertierungen funktionieren

Fügen Sie Umrechnungskurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu

Wählen Sie die Quoten- und Zieltabellenfelder aus, die zum Filtern verwendet werden

Geben Sie optional die Kurstabelle und die Zieltabellenfelder an, die zum Filtern von Wechselkursinformationen verwendet werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie verwalten beispielsweise Schnittstellen zu mehreren ERP-Systemen, verfügen über Währungsumrechnungskurse, die für jedes ERP spezifisch sind, aber Sie verwalten alle Kurse in einer einzigen Tabelle.

- Um Raten für ein bestimmtes ERP-System zu identifizieren, gibt es einen **System** Feld in der Ratentabelle, das Einträge enthält, die jedes ERP-System identifizieren, z. B. ABC, XYZ. In der Zieltabelle mit dem Feld FX-Währung haben Sie ein ähnlich benanntes Feld zur Identifizierung der für bestimmte ERP-Systeme erforderlichen Wechselkurse.
- Wenn Sie Währungsumrechnungen durchführen und die Einträge in den Feldern „Kurs“ und „Zieltabelle“ übereinstimmen, werden die Kurse verwendet, die für dieses spezifische ERP spezifisch sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Quotenfilter.
2. In **Ratentabellenfeld** Feld auswählen Sie das Feld in der Kurstabelle aus, das mit dem angegebenen Zieltabellenfeld für die Wechselkursfilterung abgeglichen werden soll.
   Wählen Sie Aus **--Keine--** Überspringen Sie die Verwendung eines Wechselkurstabellenfelds für die Wechselkursfilterung.
3. In **Zieltabellenfeld** Feld: Wählen Sie das Feld in der Zieltabelle aus, das mit dem angegebenen Ratentabellenfeld für die Quotenfilterung abgeglichen werden soll.
   Wählen Sie Aus **--Keine--** Überspringen Sie die Verwendung eines Zieltabellenfelds für die Quotenfilterung.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Verstehen von FX-Währungswerten in Listen und Berichten

Verstehen von FX-Währungswerten in Formularen

Aktualisieren E A Währungsinstanzdatensatz

R Zeigen Sie die Details eines Währungseintrags in einem FX-Währungsfeld an, und bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: CURRENCY_INSTANCE_admin mit ACL-Zugriff auf das Feld „FX-Währung“, oder 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. Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf den Währungsinstanzdatensatz zu.

Zugriffsmethode	Beschreibung
Direkter Zugriff über ein FX-Währungsfeld	Wählen Sie Aus Das Bearbeitungssymbol ( ), das neben dem Feld „FX-Währung“ in einem Transaktionsdatensatz angezeigt wird.
Über die Navigationsleiste	**a.** Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **FX-Währung Instanzen** an. **b.** Wählen Sie Aus Der zu bearbeitende Währungsinstanz–datensatz. **Hinweis:** Nur Anwender mit einer zugewiesenen Administratorrolle können über den Navigator auf diese Auswahl zugreifen.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Währungsinstanz

Feld	Beschreibung
Betrag	Währungsbetrag, den Sie in das Feld „FX-Währung“ eingegeben haben, formatiert gemäß dem Währungscode in Ihrem Anwendergebietsschema. Der Betrag wird intern als Währungscode und als numerischer Wert von bis zu 12 Stellen gespeichert. Beispiel: USD; 1234,56 . **Hinweis:** Der Währungswert besteht aus zwei Teilen: Dem Währungsbetrag und einem Währungscode. Der Betrag wird als Dezimalwert gespeichert, z. B. 1234,56 .
Währungscode	Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.
Konvertierungsrate	Wechselkurs, der zur Berechnung des Referenzwährungswerts verwendet wird. Er konvertiert einen Sitzungswährungswert, ausgedrückt in einer Währung, in eine andere und wird als Verweis auf einen Datensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_Conversion_rate] gespeichert. Die Konversationsrate basiert auf **Wechselkurstabelle** Und **Konvertierungsdatumsquelle** Einstellungen für das Feld „FX-Währung“ auf der Registerkarte „Kurs“ der FX-Währungskonfiguration. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ wird konfiguriert. Sie ändern oder wählen den Wechselkurs nach Bedarf 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.

Feld	Beschreibung
Bezugsbetrag	Berechneter Referenzwährungsbetrag. Die ServiceNow AI Platform Konvertiert den in eingegebenen Währungswert **Betrag** Feld in eine allgemeine Referenzwährung. Verwendet die Einstellungen in **Referenzwährungsquelle** Und **Referenzwährung** Felder in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** Dazu. Sie können den berechneten Referenzbetrag nicht ändern. **Hinweis:** Weitere Informationen zu Referenzwährungen finden Sie unter Legen Sie die Referenzwährung fest.
Bezugswährungscode	Dreistelliger ISO-Code, der die Referenzwährung identifiziert, z. B. USD, in die der eingegebene Währungswert konvertiert wurde. Sie können den Referenzwährungscode nicht ändern.

Hinweis: Sie können die Referenzwährung und den Referenzwert nicht bearbeiten, da sie automatisch berechnet werden.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Referenzen zur Währungsverwaltung

Die folgenden Abschnitte zeigen die Eigenschaften, die der Währungsverwaltung zugeordnet sind.

Lebenszyklus von Datensätzen, die FX-Währungsfelder enthalten

Das Verhalten von FX-Währungsfeldern variiert während der Verarbeitung, die während der Lebensdauer eines Datensatzes stattfindet, der sie enthält.

Einfügen/Aktualisieren

Das Feld „FX-Währung“ verweist auf einen Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency cy2_instance]. Wenn Sie den Währungswert in einem Feld „FX-Währung“ ändern, bestimmt dies den Wechselkurs und berechnet die Referenzwährung vor:

- Die *before*Business-Regeln werden ausgeführt.
- Die *after*Business-Regeln werden ausgeführt und umfassen alle weiteren Änderungen, die Sie möglicherweise an vorgenommen haben *before*Business-Regeln.

Hinweis: Wenn das Feld „FX-Währung“ einen ungültigen Währungscode enthält, wird möglicherweise eine Ausnahmebedingung angezeigt, bevor diese beiden Phasen auftreten.

Auditing

Da ein FX-Währungsfeld auf einen Währungsinstanzdatensatz verweist, der mehrere Werte speichert, ist die Audit-Zeichenfolge eine Zusammensetzung, die diese Informationen enthält. Die in der Tabelle „Systemaudit“ [sys_Audit] gespeicherte Zeichenfolge hat das Format `EUR;111,222;4555525f5553445f3230313931323033`, Mit den folgenden Werten, durch Semikolons getrennt:

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

- Dreistelliger ISO-Währungscode. Beispiel: `EUR` .
- Betrag als unformatierte Zahl. Beispiel: `111,222` .
- Systembezeichner (sys_ID) für den Wechselkursdatensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_Conversion_rate]. Beispiel: `4555525f5553445f3230313931323033` .

Beim Erstellen von Verlaufszeilen für einen Anwender wird die auditierte Zeichenfolge mithilfe des Gebietsschemas des Anwenders formatiert. Es hat das Format von `111,22;2019-12-03 17:00:00-3000-01 23:59:59;fx_System_rate` , Mit den folgenden Werten, durch Semikolons getrennt:

- Formatierte Währungszeichenfolge im Anwendergebietsschema. Beispiel: `111,22 €` .
- Start-Spannenendspanne, wie im Konvertierungskursdatensatz in der Tabelle „Systemrate“ [fx_System_rate] ausgedrückt. Beispiel: `2019-12-03 17:00:00-3000-01 23:59:59` .
- Name der Umrechnungskurstabelle. Beispiel: `fx_System_rate` .

Dot-Walk-Währungsinstanzfelder

Sie können bestimmte Felder im Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency cy2_instance] DOT-Walking durchführen, und die in der Datenbank gespeicherten Feldwerte sind konsistent. Da Felder im Skript jedoch einzeln geändert werden können und Sie nur einige der Felder ändern, können sie inkonsistent sein.

Währungscode

Die **Währung** Das Feld ist kein Referenzfeld, daher können Sie es auf einen beliebigen Wert festlegen. Wenn Sie jedoch einen ungültigen Währungscode eingeben, wird eine Ausnahmemeldung generiert. Ein leerer Wert wird als Sitzungswährungscode betrachtet.

Abfragebedingungen

Sie können Abfragebedingungen für Dot-Walking-Felder in der Instanztabelle hinzufügen. Wenn der Abfragebedingungswert jedoch in einem speziellen Format mit Währungscode und Betrag vorliegt, wird er als zusammengesetzte Bedingung in den Dot-Walking-Feldern behandelt. Der Wert muss im Format vorliegen `XYZ, abc` Wobei:

- `XYZ` Ist ein Währungscode, und
- `abc` Ist ein Betrag.

Beispiel: `USD, 12,34` .

Eine Bedingung wie `Kosten>USD,12,34` Wird behandelt als `Cost.currency>USD UND Cost.amount 12,34` .

Wenn der zweite Operand ein anderes währung2-Feld ist, wird die Bedingung auf ähnliche Weise übersetzt:

`Kosten1>Kosten2` Wird behandelt als `Kost1.currency=kost2.currency UND kost1.amount>kost2.amount` .

ServiceNow AI Platform Übersetzung und Lokalisierung

Bieten Sie Service rund um den Globus mit Sprachübersetzung und Lokalisierung für bestimmte Regionen 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.

Automatische Übersetzung

Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren.

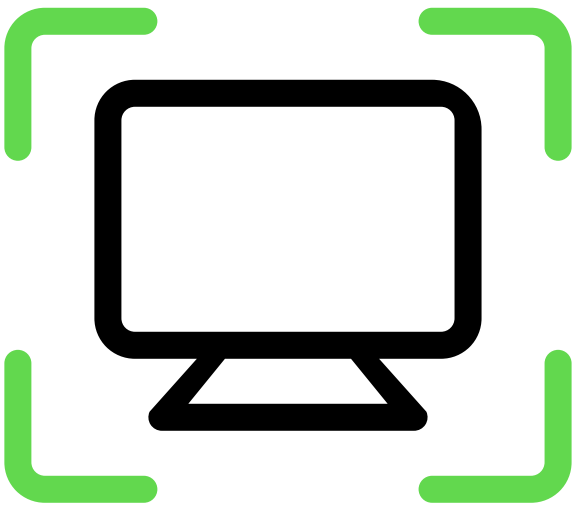
Lokalisierungs-Framework

Standardisieren Sie den Prozess der Übersetzung von Artefakten wie Servicekatalog Elemente, Knowledge Base artikel, und Dokumentvorlagen Auf der gesamten Plattform.

Arbeitsbereich für Lokalisierung

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist eine gezielte Übersetzungsmanagement-Experience für Inhaltsbesitzer und Übersetzungsanforderer. Mit Arbeitsbereich für Lokalisierung Sie können mehrsprachige Inhalte in großem Umfang verwalten und bereitstellen.

Systemlokalisierung



Richten Sie standortbasierte Übersetzungs- und Währungsunterstützung für Anwender in Ihrer Instanz ein, egal wo sie sich auf der Welt 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.

Für zusätzliche Ressourcen zu Globalisierungstools auf der ServiceNow AI Platform, Siehe Lokalisierung Seite in ServiceNow Customer Success Center.

Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren. Integrieren Sie den Service Provider Ihrer Wahl für maschinelle Übersetzung, um die Übersetzung von Formularen, Aktivitätenströmen und Chats zu ermöglichen. Microsoft Azure Und Google Cloud Der Übersetzerservice ist teilweise mit der Aktivierung von vorkonfiguriert Dynamische Übersetzung, Oder Sie können einen anwenderdefinierten Service Provider mit konfigurieren IntegrationHub.

Lokalisierungs-Framework

Die Lokalisierungs-Framework Die App verwendet konfigurierbare Workflows, um den Prozess der Übersetzung von Artefakten auf der gesamten Plattform zu standardisieren. Übersetzen Servicekatalog Elemente, Knowledge Base artikel, Dokumentvorlagen, Und mehr.

Arbeitsbereich für Lokalisierung

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist eine gezielte Übersetzungsmanagement-Experience für Inhaltsbesitzer und Übersetzungsanforderer. Sie optimiert und automatisiert Workflows zur Aufgabenerstellung und -Übersetzung. Mit Arbeitsbereich für Lokalisierung Sie können mehrsprachige Inhalte in großem Umfang verwalten und bereitstellen.

Systemlokalisierung

Bieten Sie Ihren Anwendern spezielle Unterstützung bei der Systemlokalisierung. Definieren Sie Gebietsschemata, und passen Sie Lokalisierungseinstellungen an, um Anwendern eine bestimmte Uhrzeit/ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Währung anzuzeigen. In sind mehrere Sprachen verfügbar ServiceNow AI Platform, Zusammen mit Optionen zum Erstellen anwenderdefinierter Übersetzungen für ServiceNow Materialien sowie für Sprachen, die auf der Plattform nicht übersetzt wurden.

Dynamische Übersetzung

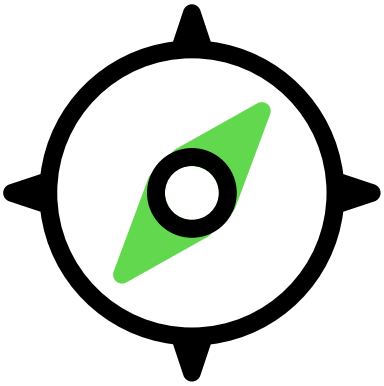
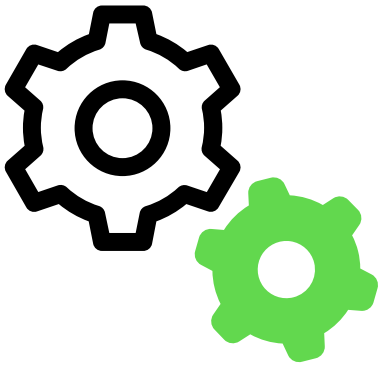
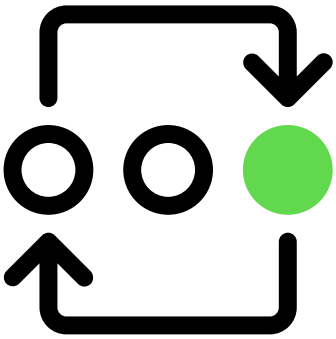
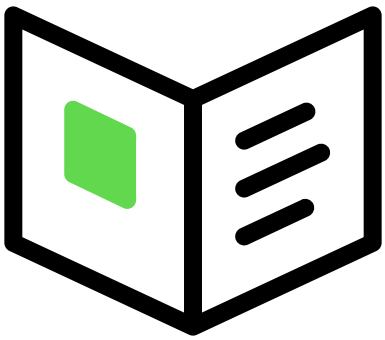
Sie können Text, der in einer Anwendung eingegeben wurde, dynamisch übersetzen, z. B. einen vom Anwender eingegebenen Text in Formularen, um eine nahtlose Lokalisierungs-Experience zu gewährleisten.

Eine Übersicht über dynamische Übersetzung

Mit der dynamischen Übersetzung können Sie die Lokalisierungsunterstützung in Echtzeit für Ihre Instanz konfigurieren. Nach der Konfiguration können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Formularfelder, Mitarbeiterchat-Nachrichten und Wissensartikel schnell und effizient übersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Konfigurieren	Integrieren
		
Erkunden Sie Dynamische Übersetzung	Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung	Integration mit Übersetzungsservices von Drittparteien
Verwenden	**Referenz**	
		
Verwenden Sie dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz	Referenz für Eigenschaften, Aktionen und Fehlermeldungen der dynamischen Übersetzung	

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung In ServiceNow Customer Success Center
- Lesen Sie Artikel auf der Now Community-Website
- 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.

Dynamische Übersetzung erkunden

Erfahren Sie mehr über Dynamische Übersetzung, Einschließlich der Aktivierung der Live-Übersetzung von Formularfeldern, der Übersetzung von Wissensartikeln und der Integration mit Übersetzungsservices von Drittparteien.

Dynamische Übersetzung – Übersicht

Wenn Sie aktivieren Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) ermöglichen Sie maschinelle Übersetzungen in Ihrer Instanz, einschließlich Formularen, Aktivitätenströmen und Chats. Sie können einen Service Provider für maschinelle Übersetzung Ihrer Wahl verwenden. Sie können konfigurieren, welche Tabellen und Funktionen dynamische Übersetzungen für Ihre Anwender ermöglichen.

Dynamische Übersetzung – Workflow

1. Beschaffen Sie beliebige ServiceNow, Inc. Abonnement, das Professional oder höher ist und enthält Dynamische Übersetzung.
2. Aktivieren Sie Ihre Auswahl der Sprache oder Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache. Das Plugin „Sprache“ wird ebenfalls aktiviert Lokalisierungs-Framework.
3. Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation). Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.
4. Registrieren Sie sich, und erstellen Sie einen Account bei einem Übersetzungsservice Provider. Standardmäßig werden die folgenden Übersetzungsservice Provider unterstützt:
   - Microsoft. Informationen zur Anmeldung finden Sie unter Microsoft Dokumentation . Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Translator-Service-Spoke.
   - Google. Informationen zur Anmeldung finden Sie unter Google Website . Weitere Informationen finden Sie unter Google Cloud Translator-Service-Spoke Und Richten Sie die Google Cloud Translator Service-Spoke ein .

     Hinweis: Die Google Cloud Translator Service-Spoke wird über installiert ServiceNow Store.

   Sie können auch jeden Übersetzungsservice Ihrer Wahl konfigurieren. Informationen zu anwenderdefinierten Konfigurationen finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsservice Provider.
5. Konfigurieren Sie Ihren Übersetzungsservice Provider in Dynamische Übersetzung.
   - Nachdem Sie sich bei einem Übersetzungsservice Provider angemeldet haben, gehen Sie in Ihrer Instanz wie folgt vor: Erstellen Sie eine Verbindung, geben Sie die Anmeldeinformationen an, und aktivieren Sie dann die Übersetzerkonfiguration.
   - Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Erkennung fest, um die Sprache des vom Anwender eingegebenen Texts zu erkennen.
   - Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für Aufrufe von Übersetzungsanforderungen fest.
   - Dynamische Übersetzung Verwendet ServiceNow® Sprachcodes und unterstützt alle Sprachen, die von Übersetzungsservice Providern unterstützt werden.

     Hinweis: Informationen zu Sprachen, bei denen es Unterschiede bei Sprachcodes gibt, finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung Um einen Sprachcode-Zuordnungsdatensatz zu erstellen und dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Konfigurieren Sie Ihre Anwendungsfälle nach Bedarf.
   - Um die dynamische Übersetzung in einem Formularfeld zu aktivieren, konfigurieren Sie das Wörterbuchattribut. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld.
   - Um die dynamische Übersetzung in einem Aktivitätenstrom zu aktivieren, fügen Sie den Tabellennamen in die Eigenschaft „Liste zulassen“ ein. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung von Formularen und Aktivitätenströmen.
   - Weitere Anwendungsfälle finden Sie unter den Links in der Spalte „Funktionen“ der folgenden Dynamische Übersetzung Leistungstabelle.

Dynamische Übersetzung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Live-Übersetzung in Formularen	Dynamische Übersetzung von Formularen und Aktivitätenströmen	Agent
Übersetzung von wissensartikeln	Zusammen mit Lokalisierungs-Framework, Aktivieren Sie die Übersetzung von Knowledge Base-Artikeln .	Agent
Legen Sie Ihre bevorzugten Übersetzungsservices fest	Dynamische Übersetzung Spoke Und Integration mit Drittanbieterservices	Administrator
Aktivieren Sie die Live-Übersetzung für mehrere Sprachen	DynamicTranslation-API	Administrator
Übersetzen Sie Text in Konversationen zwischen Endanwendern und Service Desk-Mitarbeitern	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat	Endanwender, Agent

Dynamische Übersetzung Wird Konfiguriert

Aktivieren und konfigurieren Sie dynamische Übersetzung für die Integration mit einem Drittanbieter für maschinelle Übersetzung, um die Live-Übersetzung von anwendergenerierten Inhalten im zu ermöglichen ServiceNow AI Platform.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung, und integrieren Sie sie mit Ihrem bevorzugten Service Provider.

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zum Aktivieren aller erforderlichen APIs.

Vorbereitungen
Das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) muss installiert und aktiviert sein.

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

Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation)

Plugin	Beschreibung
Flow Designer: Installationsprogramm [Com.Glide.Hub]	Unterstützt die Flow Designer-Anwendung.
ServiceNow IntegrationHub-Laufzeit [com.glide.hub.integration.runtime]	Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub-Aktionen und -Flows.
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Aktionsschritt: REST
Microsoft Azure Translator-Service-Spoke [Com.Glide.microsoft_Translation_Spoke]	Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Anwender eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe von Microsoft-Übersetzungsservices zu erkennen.
ServiceNow-Spracherkennungsservice-Spoke [Com.Glide.language_Detection_Spoke]	Verwendet ServiceNow® Spracherkennungsservice, der die Möglichkeit bietet, die Sprache des angegebenen Texts zu erkennen.
Spoke Für Dynamische Übersetzung [Com.Glide.Dynamic_Translation.Spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Texte aus einer Sprache in andere Sprachen übersetzt und die Sprache des angegebenen Texts erkannt werden können.
Übersetzung – Commons [com.glide.translation.commons]	Allgemeine Dienstprogramme für Übersetzungsfunktionen.

Hinweis: Wenn Sie das Plugin Microsoft Azure Translator Service Spoke aktivieren, wenn Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) ist inaktiv, die Subflows und Aktionen des Plugins „Microsoft Azure Translator Service Spoke“ sind aktiviert. Diese Subflows können in anderen Flows und Subflows verwendet werden. Sie können jedoch keine APIs für dynamische Übersetzung aufrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Anforderung für Domänentrennung in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die Unterstützung für Dynamische Übersetzung Framework in domänengetrennten Instanzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

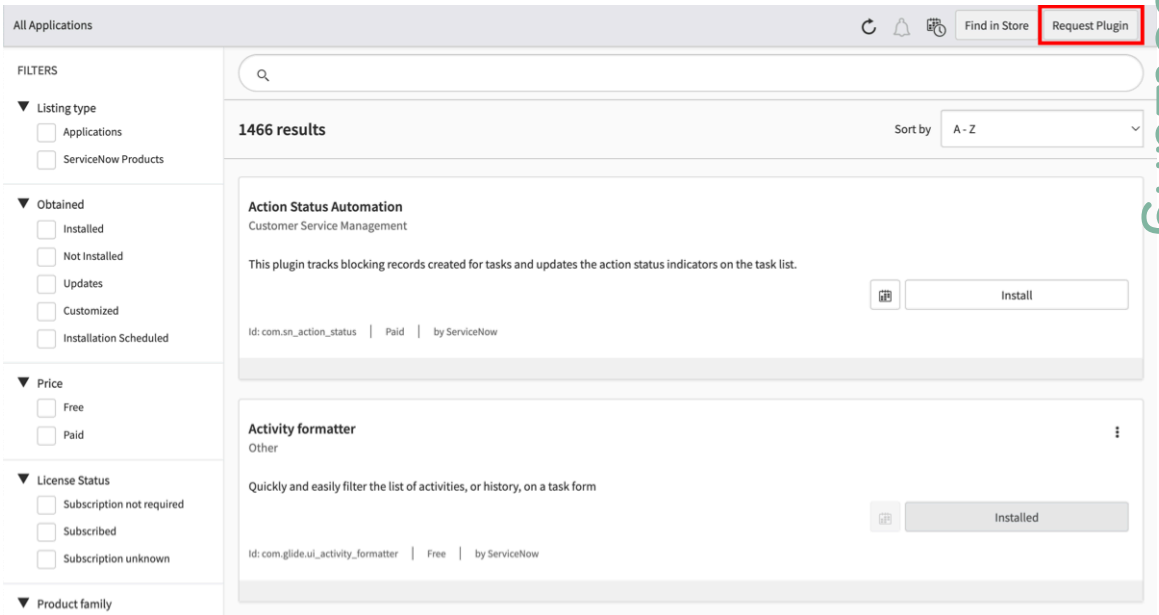
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern.

- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

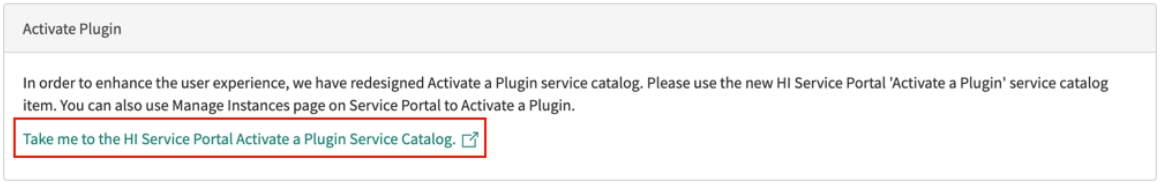
Prozedur

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



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



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

Formular „Plugin anfordern“

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

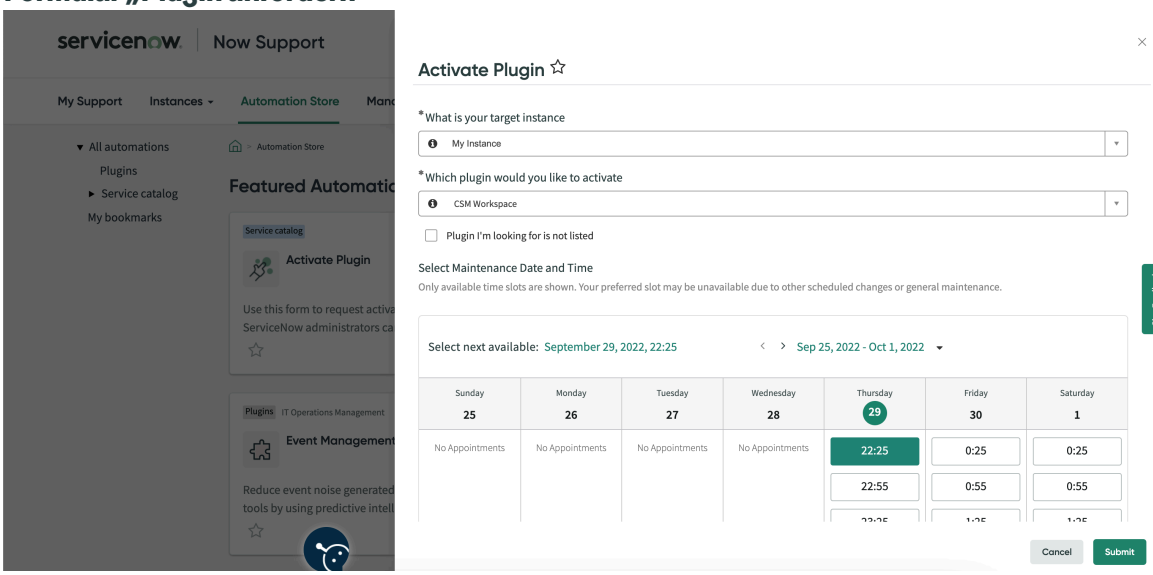
Example

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

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 „Plugin anfordern“



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

Nächste Maßnahme

Informationen zum Konfigurieren der Domänentrennung in Dynamische Übersetzung, Siehe Domain Separation und Dynamische Übersetzung.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Ausschluss-Framework in dynamischer Übersetzung

Text wie Produktnamen oder technische Begriffe während der maschinellen Übersetzung beibehalten. Mit Framework für Ausschlüsse In Dynamische Übersetzung, Sie können Wörter und Muster angeben, die nicht übersetzt werden sollen.

Framework für Ausschlüsse Ist ein Satz von Regeln, die sicherstellen, dass Ihr angegebener Text den maschinellen Übersetzungsprozess umgeht und in der resultierenden Ausgabe unverändert angezeigt wird. Dynamische Übersetzung wendet Ausschluss-Framework-Regeln auf Ihren Text an, bevor die Anforderung an Ihren Anbieter für maschinelle Übersetzung gesendet wird. Zwei Arten von Regeln werden unterstützt: *Genaue Übereinstimmung* (Bestimmte Begriffe) und *Musterübereinstimmung* (Regulärer Ausdruck).

Beispiele für Text, der für den Ausschluss aus maschineller Übersetzung berücksichtigt werden soll

Als Reaktion auf die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation können Sie Ausschluss-Framework-Regeln für Textzeichenfolgen wie die folgenden 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.

Ausschlussregelbeispiele

Regeltyp	Beispiele
Genaue Übereinstimmung	• Produkt- oder Unternehmensnamen • Akronyme, Aktienticker-Symbole • Technische Begriffe oder Bezeichner • Terminologie, die in Ihrer Organisation eine eindeutige Bedeutung hat
Musterübereinstimmung	• Fallnummern, Incident-Nummern • KB-artikelnummern • Sys-IDs

Überprüfen Sie die Glossare und Taxonomien Ihrer Organisation, um Ausschlusskandidaten zu identifizieren.

Framework für Ausschlüsse aktivieren

Ein Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher, wenn Dynamische Übersetzung Ist aktiv, umfasst die Aktivierung von Framework für Ausschlüsse Standardmäßig.

Hinweis: Dynamische Übersetzung Erfordert ein Professional-Abonnement oder höher. Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.

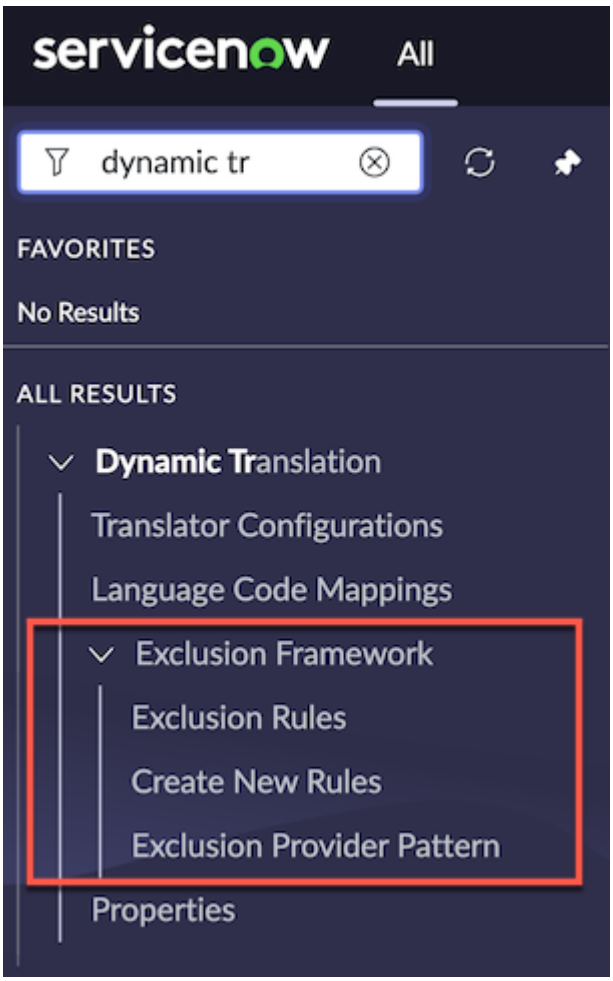
Ein Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher konvertiert auch Dynamische Übersetzung Flows von v3 nach v4. Die v4-Flows enthalten Subflows für die Arbeit mit Framework für Ausschlüsse. Standardmäßig verfügbare Übersetzerkonfigurationen werden automatisch auf v4 aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Eine Systemeigenschaft in **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Eigenschaften** Ermöglicht das Aktivieren oder Deaktivieren Framework für Ausschlüsse: sn_dt.Dynamic_Framework.enable_exclusion_Framework.

Framework für Ausschlüsse Wird als Modul unter angezeigt Dynamische 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 Ausschluss-Framework-Modul



Standardmäßig Framework für Ausschlüsse Stellt mehrere Ausschlussregeln bereit, und Sie können während der Konfiguration eigene Regeln hinzufügen.

Exclusion Rules | Order | Search | Actions on selected rows...

All

Name	Active	Rule type	Order	Exclusion term	Ignore Case	Description	Domain
KB numbers	true	Pattern Match		KB\d+	false	Matches any string that starts with "KB"...	global
Stock name	true	Exact Match		NOW	false		global

Framework für Ausschlüsse konfigurieren

Weil Framework für Ausschlüsse Ist standardmäßig aktiviert. Sie können die Konfiguration wie folgt abschließen.

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr maschineller Übersetzungsservice von Drittparteien über einen aktiven Datensatz in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ [sn_dt_Provider_exclusion_pattern] verfügt. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Übersetzerservice ausgewählt haben, müssen Sie seine Ausschluss-Tags eingeben. Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.
2. Überprüfen Sie alle vorhandenen Datensätze in der Tabelle „Ausschlussregeln“ [sn_dt_exclusion_rules], um zu überprüfen, ob sie Ihren Anforderungen entsprechen. Standardmäßig bereitgestellte Regeln können 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.

Deaktivieren des Kontrollkästchens aktiv deaktiviert werden, können jedoch nicht bearbeitet werden.

3. Fügen Sie weitere Ausschlussregeln entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen hinzu. Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Ausschluss-Framework neue Regeln hinzu.

Framework für Ausschlüsse Betrieblicher Prozess von

Nach der Konfiguration Framework für Ausschlüsse Subflows von arbeiten innerhalb von Dynamische Übersetzung. Die Framework für Ausschlüsse Der Prozess wird wie folgt beschrieben.

1. Framework für Ausschlüsse Durchsucht den ursprünglichen Text (vor der Übersetzung), um Übereinstimmungen mit Begriffen und Mustern zu finden, die in der Tabelle „Ausschlussregeln“ aktiv sind.
2. Alle Übereinstimmungen werden in Ausschluss-Tags umschlossen. Diese Tags werden aus dem relevanten Datensatz in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ abgerufen.
3. Der getaggte Text wird an Ihren Anbieter für maschinelle Übersetzung übermittelt.

Text, der in die Ausschluss-Tags umschlossen ist, ist von der Übersetzung abgeschirmt. Sie wird in die Übersetzungsergebnisse in ihrer ursprünglichen Sprache geschrieben, sodass die Ausgabe unveränderten Text enthält, der in den übersetzten Text eingebettet ist.

Unterstützung der Domänentrennung in Framework für Ausschlüsse

Framework für Ausschlüsse unterstützt Domänentrennung. Jede Domäne in einer Instanz kann einen eigenen Satz von haben Framework für Ausschlüsse Regeln, daher gelten die Regeln auf Domänenebene. Innerhalb einer Domäne muss jede Regel eindeutig sein. Erstellen Sie Regeln in der Domäne, in der sie ausgeführt werden sollen.

Wenn mehrere Domänen in einer Instanz vorhanden sind, Framework für Ausschlüsse Ist in allen Domänen aktiviert. Wird Deaktiviert Framework für Ausschlüsse„Pro Domäne“ wird nicht unterstützt. Alternativ können Sie jede Regel in einer Domäne deaktivieren, in der Sie möchten Framework für Ausschlüsse Inaktiv sein.

Fügen Sie dem Ausschluss-Framework neue Regeln hinzu

Fügen Sie der Tabelle „Ausschlussregeln“ Begriffe und Muster hinzu, die nicht maschinell übersetzt werden dürfen. Sie können entweder genaue Übereinstimmungsregeln oder Muster-Übereinstimmungsregeln erstellen und Ihre Regeln später bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig Framework für Ausschlüsse Stellt mehrere aktivierte Regeln in der Tabelle „Ausschlussregeln“ [sn_dt_exclusion_rule] bereit. Bevor Sie eigene Regeln erstellen, überprüfen Sie die Standardregeln, um zu überprüfen, ob sie für Ihre Anforderungen geeignet sind. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Ausschlussregeln** Und wählen Sie einen Regelnamen aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.

Standardregeln können deaktiviert, aber nicht bearbeitet werden und befinden sich im Dynamische Übersetzung Anwendungsbereich. Die von Ihnen erstellten Regeln können deaktiviert oder bearbeitet werden.

Es gibt zwei Arten von Ausschlussregeln.

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

- *Genaue Übereinstimmung* Regeln suchen nach dem von Ihnen eingegebenen Begriff. Die Groß-/Kleinschreibung kann für diese Regeln mit aktiviert werden **Fall Ignorieren** Kontrollkästchen.
- *Musterübereinstimmung* Regeln verwenden reguläre Ausdrücke (regulärer Ausdruck), um Textzeichenfolgen wie SYS-IDs und KB-artikelnummern zu finden. Diese Textzeichenfolgen können unterschiedliche Kombinationen von Zeichen enthalten, folgen jedoch einem definierten Muster. Die **Zeile Hinzufügen** Das Formular führt eine grundlegende Validitätsprüfung für den regulären Ausdruck durch und zeigt den Fehler „die Eingabe ist kein gültiges Muster für regulären Ausdruck“ an, wenn die Prüfung fehlschlägt.

Hinweis: ServiceNow Unterstützt nur reguläre Java-Ausdrücke (regulärer Ausdruck), nicht Perl oder andere Lieferantenoptionen.

Die **Erstellen Sie Neue Regeln** Modul öffnet einen Datensatzersteller, der das gleichzeitige Hinzufügen mehrerer Regeln unterstützt. Es gibt eine Höchstgrenze von 50 Regeln pro Typ und Übermittlung. Dieser Grenzwert gilt nur für das Übermittlungsformular, nicht für die Tabelle „Ausschlussregeln“.

Ausschlussregeln werden sequenziell auf Ihren Text angewendet. Wenn Framework für Ausschlüsse Findet eine Übereinstimmung, die beendet wird, sodass spätere Regeln nicht angewendet werden. Sie können die Reihenfolge festlegen, in der Regeln angewendet werden, indem Sie optional ausfüllen **Reihenfolge** Feld.

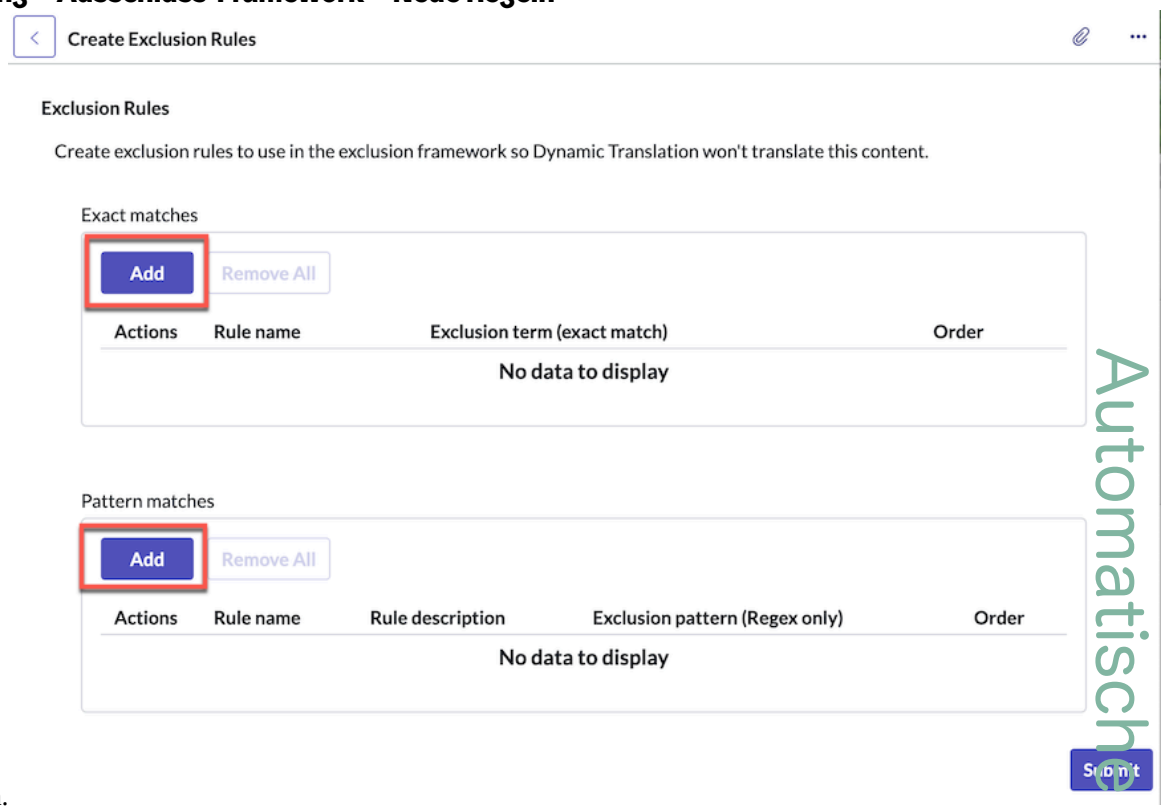
1. Regeln mit einem Wert in **Reihenfolge** Felder werden von der niedrigsten Zahl zuerst (z. B. 1) bis zur höchsten Zahl zuletzt (z. B. 100) ausgewertet.
2. Als Nächstes Regeln ohne Wert in **Reihenfolge** Feld wird nach Alter ausgewertet. Die älteste Regel wird zuerst ausgewertet, und die neueste Regel wird zuletzt ausgewertet.

Ausschlussregeln müssen innerhalb einer Domäne eindeutig sein. Bei einer versuchten doppelten Übermittlung wird ein Banner mit der Meldung „Kombination aus Ausschlussbedingung und Domäne bereits vorhanden“ 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.

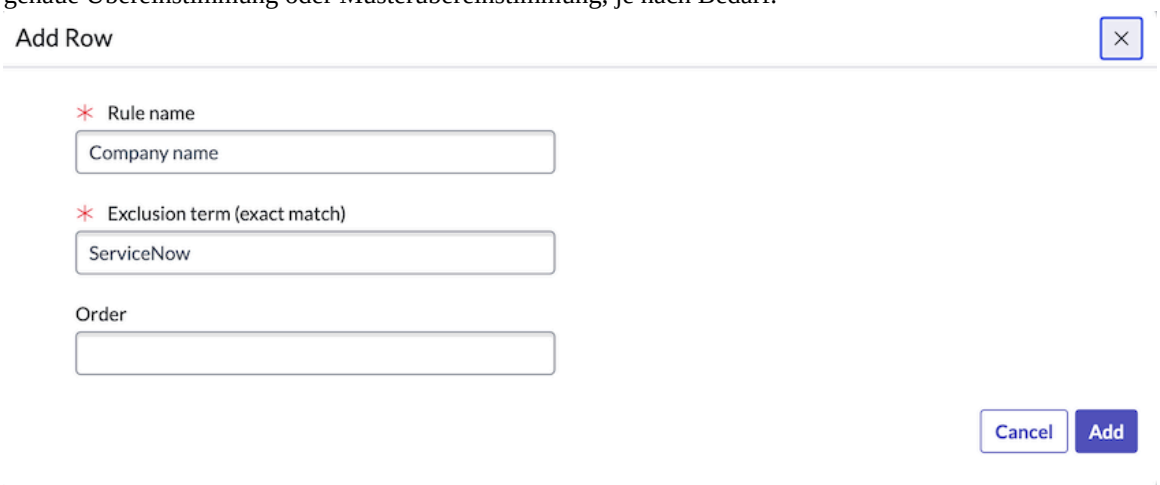
Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Regeln befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Neue Regeln**



erstellenan.
Ein Modal für einen Datensatzersteller wird geöffnet, sodass Sie mehrere Regeln gleichzeitig hinzufügen können.

2. Wählen Sie im Datensatzersteller die Option aus **Hinzufügen**Für genaue Übereinstimmung oder Musterübereinstimmung, je nach Bedarf.



3. Auf der **Zeile Hinzufügen** Formular konfigurieren Sie die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Automatisch übersetzt

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

Regeltyp	Felder
Genaue Übereinstimmung	○ **Regelname** ○ **Ausschlussbedingung (genaue Übereinstimmung)** : Sie können Begriffe eingeben, die Leerzeichen enthalten. ○ **Reihenfolge** : Optional. Siehe vorherige Erklärung.
Musterübereinstimmung	○ **Regelname** ○ **Regelbeschreibung** : Beschreiben Sie, wonach das Muster des regulären Ausdrucks sucht. ○ **Ausschlussmuster (nur regulärer Ausdruck)** : Geben Sie das Muster als regulären Ausdruck ein. ○ **Reihenfolge** : Optional. Siehe vorherige Erklärung.

4. Bearbeiten oder löschen Sie beliebige Zeilen nach Bedarf, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
Ihre Regeln werden der Tabelle „Ausschlussregeln“ hinzugefügt und aktiviert.

Nächste Maßnahme
Sie können Ihre Regeln in der Tabelle „Ausschlussregeln“ bearbeiten und deaktivieren. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Ausschlussregeln**, Wählen Sie dann den Regelnamen aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.

Um Regeln für genaue Übereinstimmung zu erhalten, können Sie die Groß-/Kleinschreibung im zugehörigen Datensatz für Ausschlussregeln ändern.

- Wählen Sie aus **Fall Ignorieren** Kontrollkästchen zum Aktivieren des Abgleichs ohne Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung (z. B. würde der Eintrag „Hallo“ mit „Hallo“, „Hallo“, „Hallo“ usw. übereinstimmen.)
- Löschen Sie **Fall Ignorieren** Kontrollkästchen, um den Eintrag genau so abzugleichen, wie er in der Tabelle angezeigt wird, einschließlich seiner Groß-/Kleinschreibung.

Von Zurich Release, können Sie Ihr Muster manuell testen. Weitere Informationen finden Sie unter Ausschlussregel testen.

Ausschlussregel testen

Mit der Testausschlussregel in dynamischer Übersetzung können Sie Ihr Ausschlussmuster manuell testen. Sie können überprüfen, ob das Muster eine Textzeichenfolge genau von der Übersetzung ausschließt.

Vorbereitungen
In Ihrer Instanz muss mindestens eine zusätzliche Sprache verfügbar sein. Weitere Informationen zum Installieren von Sprachen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Testausschlussregel öffnet einen Datensatzersteller, in dem Ihr Ausschlussmuster manuell für eine von Ihnen eingegebene Textzeichenfolge getestet werden kann. Mehrere der Felder im Datensatzersteller ändern sich je nach den folgenden Auswahlmöglichkeiten.

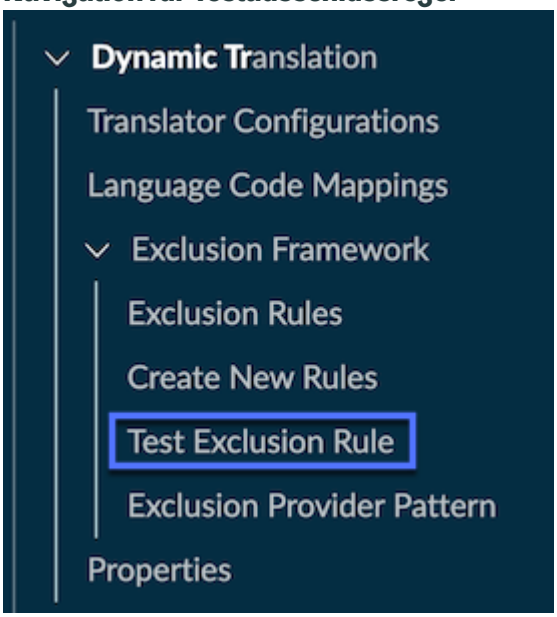
- Sie können ein Ausschlussmuster testen, bevor oder nachdem Sie eine Ausschlussregel erstellt haben (*Neu* Oder *Vorhanden* Regel).
- Sie können beide Typen testen (*Genaue Übereinstimmung* Oder *Musterübereinstimmung*).

Wenn Sie wählen *Neue Ausschlussregel* , Sie können eine neue Regel basierend auf Ihrem Testmuster erstellen.

Sie können eine Zielsprache aus den in der Instanz aktivierten Sprachen auswählen. Die Zielsprache ist die Sprache, in die Sie übersetzen möchten. Die Ausgabe zeigt die Übersetzung mit der übereinstimmenden Sequenz in Fettschrift an.

Sie können iterativ testen, um Ihr Ausschlussmuster zu verfeinern.

Navigation für Testausschlussregel

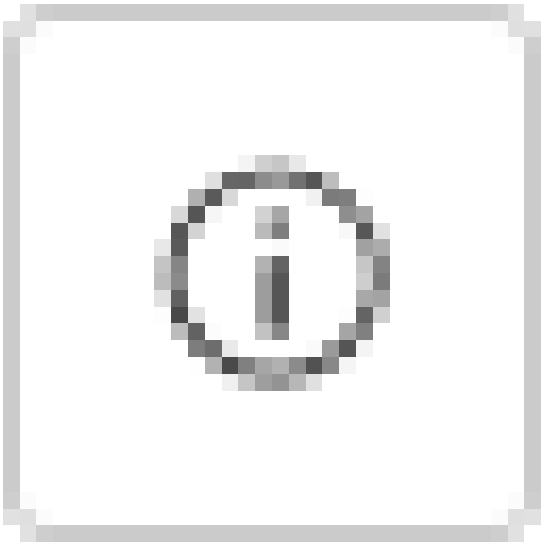


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Dynamische Übersetzung* > **Ausschlussregel testen**an.
   Ein Datensatzersteller wird geöffnet.
2. Wählen Sie die entsprechende Option für die erste Frage aus. **Möchten Sie eine vorhandene oder neue Ausschlussregel testen?**

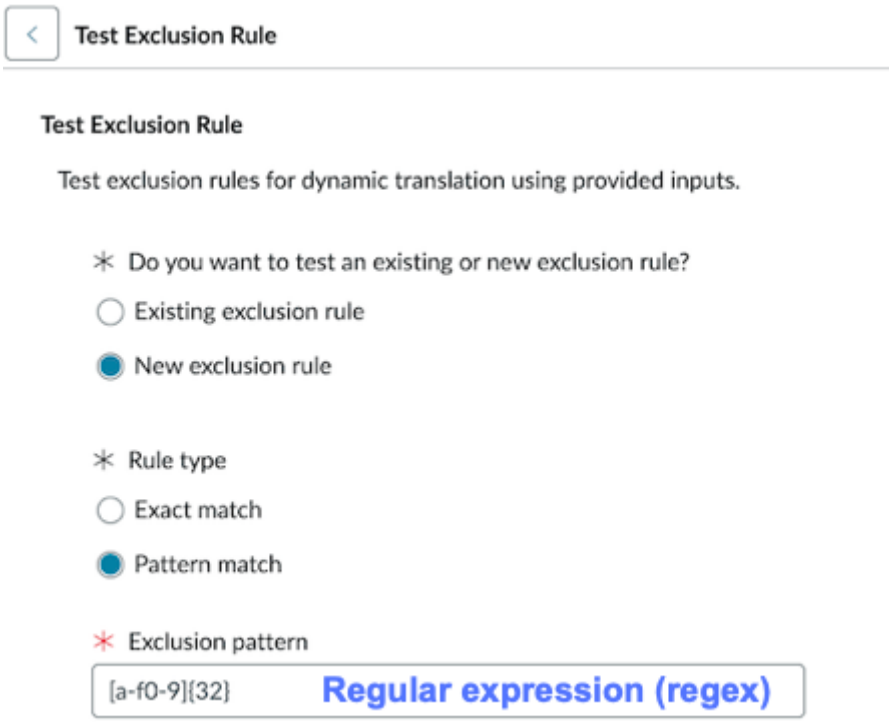
Option	Beschreibung
Vorhandene Ausschlussregel	Wenn Sie diese Option auswählen, wird das nächste Feld geöffnet: **Welches Ausschlussmuster möchten Sie testen?** Wählen Sie Ihr Muster aus der Liste aus, oder verwenden Sie die Suchfunktion des Felds.

© 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.

Option	Beschreibung
	Das Informationssymbol () Bietet eine schreibgeschützte Zusammenfassung der ausgewählten Regel.
Neue Ausschlussregel	Wenn Sie diese Option auswählen, werden im Formular zwei Felder und eine Schaltfläche angezeigt. **a. Regeltyp** : Wählen Sie aus ▪ **Genaue Übereinstimmung** ▪ **Musterübereinstimmung** (Regulärer Ausdruck) **b. Ausschlussbedingung** (Für genaue Übereinstimmung): Geben Sie eine Textzeichenfolge ein. **Ausschlussmuster** (Für Musterübereinstimmung): Geben Sie ein Muster für einen regulären Ausdruck (regulärer Ausdruck) ein. **c. Regel Erstellen** : Sie können diese Schaltfläche optional verwenden, um ein Formular für eine neue Ausschlussregel zu öffnen. Das zuletzt getestete Ausschlussmuster wird in dieses Formular importiert.

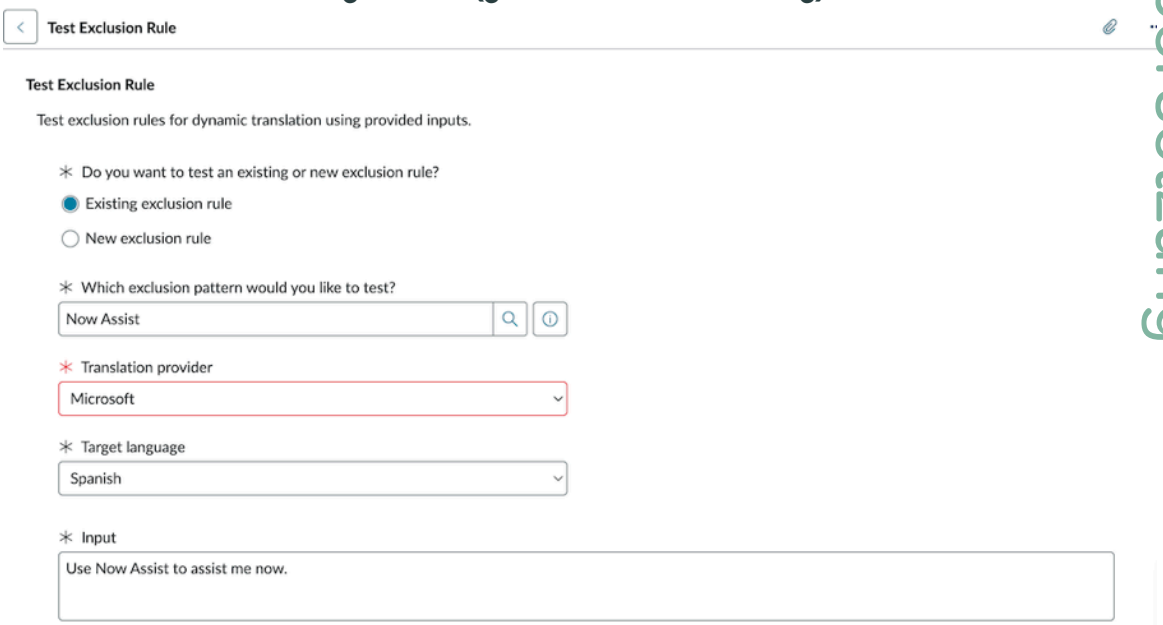
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Verwenden Sie Musterübereinstimmung für reguläre Ausdrücke



3. **Zielsprache** : Wählen Sie eine Sprache aus den in Ihrer Instanz installierten Sprachen aus. Dies ist die Sprache, in die Sie übersetzen möchten.
4. **Eingabe** : Geben Sie in der Ausgangssprache Text ein, der die Zeichenfolge enthält, mit der Ihr Ausschlussmuster oder Ihre Bedingung übereinstimmen soll, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Vorhandene Ausschlussregel testen (genaue Übereinstimmung)

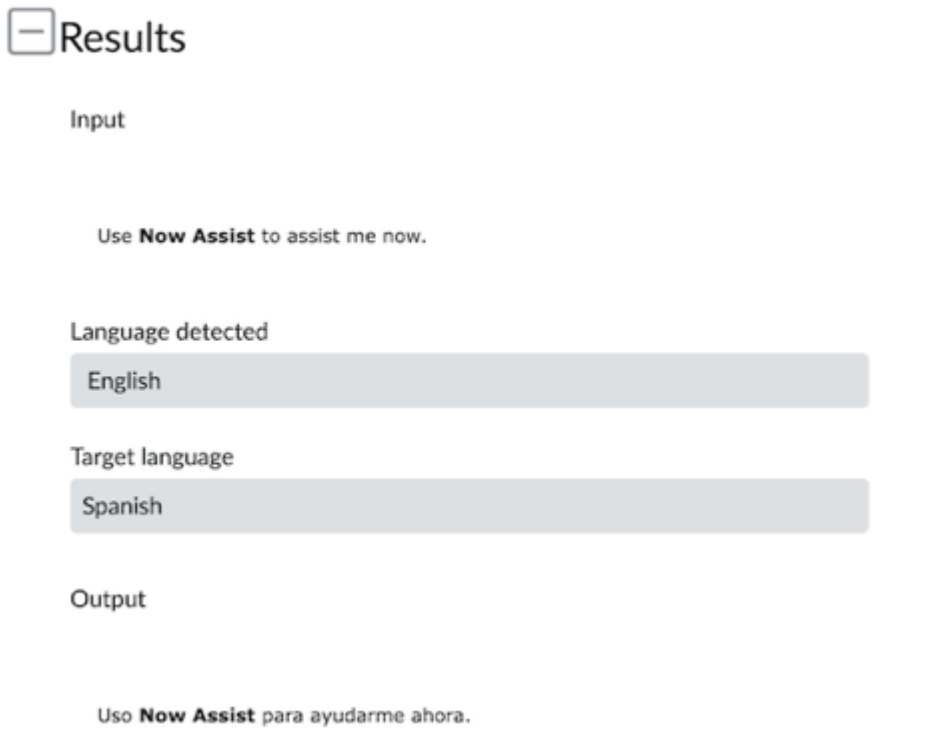


Ergebnis

Die Eingabe wird in die Zielsprache übersetzt, der Teil, der dem Ausschlussmuster entspricht, bleibt jedoch in der Ausgangssprache. Das Ergebnis ist eine Mischung aus übersetztem und nicht übersetztem Text. Die Übereinstimmung wird fett hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Testausschlussregel



Wenn Ihr Testmuster mit keinem Teil der Eingabe übereinstimmte, wird im Ergebnis eine Übersetzung ohne Fettschrift angezeigt.

Hinweis: Ihre Eingabe stimmt möglicherweise mit anderen in Ihrer Instanz aktiven Ausschlussregeln überein. In diesem Fall wird im Ergebnis eine Mischung aus übersetztem und nicht übersetztem Text ohne Fettschrift angezeigt. Nur Übereinstimmungen mit dem aktuellen Testmuster in Fettschrift anzeigen.

Beim Testen von Variationen vorhandener Regeln kann das vorübergehende Deaktivieren ähnlicher Regeln helfen, sich auf das Testmuster zu konzentrieren.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie ausgewählt haben **Neue Ausschlussregel** , Sie können eine Regel basierend auf dem Ausschlussmuster erstellen, das Sie getestet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Ausschluss-Framework neue Regeln hinzu.

Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu

Als Teil der Konfiguration von Framework für Ausschlüsse In Dynamische Übersetzung Geben Sie die Tags ein, die Ihr Übersetzungsanbieter verwendet, um Text zu markieren, der nicht maschinell übersetzt werden soll.

Vorbereitungen
Informationen zu den Tags, die zum Markieren von Textzeichenfolgen zum Ausschließen aus der Übersetzung verwendet werden, finden Sie in der Dokumentation oder im Account-Portal Ihres Übersetzungsanbieters.

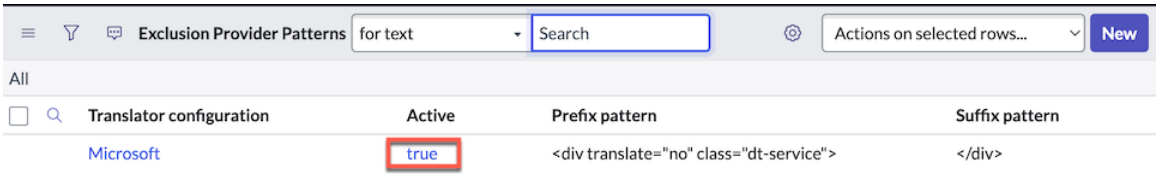
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ [sn_dt_Provider_exclusion_pattern] werden die Ausschluss-Tags gespeichert, die von Anbietern maschineller Übersetzung verwendet werden. Wählen Sie in der Listenansicht dieser Tabelle den Wert in der Spalte aktiv 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.

um einen Datensatz anzuzeigen. (Wenn Sie den Wert in der Spalte Übersetzerkonfiguration auswählen, wird der entsprechende Eintrag in der Übersetzerkonfigurationstabelle in geöffnet Dynamische Übersetzung).

Verwenden Sie zum Öffnen eines Datensatzes den Wert in der Spalte aktiv in der Listenansicht des Ausschlussanbietermusters

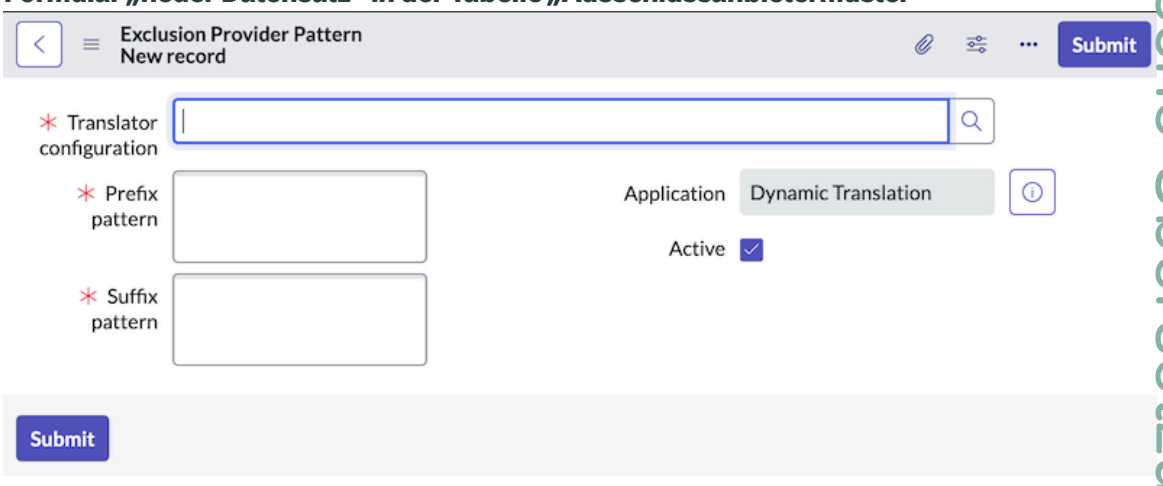


Standardmäßig Framework für Ausschlüsse Stellt einen Ausschlussanbietermuster-Datensatz für bereit Microsoft. Wenn Sie einen anderen maschinellen Übersetzungsservice haben, verwenden Sie das folgende Verfahren, um sein Ausschlussmuster hinzuzufügen.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihren Datensatz befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Ausschlussanbietermuster**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen **Ausschlussanbietermuster – neuer Datensatz** .

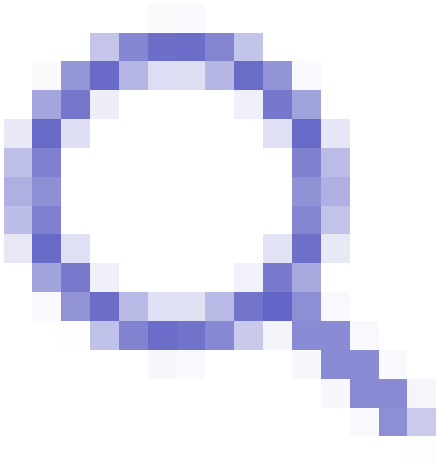
Formular „neuer Datensatz“ in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“



3. Konfigurieren Sie die Felder im Formular gemäß der folgenden 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.

Felder im Formular „Ausschlussanbietermuster“

Feld	Wert
Übersetzerkonfiguration	Wählen Sie Ihren Drittpartei-Übersetzungsanbieter aus. Sie können das  Suchsymbol ( ), oder beginnen Sie mit der Eingabe des Namens in das Feld. Die verfügbaren Datensätze werden aus abgerufen Dynamische Übersetzung Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ von .
Präfixmuster	Das Start- oder Eröffnungs-Tag zum Markieren einer Textzeichenfolge zum Ausschließen.
Suffixmuster	Das End- oder Abschlusstag einer ausgeschlossenen Textzeichenfolge.
Anwendung	Zeigt den Anwendungsbereich an, in dem dieser Datensatz erstellt wurde. Dieser Wert kann nicht bearbeitet werden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um es zu aktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu deaktivieren.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern des Datensatzes.

Integration mit anderen Übersetzungsservices

Aktivieren Sie die maschinelle Übersetzung in Ihrer Instanz, indem Sie Übersetzerservices von Drittanbietern mit integrieren Dynamische Übersetzung. Sie können einen oder mehrere Übersetzungsservice Provider Ihrer Wahl konfigurieren.

Übersetzerservices werden in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ [sn_dt_Translator_Configuration] aufgeführt. Standardmäßig sind mehrere Drittpartei-Übersetzer in dieser Tabelle teilweise vorkonfiguriert. Sie können die Konfiguration eines Standardübersetzers abschließen, indem Sie Ihre Account-Anmeldeinformationen und -Verbindungen angeben.

Alternativ können Sie auch eine anwenderdefinierte Spoke erstellen. Zusätzlich zu Ihren Account-Anmeldeinformationen und -Verbindungen müssen Sie Flows und alle erforderlichen Sprachcodezuordnungen für Ihren anwenderdefinierten Übersetzer konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsservice 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.

Auch in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ ist ein Standarddatensatz für aufgeführt **ServiceNow** Übersetzer. Dieser Übersetzer kann nur für die Spracherkennung verwendet werden, nicht für die Übersetzung, also für **Als Standard für die Übersetzung markieren** Das Kontrollkästchen kann nicht ausgewählt werden. Dieser optionale Spracherkennungsservice ist in enthalten Dynamische Übersetzung Abonnement.

Hinweis: Wenn Sie dynamische Übersetzung in aktivieren Generative-KI-Controller, Eine vollständig vorkonfigurierte Spoke an Microsoft Azure OEM Übersetzerservice wird in Übersetzerkonfigurationen als Zeile hinzugefügt.

Integration mit einem Übersetzungsservice Provider

Integrieren Sie sie mit einem Drittanbieter Ihrer Wahl für die maschinelle Übersetzung von anwendergeneriertem Text.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Account bei Ihrem Drittanbieter für Übersetzungsservices, und erhalten Sie die für die Integration erforderliche Verbindung und Anmeldeinformationen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**, Und wählen Sie dann aus **Neu** Erstellen Sie Subflows, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen und den Eingabetext sowie Aktionen mithilfe der folgenden Anleitung zu übersetzen.
   Informationen finden Sie unter Workflow-Studio .

   a. Ordnen Sie Fehlercodes von Ihrem Anbieter für maschinelle Übersetzung den Fehlercodes und standardisierten Fehlermeldungen zu, die von unterstützt werden ServiceNow.

Standardfehlercodes und -Meldung

Fehlercode	Fehlermeldung
40050	Fehlercode zum Ausfüllen von Fehlermeldungen vom Anbieter für maschinelle Übersetzung anstelle von standardisierten Fehlermeldungen.
40051	Unbekannter Fehler ist aufgetreten.
40052	Text (Feld „Text“) hat seine maximale Länge überschritten.
40053	Ausgangssprache ist ungültig.
40054	Zielsprache ist ungültig.
40055	Anforderung ist nicht autorisiert, da Anmeldeinformationen fehlen oder ungültig sind.
40056	Text kann nicht in Zielsprachen übersetzt werden.

   b. Stellen Sie sicher, dass die Eingabefelder und Ausgabefelder für Subflows das folgende Format aufweisen.

Hinweis: Beim Erstellen von Subflows können Sie bei Bedarf auf die standardmäßig verfügbaren Subflows verweisen. Beispiel: Sprache erkennen [Detect_language_v4] und Text übersetzen [translate_Text_v3]. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

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

Subflow erkennen

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	Eingabetexte, deren Sprache erkannt werden soll. Version v3 unterstützt die Massenerkennung (Erkennung mehrerer Texteingaben in einer einzelnen Zeichenfolge). Mit Xanadu Patch 3-Release, Version v4 unterstützt Ausschluss-Framework Sowie Massenerkennung.	Array.Zeichenfolge
Ausgaben		
Erkennungen	Informationen über den Code und die Konfidenz der vom Übersetzer erkannten Sprachen und ihre jeweiligen Alternativen, Fehlercodes und Fehlermeldungen. ▪ Code: Sprachcode der erkannten Sprache, wie vom Übersetzungsservice Provider angegeben. ▪ Konfidenz: Wert, der die Konfidenz des Ergebnisses angibt. Der Wert liegt zwischen null und eins. Ein niedriger Wert weist auf eine niedrige Konfidenz hin. Beispiel: Französischer Text mit Konfidenz von 0,93 `{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }` Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt getDetectedLanguages von DynamicTranslation: Bereichsbezogen .	Array.Objekt. Jedes Element des Objekts ist ein Zeichenfolgenwert.
status	Status der Anforderung.	Auswahl

Subflow übersetzen

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	Zu übersetzende Texte. Version v3 und höher unterstützen Massenübersetzung (Übersetzung mehrerer Texteingaben in einer einzigen Zeichenfolge).	Array.Zeichenfolge
Target_Languages	Array von Sprachcodes, in die der Text übersetzt werden muss. Beispiel: `['fr','it']`	Array-Zeichenfolge. Jedes Element des Arrays ist ein Zeichenfolgenwert.
source_language	Sprachcode des Quelltexts. Beispiel:	Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Typ
	en	
additional_parameters	Array von zusätzlichen Parametern. Beispiel: [{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]	Array.Objekt. Jedes Element des Arrays ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
Ausgaben		
Übersetzungen	Übersetzte Texte in den angegebenen Zielsprachen. Jedes Element des Arrays ist ein Objekt, das die Zielsprache und den übersetzten Text enthält. Beispiel: [{'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'}] Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt getTranslations von DynamicTranslation: Bereichsbezogen .	Array.Objekt. Jedes Element des Arrays ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
status	Status der Anforderung.	Auswahl

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass **Ausführen Als** Feld ist auf festgelegt **Anwender, der die Sitzung initiiert** In den Flow-Eigenschaften.

2. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration Setzen Sie für Ihren Service Provider in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ den Datensatz auf aktiv.
   Wenn Sie den Datensatz in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ erstellen, suchen Sie nach den Subflows, die Sie im vorherigen Schritt erstellt haben. .
3. **Wahlweise:** Wenn Ihre Instanz aktiviert ist Xanadu Patch 3 oder höher, und Sie möchten verwenden Framework für Ausschlüsse, Geben Sie die Ausschluss-Tags Ihres Übersetzungsanbieters in die Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ ein.
   Informationen zu diesen Tags finden Sie in der Dokumentation Ihres Anbieters. Weitere Informationen zum Eingeben der Tags finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung, mit der die Sprachcodes Ihres Leistungserbringers verknüpft werden können ServiceNow Sprachcodes.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung.

Nächste Maßnahme

Informationen zu APIs finden Sie unter DynamicTranslation-API.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration

Konfigurieren Dynamische Übersetzung Für einen Drittanbieter für maschinelle Übersetzung Ihrer Wahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Stellen Sie sicher, dass Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) ist aktiviert.

Erstellen Sie Subflows für Ihren Anbieter anwenderdefinierter Übersetzungen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsservice Provider.

Erstellen Sie Sprachcode-Zuordnungen nach Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachcode-Zuordnung in Dynamische Übersetzung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind Google- und Microsoft-Übersetzerkonfigurationen verfügbar, und Sie können Ihre Account-Details hinzufügen. Standardmäßig auch ServiceNow Die Übersetzerkonfiguration, nur für die Spracherkennung, ist verfügbar und aktiv.

Sie können jedoch auch einen anwenderdefinierten Übersetzer mit dem folgenden Verfahren konfigurieren.

Prozedur

1. Füllen Sie die Voraussetzungen aus, bestätigen Sie Ihren Anwendungsbereich, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzerkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Übersetzerkonfiguration.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Version v3 wird in Releases vor verwendet Xanadu Patch 3. Version v4 wird in Releases von verwendet Xanadu Patch 3.
Einstellungen	
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	Workflow-Studio subflow, der mit dem Übersetzungsservice Provider interagiert, um den Eingabetext zu übersetzen. Suchen Sie nach dem Subflow, den Sie im vorherigen Verfahren erstellt haben (Integration mit einem Übersetzungsservice Provider).
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Übersetzung. Wenn während der Übersetzung des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben ist, wird die Standardkonfiguration verwendet. Die ServiceNow Die Übersetzerkonfiguration dient nur zur Spracherkennung, daher ist dieses Kontrollkästchen für diesen Datensatz nicht 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.

Feld	Beschreibung
	○ Die Übersetzerkonfiguration muss aktiv sein, um als Standard markiert zu werden. ○ Sie können nur eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Übersetzung auswählen.
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	Workflow-Studio subflow, der mit dem Anbieter maschineller Übersetzung interagiert, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. Suchen Sie nach dem Subflow, den Sie im vorherigen Verfahren erstellt haben (Integration mit einem Übersetzungsservice Provider).
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Erkennung (Bestimmung der Sprache des übermittelten Texts). Wenn beim Erkennen des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben wird, wird die Standardkonfiguration verwendet. ○ Die Übersetzerkonfiguration muss aktiv sein, um als Standard markiert zu werden. ○ Sie können nur eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Erkennung auswählen.
Sprachcode-Zuordnungen	
Sprachcode-Zuordnungen	Zuordnungscodes für Sprachen, die dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zugeordnet werden sollen. Ordnen Sie dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zu, indem Sie das Lupensymbol ( ) Und dann die Sprachcodezuordnung auswählen. ○ Nur Sprachen, für die die Sprachcodezuordnung erstellt wurde, können ausgewählt werden. ○ Sie können nur eine Sprachcodezuordnung pro Sprache auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf sind Xanadu Patch 3 oder höher und möchten verwenden Framework für Ausschlüsse In Dynamische Übersetzung Fügen Sie die Ausschluss-Tags Ihres Übersetzungsanbieters hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.

Google Cloud Translator-Service-Spoke

Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe des Google-Übersetzungsservice zu erkennen.

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 .

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

Abonnement

Diese Spoke erfordert eines der folgenden Abonnements:

- Beliebig ServiceNow Abonnement, das Professional oder höher ist und enthält Dynamische Übersetzung.
- IntegrationHub Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtliche Zeitpläne – IntegrationHub-Übersicht .

Siehe Google Cloud Translator-Service-Spoke In ServiceNow Store.

Unterstützte Versionen

Google Translate API Version v3.

Umfang der Spoke im Framework für dynamische Übersetzung

Zu verwenden Google Cloud Translator Service-SpokeIn Dynamische Übersetzung Framework: Stellen Sie sicher, dass die Spoke in installiert ist ServiceNow Store Und das Plugin „dynamische Übersetzung“ ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzungan.

Spoke-Flows

Diese Spoke hat keine Beispiel-Flows.

Spoke-Subflows

Die Google Cloud Translator Service-SpokeStellt Subflows im Status „veröffentlicht“ zur Integration in bereit GoogleÜbersetzungsservice. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.
Übersetzen Sie Text In Mehrere Sprachen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Spoke-Aktionen

Die Google Cloud Translator Service-SpokeStellt Aktionen zur Integration mit bereit GoogleÜbersetzungsservice. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text In Eine Einzelne Sprache Übersetzen	Übersetzt den Eingabetext in eine einzelne Sprache.
Übersetzen Sie Text In Mehrere Sprachen	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Google Account-Anforderungen

Die Google Cloud Translator Service-SpokeErfordert die Konfiguration Ihres Google Cloud-Accounts, um ein OAuth 2,0 JWT Bearer Grant-Token zu generieren.

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

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub Verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen sowie OAuth-Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren.

Diese Spoke verwendet den GoogleTranslation-Alias-Datensatz (sn_google_trans.GoogleTranslation), um Aktionen zu autorisieren. Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Richten Sie ein Google Cloud Translator-Service-Spoke.

Richten Sie ein Google Cloud Translator-Service-Spoke

Integrieren Sie Ihr Google Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

- Fordern Sie an IntegrationHub Abonnement.
- Aktivieren Sie Google Cloud Translator-Service-Spoke.
- Erstellen Sie einen Service-Account in Google Cloud, generieren Sie einen Service-Account-Schlüssel vom Typ JSON, und laden Sie ihn herunter. Informationen zum Erstellen des Service-Account-Schlüssels finden Sie unter Google Dokumentation.
- Aktivieren Sie den Cloud Translation API-Service. Informationen zum Aktivieren eines Service finden Sie unter Google Dokumentation.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Erstellen Sie ein Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat

Verschlüsseln Sie die von erhaltenen Sicherheitszertifikate Google Durch Erstellen einer Java Keystore-Datei (JKS).

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Laden Sie eine JSON-Datei mit dem Service-Account-Schlüssel aus herunter Google. Informationen zum Herunterladen der JSON-Datei finden Sie unter Google Dokumentation. Im Folgenden finden Sie eine Beispiel-JSON-Datei:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTlrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30cuIF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TlXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmlKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7l8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
lVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvltLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
```


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.

```
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0lWmeupAmlFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6EywngiI5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Prozedur

1. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für aus `Private_key` Wert.
   a. Entsperren Sie das Escape von `\N` Zeichen.

      Tipp: Um Zeichen in einer JSON-Datei zu entsperren, können Sie eine JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Objekt analysieren.

   b. Speichern Sie den privaten Schlüssel in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
2. Führen Sie in der JSON-Datei die folgenden Schritte für aus `Client_x509_cert_url` Wert.
   a. Öffnen Sie den für angegebenen Link `Client_x509_cert_url` .
   b. Entsperren Sie das Escape von `\N` Zeichen für das Zertifikat, das der in der JSON-Datei erwähnten privaten_key_ID zugeordnet ist.
   c. Speichern Sie den Zertifikatwert in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
3. Verwenden Sie den Befehl openssl, um eine PKCS 12-Datei mit dem kürzlich erstellten privaten Schlüssel und den Zertifikatdateien zu erstellen.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
   certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Beispiel: Wenn „certificate.pem“ das Zertifikat und „privatekey.pem“ der private Schlüssel ist:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
   testkeystore.p12
   ```

   Eine PKCS 12-Datei, testkeystore.p12, wird erstellt.
4. Geben Sie ein Exportpasswort oder ein Quellschlüsselspeicher-Passwort 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.

Hinweis: Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie einen JWT-Schlüssel für erstellen Google Cloud Translator Service-Spoke.

5. Verwenden Sie den Befehl keytool, um eine JKS-Datei aus der PKCS 12-Datei zu erstellen.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
 wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

Hinweis: TestKeyStore.p12 ist die PKCS 12-Datei und wso2carbon.jks ist die JKS-Datei.

6. Geben Sie ein Passwort für den Zielschlüsselspeicher an.

Hinweis: Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie ein JKS-Zertifikat an anhängen Google Cloud Translator Service-Spoke.

Hängen Sie ein Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat an an an Google Cloud Translator-Service-Spoke

Aktivieren Sie die JWT-Client-Authentifizierung, indem Sie ein gültiges Java Keystore-(JKS-)Zertifikat an anhängen Google Cloud Translator Service-Spoke.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Gültiges Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

X.509-Zertifikatformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Zertifikats.
Benachrichtigung bei Ablauf	Anwender, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, die eine Benachrichtigung gesendet werden soll, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zertifikats.
Typ	Typ des Zertifikats. Wählen Sie Aus **Java-Schlüsselspeicher** .
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das Zertifikat. Verwenden Sie beim Erstellen des JKS-Zertifikats das angegebene Zielschlüsselspeicher-Passwort. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Klicken Sie auf das Symbol Anhänge verwalten ( ) Und hängen Sie ein JKS-Zertifikat 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, um das JKS-Zertifikat zu validieren **Validiert Speicher/Zertifikate** .
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für Google Cloud Translator-Service-Spoke

Weisen Sie Ihrem Java Keystore-Zertifikat einen JSON Web Token (JWT)-Signaturschlüssel zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

JWT-Schlüssel-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Signaturschlüssels.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, für das Sie den Schlüssel zuweisen möchten.
Schlüssel-ID	Schlüssel-ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem Schlüssel.
Signaturschlüssel-Passwort	Passwort, das dem Schlüssel zugeordnet ist. Verwenden Sie beim Erstellen des JKS-Zertifikats das Exportpasswort oder das Quellschlüsselspeicher-Passwort. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Provider für Google Cloud Translator-Service-Spoke

Fügen Sie einen JSON-Webtoken-Anbieter (JWT) zu hinzu Google Cloud Translator Service-Spoke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Anbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die 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.

Formularfelder des JWT-Anbieters

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Providers.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Provider-Tokens angeben. Geben Sie An `3600` .
Signierkonfiguration	JWT-Signaturschlüssel.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die Werte für diese Ansprüche ein.

Anspruch

Anspruchsname	Anspruchswert
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
iss	*`client_email`* Wert aus der JSON-Datei.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Anwenderdefinierte Ansprüche **Umfang** Anspruch, und geben Sie den Wert als ein `https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation` .
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen von Google Cloud Translator Service-SpokeIndem Sie die Google OAuth 2,0-Anmeldeinformationen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie die Google OAuth 2,0-Anmeldeinformationen aus.
3. Öffnen Sie den in angegebenen Datensatz **OAuth-Entitätsprofil** Feld.
4. In **JWT-Anbieter** Feld den JWT-Provider angeben, den Sie verwenden möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Um zu überprüfen, ob ein OAuth-Zugriffstoken generiert wird, um eine Verbindung zu den Übersetzungsservices von Google herzustellen, klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link der Google OAuth 2,0-Anmeldeinformationen.

Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum Übersetzungsservice von Google her, indem Sie die Google-Verbindung konfigurieren. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten verwendet werden, um eine Verbindung mit diesem Service herzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: connection_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** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindungen**an.
2. Offen für den Datensatz für **Google** .
3. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Attribute“ des Formulars „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder für HTTP(S)-Verbindung

Feld	Wert erforderlich
location	Standort des Kunden. Wenn der Wert beim Erstellen eines Accounts in Google Cloud nicht angegeben ist, geben Sie an `Global` .
project_id	Bezeichner eines Projekts. Geben Sie an *`project_id`*Wert aus der JSON-Datei.
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt wurden. Der Standardwert ist `V3beta1` . Da Google jetzt die v3-Version unterstützt, können Sie diesen Wert als überschreiben `V3` .

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Microsoft Azure Translator-Service-Spoke

Microsoft Azure Translator Service-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Erkennen und Übersetzen von anwendereingegebenem Text mithilfe des Microsoft-Service für maschinelle Übersetzung. Dynamische Übersetzung Unterstützt die Erkennung und Übersetzung einzelner Texte und mehrerer Texte.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Aktivierung

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) oder Microsoft Azure Translator Service Spoke-Plugin (com.Glide.microsoft_Translation_Spoke).

Abonnement

Für diese Spoke sind beliebige erforderlich ServiceNow Abonnement, das Professional oder höher ist und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Version v3 und v4.

Spoke-Subflows

Die Spoke stellt Subflows im Status „veröffentlicht“ zur Integration bereit MicrosoftÜbersetzungsservice. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows 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.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen [Detect_language_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. Releases vor Xanadu Patch 3 verwendet v3-Flows.
Sprache erkennen V4 [Detect_language_v4]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. Releases von Xanadu Patch 3 verwendet v4-Flows. Weitere Informationen zu v4-Flows finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.
Text übersetzen [translate_Text_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen. Dieser Subflow verwendet v3 für Releases vor und nach Xanadu Patch 3.

Spoke-Aktionen

Die Spoke bietet Aktionen zur Integration in MicrosoftÜbersetzungsservices.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [Detect_language_v3]	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text übersetzen [translate_Text_v3]	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Microsoft-Account-Anforderungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei Microsoft registriert sind und die Anmeldeinformationen erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Dokumentation.

Informationen zur Microsoft Translator Text API finden Sie unter Microsoft Dokumentation.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelde- und Verbindungsinformationen

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, erstellen Sie einen zugehörigen Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz für jeden Alias.

Diese Spoke verwendet den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_Spoke.MicrosoftTranslation), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden sind die Anforderungen für den Verbindungsalias aufgeführt.

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

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com .

Hinweis: Die hier angegebene URL ist nur ein Beispiel. Microsoft Translation-Kunden müssen möglicherweise anwenderdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ virtueller Netzwerke verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Microsoft-Kunden, die verwenden *Multi-Service* Oder *Regionale Übersetzung* Services müssen auch wissen *Ocp-Apim-Abonnement-Region* Attribut und ihre API-URL können eine regionale Referenz enthalten. Überprüfen Sie Ihr Azure-Portal auf diese Informationen. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Dokumentation für weitere Details.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um eine Verbindung zum Microsoft-Service für maschinelle Übersetzung herzustellen.

Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen von Microsoft Azure Translator Service Spoke, indem Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **API-Schlüssel-Anmeldeinformationen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular API-Schlüssel-Anmeldeinformationen aus.

Formularfelder für API-Schlüssel-Anmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Anmeldeinformationen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen zur Verwendung.
Betrifft	MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Mögliche Optionen sind: ○ Alle MID-Server in Ihrem Netzwerk. ○ Bestimmte MID-Server. Geben Sie in diesem Fall die Server im an **MID-Server** Feld.
MID-Server	Bestimmte MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bestimmte MID-Server** Für **Gilt für** Feld.
Reihenfolge	Sequenz, in der die Anmeldeinformationen angewendet werden.
API-Schlüssel	Eindeutiger Code, der an eine API übergeben wird, um die Verbindung zu identifizieren.
Anmeldeinformationsalias	Alias zur Verwendung der Anmeldeinformationen.

5. 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.

Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum Microsoft-Übersetzungsservice her, indem Sie eine Verbindung erstellen. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten verwendet werden, um eine Verbindung mit diesem Service herzustellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihre Verbindung befinden. Der Standardanwendungsbereich ist **Microsoft Azure Translator-Service-Spoke** .

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_Spoke.MicrosoftTranslation) aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder für HTTP(S)-Verbindung

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP(s)-Verbindung.
Anmeldeinformation	Anmeldeinformationsdatensatz, der zum Autorisieren der Verbindung verwendet wird.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung. Mit einem Alias können Sie den Verbindungsdatensatz aktualisieren, ohne Aktionen oder Aktivitäten, die den Alias verwenden, neu zu konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung
Domäne	Domäne, für die die Verbindung gilt
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Verbindungs-URL	Basis-URL für die Verbindung mit dem Übersetzungsservice von Microsoft. Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com . **Hinweis:** Diese URL ist nur ein Beispiel. Microsoft Translation-Kunden müssen möglicherweise anwenderdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ virtueller Netzwerke verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Überprüfen Sie Ihr Azure-Portal, um Ihre API-URL zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Dokumentation.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers für diese Verbindung.
Verbindungszeitüberschreitung	Zeitüberschreitungswert in Millisekunden. Überschreibt die globale Eigenschaft für diese Nutzung.
Attribute	
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt wurden. Der Standardwert ist v3. Bearbeiten Sie diesen Wert 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.

Feld	Beschreibung
Ocp-Apim-Subscription-Region	Wert der regionalen Übersetzerressource. Dieser Wert ist optional, wenn eine globale Übersetzerressource verwendet wird. **Hinweis:** Dieser Wert ist für Kunden, die Microsoft verwenden, obligatorisch *Multi-Service* Oder *Regionaler Übersetzer* Ressourcen. Informationen zu unterstützten Regionen finden Sie unter Microsoft Dokumentation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivieren Sie die Microsoft Translator-Konfiguration

Erstellen Sie MicrosoftÜbersetzungsservice, der durch Aktivieren von verwendet werden kann MicrosoftÜbersetzerkonfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie Aus **Microsoft** .
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. In **Einstellungen** Wählen Sie einen Übersetzer als Standard für die Übersetzung oder Erkennung oder für beide aus.

Einstellungen

Feld	Beschreibung
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option zum Markieren des Übersetzers als Standard für die Übersetzung.
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren des Übersetzers als Standard für die Erkennung.

Hinweis: Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration fest, entweder für die Übersetzung, um zu aktivieren Dynamische Übersetzung Erfahrung mit Formularen und Aktivitätenströmen.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v3-Flows

Implementieren Sie den Vertrag mit Subflows, indem Sie komplexe Objekte in den Eingabe- und Ausgabefeldern für die dynamische Übersetzung von Text verwenden.

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

Wichtig: Mit Xanadu Patch 3-Release, standardmäßige Übersetzerkonfigurationen werden automatisch auf v4-Flows aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Die vorherigen v3-Flows werden wie folgt weiterhin unterstützt. Jedoch Framework für Ausschlüsse Funktionalität ist mit v3 möglicherweise nicht verfügbar.

Nach einem Upgrade auf Releases vor Xanadu Patch 3. Standardübersetzerkonfigurationen, die nicht angepasst sind, werden automatisch auf v3-Flows aktualisiert.

Sie müssen für die folgenden Übersetzerkonfigurationen manuell zu Version v3 migrieren:

- Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar, aber von angepasst sind New York Ab.
- Anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen, die Sie zur Integration mit einem Drittanbieter für Übersetzungsservices hinzugefügt haben.

Implementieren Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsservice Provider Ihrer Wahl hinzugefügt haben IntegrationHub Subflows mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern. Diese Subflows sind erforderlich, um mit dem Übersetzungsservice Provider für Spracherkennung und -Übersetzung zu interagieren. Informationen zu dieser Implementierung finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsservice Provider.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie eine Übersetzerkonfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie diese Felder im Formular „Übersetzerkonfiguration“.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Übersetzerkonfiguration zur Integration mit Dynamische Übersetzung.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Wählen Sie Aus **V3** .
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	IntegrationHub subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern zum Übersetzen des Eingabetexts. ○ Wählen Sie für die standardmäßig verfügbaren, aber anwenderdefinierten Übersetzerkonfigurationen Text übersetzen [translate_Text_v3]. ○ Wählen Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsservice Provider Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	IntegrationHub subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Wählen Sie für die standardmäßig verfügbaren, aber anwenderdefinierten Übersetzerkonfigurationen die Option Sprache erkennen [Detect_language_v3]. ○ Wählen Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsservice Provider Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Als Standard für die Übersetzung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration für die dynamische Übersetzung von Text.
Als Standard für die Erkennung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows

Migrieren Sie Ihre anwenderdefinierten Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows. Version 4-Flows für Dynamische Übersetzung Sind über verfügbar Xanadu Patch 3-Release.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach dem Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher wird das Update auf v4-Flows automatisch auf Standardübersetzerkonfigurationen angewendet, die nicht angepasst sind.

Sie müssen anwenderdefinierte oder anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen manuell migrieren.

Die Verwendung von v4-Flows stellt sicher, dass die Funktionalität von Ausschluss-Framework in dynamischer Übersetzung Ist verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Dynamische Übersetzung* > **Übersetzerkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie die Übersetzerkonfiguration aus, die Sie zu v4-Flows migrieren möchten.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular „Übersetzerkonfigurationen“ gemäß der folgenden Anleitung.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Übersetzerkonfiguration.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Wählen Sie v4 aus.
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	Der Subflow zum Übersetzen des Eingabetexts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Wählen Sie für Standardübersetzerkonfigurationen, die angepasst wurden, Text übersetzen aus .
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	Der Subflow zum Erkennen des Eingabetexts. Wählen Sie für Standardübersetzerkonfigurationen, die angepasst wurden, Sprache erkennen aus .
Als Standard für die Übersetzung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardanbieter für die dynamische Übersetzung von Text.
Als Standard für die Erkennung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardanbieter für die Erkennung der Sprache des Eingabetexts.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Übersetzung mit dynamischer Übersetzung

Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren.

Ein häufiger Anwendungsfall für dynamische Übersetzung

Nachdem Sie aktiviert haben Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) können Sie mit einem Übersetzungsservice Provider die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erkennen Sie die Sprache des Eingabetexts
- Übersetzen Sie den vom Anwender eingegebenen Text aus einer Ausgangssprache in eine Zielsprache

Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.

Standard-Übersetzungsservice Provider für dynamische Übersetzung

Standardmäßig unterstützt dynamische Übersetzung Folgendes Microsoft Und Google-Service Provider für maschinelle Übersetzung.

- Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen und die entsprechenden Verbindungsattribute.

  Hinweis: Sie sollten für jeden Übersetzungsservice Provider eine Verbindung erstellen und die Anmeldeinformationen angeben.

- IntegrationHub-Subflows und -Aktionen für diese Spokes.
  - Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
  - Google Cloud Translator Service-Spoke
- Übersetzerkonfigurationen

Hinweis: Die Google Cloud Translator-Service-Spoke für Dynamische Übersetzung Muss von installiert werden ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Übersetzung Verwenden

Wenn Ihr Administrator dynamische Übersetzung konfiguriert hat, suchen Sie nach dem Übersetzungssymbol ( ) Neben Feldern in Formularen und in Arbeitsbereichen.

Dynamische Übersetzung von Formularen und Aktivitätenströmen

Für eine nahtlose Lokalisierungs-Experience in Formularen und Aktivitätenströmen können Sie Text basierend auf der bevorzugten Sprache eines Anwenders dynamisch übersetzen

Dynamische Übersetzung von Formularen

Sie können die Feldwerte in Formularen im übersetzen ServiceNow AI Platform Und die konfigurierbaren Arbeitsbereiche. Weitere Informationen zu finden Dynamische Übersetzung Unterstützung für konfigurierbare Arbeitsbereiche, siehe Unterstützung für dynamische Übersetzung für konfigurierbaren Arbeitsbereich .

Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung auf Feldebene in Plattformformularen finden Sie unter Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld. Nachdem die dynamische Übersetzung aktiviert ist, wählen Sie das Übersetzungssymbol ( ) Zum ein- oder Ausblenden des übersetzten Inhalts.

Dynamische Übersetzung in Aktivitätenströmen

Sie können dynamische Übersetzung in Aktivitätenströmen auf der aktivieren ServiceNow AI Platform, Konfigurierbarer Arbeitsbereich und Serviceportal. Weitere Informationen zu finden Dynamische Übersetzung Unterstützung für konfigurierbare Arbeitsbereiche, siehe Unterstützung für dynamische Übersetzung für konfigurierbaren Arbeitsbereich .

Verwenden Sie die dynamischen Übersetzungseigenschaften, um die Option für dynamische Übersetzung im Aktivitätenstrom der von Ihnen aufgelisteten Tabellen zu aktivieren oder zu verhindern. Wenn diese Option aktiviert ist, wählen Sie das Übersetzungssymbol ( ), um den übersetzten Inhalt für jeden Kommentar oder jede Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der dynamischen Übersetzung.

Längenbeschränkungen für Übersetzungsservice Provider

Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsservice Provider aufgeführt:

- Für Google, Die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung beträgt 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie unter Google-Dokumentation .
- Für Microsoft, Der Eingabetext für die Übersetzung darf nicht mehr als 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung darf auch maximal 50.000 Zeichen lang sein. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft-Dokumentation .

Hinweis: Beginnend mit Rome Release, können Sie verwenden Dynamische Übersetzung Ohne die Rolle „snc-intern“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dynamische Übersetzung für ein Feld

Übersetzen Sie den dynamisch generierten Text für ein Feld in Plattformformularen, indem Sie die dynamische Übersetzung auf Feldebene aktivieren. Sie können den Text basierend auf der bevorzugten Sprache eines Anwenders übersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Aktivieren Sie das Plugin „dynamische Übersetzung“ (com.Glide.Dynamic_Translation).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung Unterstützt nur die folgenden Feldtypen:

- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Mehrzeiliger Kleiner Textbereich
- Breiter Text
- HTML

Hinweis:

- Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsservice Provider aufgeführt:
  - Für Google, Die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung beträgt 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie unter Google-Dokumentation .
  - Für Microsoft, Der Eingabetext für die Übersetzung darf nicht mehr als 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung darf auch maximal 50.000 Zeichen lang sein. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft-Dokumentation .
- Sie können kein Feld in übersetzen Mitarbeiterbereich Formulare.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular, z. B. einem Incident-Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das erforderliche Feld, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Attribute auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchattribut“ aus.

Formularfelder für Wörterbuchattribut

Feld	Wert
Attribut	Dynamische Übersetzung aktiviert
Wert	Wahr

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. 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.

Dynamische Übersetzung für ein Feld

Ein Übersetzungssymbol Wird neben dem Feld angezeigt. Der angemeldete Anwender kann auf dieses Symbol klicken Um den Text mit dem in den Übersetzerkonfigurationen angegebenen Standard-Übersetzungsservice-Provider in die bevorzugte Sprache des Anwenders zu übersetzen. Informationen zu Fehlermeldungen während der Übersetzung finden Sie unter Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung.

Hinweis: Wenn Sie keine Standardübersetzerkonfiguration haben, können Sie das Übersetzungssymbol nicht anzeigen .

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat(DTAC) Übersetzt Chat-Konversationen aus einer Sprache in eine andere. Mit dieser Übersetzung können Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen Chatgespräche führen, ohne dass eine gemeinsame Sprache erforderlich ist.

Beispielsweise beginnt eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, eine Chat-Konversation mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters die gesamte Konversation auf Englisch geführt wird.

DTAC Ermöglicht lokalübergreifenden Supportteams sowie Fusions- und Beschaffungsprojekten, Zeit und Geld zu sparen, indem größere Mengen von Chatkonversationen aus anderen Regionen verarbeitet werden.

Hinweis:

- DTAC Wird in unterstützt Mitarbeiterbereich, Nicht am Connect-Support.
- DTAC Wird derzeit nicht unterstützt, wenn Autopilot ausgeführt wird. Wenn die anfordernde Person auf Hinweismeldungen aus Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn dies der Fall ist DTAC Ist für diese Konversation aktiviert. Siehe Konversations-Autopilot Weitere Informationen finden Sie unter .

Funktionsweise von DTAC

DTAC Verwendet Dynamische Übersetzung Und ein Übersetzungsservice Provider, um Chatkonversationen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsservice Provider sind:

- Richten Sie die Google Cloud Translator-Service-Spoke ein
- Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
- Microsoft Azure OEM

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

Mobile Clients

DTAC Ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat in Mobile für verfügbar iOS Und Android.

Sprachbeschränkungen

Auch wenn die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, DTAC Unterstützt die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Übersetzungsunterstützung auf eine Sprache beschränkt

DTAC Kann nur Übersetzungen aus einer Sprache in eine andere unterstützen. Daher sollten zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, die sich Chatsitzungen anschließen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

- Mitarbeiterchat-Übertragungen: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chat-Konversation übertragen, sollten beide dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chat-Konversation beitreten: Manager, die der Chat-Konversation beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, sollten dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Chat-Zusammenfassungen

DTAC Übersetzt auch Chat-Zusammenfassungen.

anwesenheitsstatus des Service Desk

DTAC Übersetzt die anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters nicht.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat DTACÜbersetzt den Dateinamen oder den Inhalt des Anhangs nicht.

Übersetzen Sie einen wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „dynamische Übersetzung“ (com.Glide.Dynamic_Translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement .

Erforderliche Rolle: admin, Knowledge_admin oder Knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

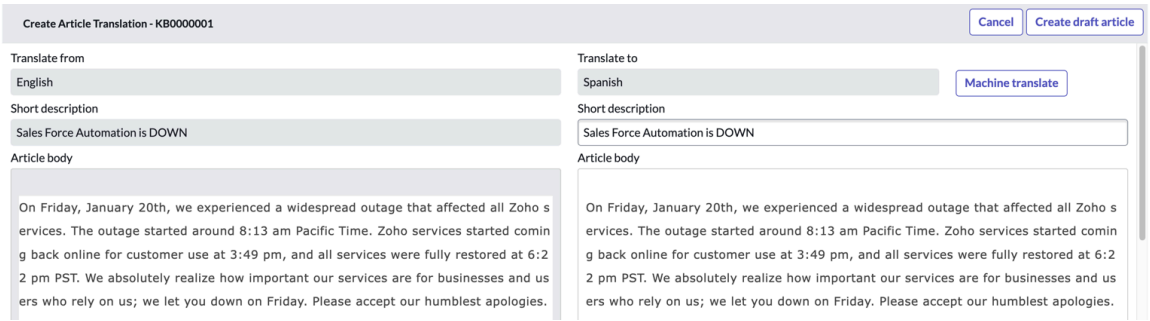
Hinweis: Dieses Verfahren wurde durch ersetzt Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Support für Knowledge Base. Diese Informationen werden für Legacy-Kontext bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfiguration der Übersetzungs-API durch Administratoren finden Sie unter DynamicTranslation-API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite Wissensübersetzungsaufgaben eine der aufgeführten Ihnen zugewiesenen Übersetzungsaufgaben aus.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Die **Übersetzen aus** Und **Übersetzen nach** Bereiche sind nebeneinander angeordnet, um einen einfachen Vergleich zu ermöglichen, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.



4. Wählen Sie Aus **Maschinelle Übersetzung** Um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen artikelentwurf** Dient zum Erstellen einer Entwurfsversion des übersetzten artikels.
   Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter artikel vorhanden ist, überschreibt eine neue Entwurfsversion den vorhandenen übersetzten Inhalt.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

> **Hinweis:** Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen gleich bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1,0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version .

Ergebnis

Der neu erstellte Entwurf wird in aufgeführt **Übersetzte Versionen** Registerkarte.

DynamicTranslation-API

Sie können verwenden `DynamicTranslation` API zur Übersetzung von Text in Echtzeit in mehrere Sprachen mithilfe von Übersetzungsservice Providern.

Diese API ist als Teil von Server-APIs, Client-APIs und Serviceportal-APIs verfügbar, um mit Übersetzungsservice Providern zu interagieren. Siehe DynamicTranslation: Bereichsbezogen Und DynamicTranslation: Client .

Unabhängig davon, für welchen Übersetzungsservice Sie sich entscheiden, funktioniert diese API mit einem Standardsatz von Eingaben und Ausgaben und zeigt Standardfehlercodes und -Meldungen an.

Es gibt einige Einschränkungen, wenn Sie mit einem Übersetzungsservice Provider integrieren, um zu aktivieren Dynamische Übersetzung Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen in dynamischer 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.

Dynamische Übersetzung-Spoke

Die Dynamische Übersetzung Spoke bietet Aktionen, mit denen Sie mehrere Texte aus einer Sprache in eine oder mehrere Sprachen übersetzen und die Sprache mehrerer Texte nahtlos erkennen können.

Die Dynamische Übersetzung APIs sind im gesamten zugänglich ServiceNow Plattform über die folgenden Zugriffspunkte:

- Server
- Plattform-Client
- Portal-Client

In Zurich Release, die Dynamische Übersetzung Mit Spoke können Sie auf zugreifen Dynamische Übersetzung APIs aus dem Flow Designer.

Die Dynamische Übersetzung Spoke ist ein Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation.Spoke), das bei der Aktivierung von verfügbar ist Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation).

Die Dynamische Übersetzung Spoke enthält Aktionen, die entsprechend erstellt werden Dynamische Übersetzung APIs.

Die folgenden Aktionen sind in erstellt Zurich Release in Dynamische Übersetzung Spoke:

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen und APIs

Aktionsname	API
Sprache erkennen	GetDetectedLanguage()
Sprachen erkennen	GetDetectedLanguages()
Text übersetzen	GetTranslation()
Texte übersetzen	GetTranslations()
Ist dynamische Übersetzung aktiviert	IsDynamicTranslationEnabled()

Weitere Informationen zum Zugriff auf die Aktionen von finden Sie in Flow Designer, Siehe Zugriff Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen von Workflow-Studio.

Zugriff Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen von Workflow-Studio

Zugriff Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen von Workflow-Studio Dient zum Erkennen und Übersetzen von anwendergeneriertem Text.

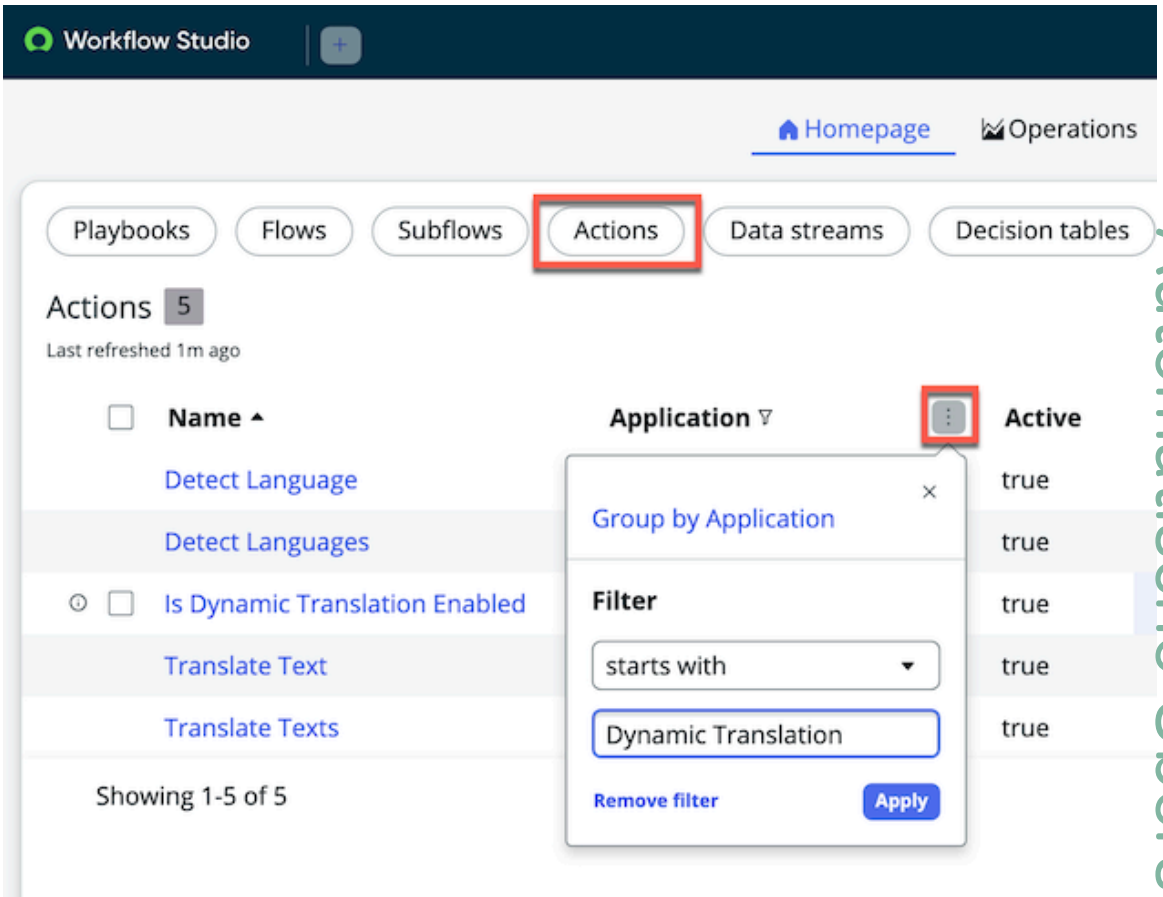
Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Dynamische Übersetzung Spoke (com.Glide.Dynamic_Translation.Spoke) ist mit aktiviert Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) und konfigurieren Sie einen Service Provider für maschinelle Übersetzung für Erkennung und Übersetzung.
- 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** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
3. In **Anwendung** Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮) Und verwenden Sie den Filter, um nach zu suchen Dynamische Übersetzung.



Alle in erstellten Aktionen Dynamische Übersetzung Spoke wird angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen in Dynamische Übersetzung Spoke.

Spracherkennungs-Spoke

Die ServiceNow Die Spracherkennungsservice-Spoke ist ein interner Spracherkennungsservice, der von angeboten wird ServiceNow Plattform. Es bietet einen einzelnen Subflow und eine Aktion, um die Sprache eines bestimmten Texts zu identifizieren.

Die ServiceNow Das Plugin „Spracherkennungsservice-Spoke“ (com.Glide.language_Detection_Spoke) ist mit der Aktivierung von verfügbar Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation).

Diese Spoke erstellt einen Eintrag mit dem Namen ServiceNow In Dynamische Übersetzung Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ (sn_dt_Translator_Configuration). Standardmäßig ist dieser Eintrag aktiv und als Standard für die Erkennung markiert. Informationen zum Konfigurieren Ihres eigenen Spracherkennungsservice 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.

Abonnement

Für diese Spoke sind beliebige erforderlich ServiceNow Abonnement, das Professional oder höher ist und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Versionen v3 und v4.

Spoke-Subflow

Die Spoke stellt den Subflow im Status veröffentlicht zur Integration in bereit ServiceNow Spracherkennungsservice.

Spoke-Subflow

Subflow	Beschreibung
Eingaben	
Sprache erkennen [Detect_language_v3] oder [Detect_language_v4]	Erkennt die Sprachen von Texten mit ServiceNow Spracherkennungsservice. Die v4-Flows für Dynamische Übersetzung Werden von unterstützt Xanadu Patch 3-Release. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Spoke-Aktion

Die Spoke bietet die Aktion im Status veröffentlicht zur Integration in ServiceNow Spracherkennungsservice.

Spoke-Aktion

Subflow	Beschreibung
Eingaben	
Sprache erkennen [Detect_language_v3] oder [Detect_language_v4]	Erkennt die Sprachen von Texten mit ServiceNow Spracherkennungsservice. Die v4-Flows für Dynamische Übersetzung Werden von unterstützt Xanadu Patch 3-Release. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Die ServiceNow Der Spracherkennungsservice verwendet Folgendes Dynamische Übersetzung APIs zum Erkennen der Sprache der Eingabetexte:

- GetDetectedLanguage: Stellt Text zur Identifizierung der Sprachen bereit.
- GetDetectedLanguages: Stellt Texte zur Identifizierung der Sprachen bereit.

Weitere Informationen finden Sie unter DynamicTranslation-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.

Sprachcode-Zuordnung in Dynamische Übersetzung

Dynamische Übersetzung Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen einer Zuordnung zwischen ServiceNow® Sprachcodes und Sprachcodes, die von Ihrem Drittanbieter für Übersetzungsservices verwendet werden.

- Sie können einen Sprachcode erstellen, um zuzuordnen ServiceNow® Sprachcode.
- Sie können die Standarddatensätze der Sprachcodezuordnung in der Tabelle „Sprachcodezuordnung“ [sn_trans_Commons_language_Code_Mapping] anzeigen.
- Sie können die Sprachcodezuordnung einem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration.

> **Hinweis:** Standardmäßig sind Sprachcodezuordnungen in den Datensätzen von enthalten Microsoft AzureÜbersetzerservice und Google Cloud Translator Service. Diese vorkonfigurierten Datensätze für Drittanbieter sind in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ [sn_dt_Translator_Configuration] verfügbar.

Informationen zum Hinzufügen einer neuen Sprachcodezuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung.

Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung

Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung, um zuzuordnen ServiceNow® Sprachcodes mit den Sprachcodes der Übersetzungsservice Provider.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Sprachcode-Zuordnungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder für Sprachcode-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Sprachcode	Sprache, für die ein ServiceNow® Sprachcode-Zuordnungsdatensatz wird erstellt.
Zugeordneter Sprachcode	Sprachcode des Übersetzungsservice Providers, mit dem ServiceNow® Sprachcode wird zugeordnet.
Name	Bezeichner für die Sprache und den Zuordnungscode. Der Name wird automatisch mit dem Sprachcode und dem zugeordneten Sprachcode im Format „Sprachcode -> zugeordneter Sprachcode“ ausgefüllt. Beispiel: fq -> fr-CA. Anwender können die Felder bei Bedarf 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.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:** Ordnen Sie die Sprachcodezuordnung nach dem Erstellen einer entsprechenden Übersetzerkonfiguration zu, um die vorhandene zuzuordnen ServiceNow® Sprachcode.

Referenz für dynamische Übersetzung

Rufen Sie Details zu ab Dynamische Übersetzung Domänentrennung, Eigenschaften, Aktionen, Einschränkungen und Fehlermeldungen.

Domain Separation und Dynamische Übersetzung

Domänentrennung wird in unterstützt Dynamische Übersetzung Und ist so konfiguriert, dass sie auf Übersetzerkonfigurationen und angewendet wird Framework für Ausschlüsse. 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.

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 .

Aktivierungsinformationen

Sie sollten das Plugin „Domänensupport – Domänenerweiterungs-Installationsprogramm“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter Anforderung für Domänentrennung in Dynamische Übersetzung.

So funktioniert Domain Separation in Dynamische Übersetzung

Ein Service Provider mit domänengetrennten Instanzen kann das Framework für dynamische Übersetzung implementieren, damit Anwender die Übersetzungsservice Provider verwenden können, die in den für ihre Domäne spezifischen Übersetzerkonfigurationen konfiguriert sind. Übersetzerkonfigurationen sind in prozessgetrennt Dynamische Übersetzung. Alle Übersetzungsservice Provider, die in den Übersetzerkonfigurationen der übergeordneten Domäne konfiguriert sind, sind in untergeordneten Domänen 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.

Eine Übersetzerkonfiguration in der globalen Domäne ist in allen anderen Domänen sichtbar. In jeder Domäne kann ein Anwender nur die Übersetzerkonfigurationen anzeigen, die in den folgenden Domänen konfiguriert sind:

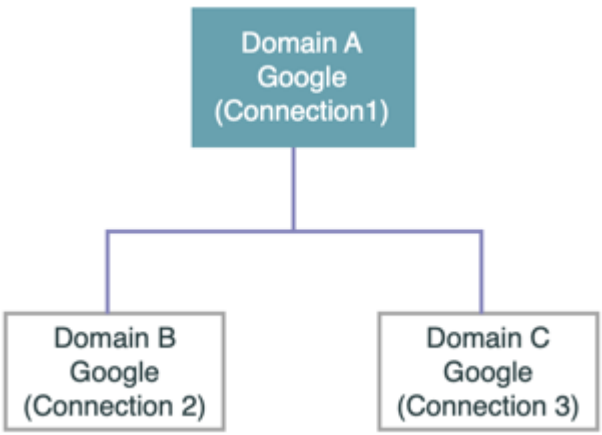
- Aktuelle Domäne
- Übergeordnete Domänen
- Globale Domäne

Hinweis: Wenn in einer Domäne mehrere Übersetzerkonfigurationen für denselben Übersetzungsservice Provider vorhanden sind, wird die Übersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne oder der nächsten übergeordneten Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt.

Außerdem können verschiedene Verbindungen für denselben Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias eines Übersetzungsservice Providers in mehreren Domänen konfiguriert werden. Anmeldeinformationen und Verbindungen sind jedoch datengetrennt. Daher ist eine in einer untergeordneten Domäne konfigurierte Verbindung in übergeordneten Domänen sichtbar. Informationen zur Domänentrennung für Verbindungen und Anmeldeinformationen finden Sie unter Domänentrennung für Anmeldeinformationen und Verbindungen .

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

Verbindungen für einen Übersetzungsservice Provider in mehreren Domänen



Für denselben Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias von Google sind in mehreren Domänen verschiedene Verbindungen konfiguriert. In Domäne A sind alle folgenden Verbindungen sichtbar:

- Verbindung1
- Verbindung2
- Verbindung3

Hinweis: Wenn mehrere aktive Verbindungen für denselben Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias in einer Domäne sichtbar sind, erhält die Verbindung mit der höchsten Reihenfolge Priorität, wenn **Unterstützt Mehrere Aktive Verbindungen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

Domänengetrennte Tabelle

Übersetzerkonfiguration [sn_dt_Translator_Configuration].

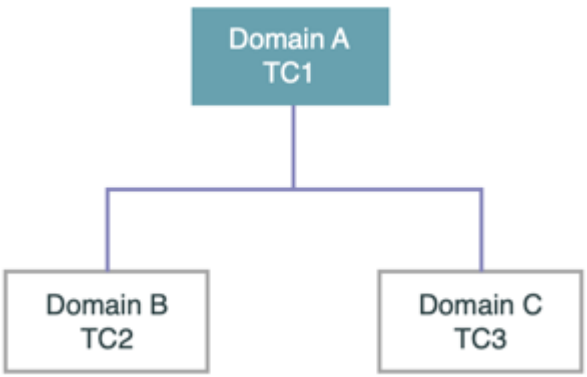
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Standardübersetzerkonfiguration für eine Domäne

Die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne wird bei der dynamischen Übersetzung immer berücksichtigt. Wenn die aktuelle Domäne keine Standardübersetzerkonfiguration hat, wird die verfügbare Standardübersetzerkonfiguration des nächsten übergeordneten Elements berücksichtigt.

Eine Domäne kann mehrere Standardübersetzerkonfigurationen haben. In diesem Fall wird auch die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt. Betrachten wir beispielsweise das folgende Szenario:

Domänentrennung in dynamischer Übersetzung



In Domäne B sind sowohl TC1 als auch TC2 sichtbar. In Domäne B wird zuerst TC2 als Standardübersetzerkonfiguration festgelegt. Aus Domäne A wird TC1 dann überschrieben und als Standardübersetzerkonfiguration festgelegt. Dies führt zu mehreren Standardübersetzerkonfigurationen in Domäne B. in diesem Fall wird TC2 als Standardübersetzerkonfiguration für dynamische Übersetzung verwendet.

Überschreiben einer Übersetzerkonfiguration

In jeder Domäne können Sie die Übersetzerkonfiguration dieser Domäne oder der übergeordneten Domäne überschreiben. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne ist auch in untergeordneten Domänen sichtbar. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer untergeordneten Domäne ist jedoch in der übergeordneten Domäne nicht sichtbar.

Nachdem Sie eine Übersetzerkonfiguration derselben Domäne überschreiben, ist nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration in dieser Domäne sichtbar.

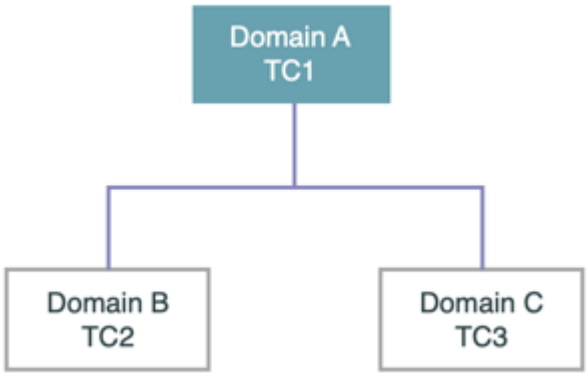
Nachdem Sie eine Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne überschreiben, passieren die folgenden Szenarien:

- Nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration ist in der untergeordneten Domäne sichtbar.
- Die **Überschreibungen** Das Feld der überschriebenen Übersetzerkonfiguration bezieht sich auf die ursprüngliche Übersetzerkonfiguration der übergeordneten Domäne.

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

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

Domänentrennung in dynamischer Übersetzung



Sie können eine Übersetzerkonfiguration TC1 aus Domäne B überschreiben. Nach dem Überschreiben ist nur die überschriebene Konfiguration TC1 in Domäne B und verfügbar **Überschreibungen** Feld von TC1 bezieht sich auf **TC1** Der übergeordneten Domäne.

Domain Separation in Framework für Ausschlüsse

Die Framework für Ausschlüsse Modul in Dynamische Übersetzung Unterstützt Domänentrennung. Jede Domäne in einer Instanz kann einen eigenen Satz von haben Framework für Ausschlüsse Regeln, daher sind die Regeln für eine Domäne spezifisch. Aktivierung von Framework für Ausschlüsse In einer Instanz gilt für alle Domänen in der Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Ausschluss-Framework in dynamischer Übersetzung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Eigenschaften der dynamischen Übersetzung

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung Eigenschaften zum Anpassen, Konfigurieren und Steuern der Übersetzungsfunktionen.

Navigieren Sie mit der Administratorrolle zu **Dynamische Übersetzung** > **Eigenschaften** Zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften.

Hinweis: Einige Eigenschaften, z. B. Virtual Agent Eigenschaften werden in diesem Modul nur angezeigt, wenn zugehörige Plugins aktiviert sind.

Dynamische Übersetzung -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivitätenstrom	
Listentabellen zulassen sn.dt.Activity_Stream.allow_list	Liste der Tabellen (ko Übersetzen des Inhalts ist (Arbeitsnotizen und Beispiel: sn_HR_Co • Typ: Zeichenfolg • Standardwert: k

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Übersetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Listen-Tabellen blockieren sn.dt.Activity_Stream.Block_list	Liste der Tabellen (ko zum Übersetzen des In (Arbeitsnotizen und K Beispiel: Change_Request,sn • Typ: Zeichenfolg • Standardwert: k
Framework für Ausschlüsse	
Framework für Ausschlüsse sn_dt.Dynamic_Framework.enable_exclusion_Framework	Aktiviert Framework Standardmäßig ist Übersetzung. Ist aktiv In einer domäneng Eigenschaft für all möglich, zu aktivie Domäne.
Virtual Agent	
Ermöglicht dynamische Übersetzung für HTML com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	Aktiviert die dynamisc einschließlich Ausgab enthalten, in Virtual A finden Sie unter Umfa Eingabe und Ausgabe Integration . Mit installiert Dyna Übersetzung Für Virt (com.Glide.cs.Dyna Informationen find und dynamischer masc Agent Erweiterte Chat
Aktiviert die dynamische Übersetzung für Nachrichten, die URLs enthalten Com.Glide.cs.Dynamic.Translation.enable.Translation.translate.message.containing.urls	Aktiviert die dynamisc URLs enthalten. Mit installiert Dyna Übersetzung Für Virt (com.Glide.cs.Dyna Informationen find und dynamischer masc Agent Erweiterte Chat

Automatische Übersetzung

Aktionen in Dynamische Übersetzung Spoke

Aktionen in Dynamische Übersetzung Spoke werden für den Zugriff auf erstellt Dynamische Übersetzung APIs von Workflow-Studio.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Übersetzung Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [Detect_language]	Erkennt die Sprache des Texts mithilfe des konfigurierten Übersetzers.
Sprachen erkennen [detect_languages]	Erkennt die Sprachen mehrerer Texte mit dem konfigurierten Übersetzer.
Ist Dynamische Übersetzung Aktiviert [is_Dynamic_Translation_enabled]	Überprüft, ob Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) wird für einen Übersetzungsservice Provider installiert und konfiguriert. • Wenn die Eingabe leer ist, wird überprüft, ob ein standardmäßiger Übersetzungsservice Provider konfiguriert ist. • Wenn ein Übersetzer bereitgestellt wird, überprüft, ob dieser Übersetzungsservice Provider konfiguriert ist.
Text übersetzen [translate_Text]	Übersetzt Text mit dem konfigurierten Übersetzungsservice Provider in mehrere Sprachen. Die Aktion kann eine Textzeichenfolge in mehrere Zielsprachen übersetzen.
Texte übersetzen [translate_texts]	Übersetzen von Texten in mehrere Sprachen mit Hilfe des konfigurierten Übersetzungsdienstanbieters. Die Aktion kann ein Array von Texten in mehrere Zielsprachen übersetzen.

Standardfehlercodes

Wenn ein Fehler auftritt, werden Fehlercodes mit dem Grund für den Fehler ausgefüllt. In den folgenden Informationen finden Sie die Standardfehlercodes, die während der Arbeit an angezeigt werden Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen, die dem entsprechen Dynamische Übersetzung APIs.

- Dynamische Übersetzung – Umfang
- Dynamische Übersetzung – Client

Einschränkungen in dynamischer Übersetzung

Bei der Integration mit einem Übersetzungsservice Provider müssen Sie einige Einschränkungen beachten, um zu aktivieren Dynamische Übersetzung Experience.

Längenbeschränkungen für Übersetzungsservice Provider

Im Folgenden sind die Längenbeschränkungen für Übersetzungsservice Provider aufgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Google, Die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung beträgt 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie unter Google-Dokumentation .
- Für Microsoft, Der Eingabetext für die Übersetzung darf nicht mehr als 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung darf auch maximal 50.000 Zeichen lang sein. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft-Dokumentation .

Einschränkungen der Sprachunterstützung für Übersetzungsservice Provider

Nicht alle Übersetzungsservice Provider unterstützen dieselben Sprachen wie ServiceNow AI Platform Unterstützt.

Für Informationen zu Sprachen, die von unterstützt werden Google Informationen zur Übersetzung finden Sie unter Google Dokumentation .

Für Informationen zu Sprachen, die von unterstützt werden Microsoft Informationen zur Übersetzung finden Sie unter Microsoft Dokumentation .

Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung

Sie müssen einige Fehlerszenarien bei der Verwendung von beachten Dynamische Übersetzung.

Fehlermeldungen in Formularen und Aktivitätenströmen

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn der Text in Formularaktivitäts-Streams nicht dynamisch übersetzt werden kann.

Formulare und Aktivitätenströme

Szenario	Fehlermeldung
Feld hat keinen Wert. **Hinweis:** Dieses Szenario gilt nur für Felder im Formular.	Kein Text zum Übersetzen vorhanden.
Der zu übersetzende Text befindet sich bereits in der bevorzugten Sprache des angemeldeten Anwenders.	Dieser Inhalt wird in Ihrer bevorzugten Sprache geschrieben. Keine Übersetzung erforderlich.
Text kann vom Standard-Übersetzungsservice Provider nicht in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt werden.	Text kann nicht in Ihre bevorzugte Sprache übersetzt werden.
Anmeldeinformationen, die für den Übersetzungsservice Provider unter konfiguriert sind **Verbindungen Und Anmeldeinformationen** Sind ungültig.	Anmeldeinformationen fehlen oder sind ungültig. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.
Der zu übersetzende Text hat die vom Standard-Übersetzungsservice Provider unterstützte maximale Länge überschritten.	Text hat die maximale Länge überschritten.
Fehler bei der Übersetzung. Mögliche Gründe:	Übersetzung nicht möglich.

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

Formulare und Aktivitätenströme (Fortsetzung)

Szenario	Fehlermeldung
• Anmeldeinformationen, die für den Übersetzungsservice Provider unter konfiguriert sind **Verbindungen Und Anmeldeinformationen** Untermodul fehlt. • Zeitüberschreitung bei der Übersetzung. • Alle anderen Probleme mit dem Übersetzungsservice Provider. Zum Beispiel die Erschöpfung der Anmeldeinformationen für weitere Transaktionen.	

Fehlermeldungen in der Übersetzerkonfiguration

Übersetzerkonfiguration

Szenario	Fehlermeldung
Wenn der Übersetzerkonfiguration kein gültiger Subflow zugeordnet ist.	Für eine gültige Übersetzerkonfiguration ist entweder ein Erkennungs- oder ein Übersetzungs-Subflow erforderlich.
Wenn mehrere Sprachcode-Zuordnungen für denselben Sprachcode ausgewählt sind	Mehrere Sprachcodezuordnungen können nicht für denselben/dieselben Sprachcode(s) ausgewählt werden: xx.

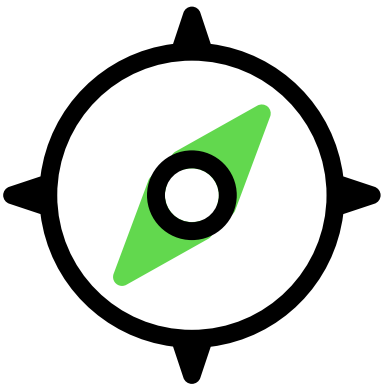
Lokalisierungs-Framework

Die ServiceNow® Lokalisierungs-Framework Die Anwendung standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten auf der gesamten Plattform durch konfigurierbare Workflows. Zu diesen Artefakten gehören ServiceNow® Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen, Natural Language Understanding Modelle, und Dokumentvorlagen Von ServiceNow® HR-Servicebereitstellung.

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

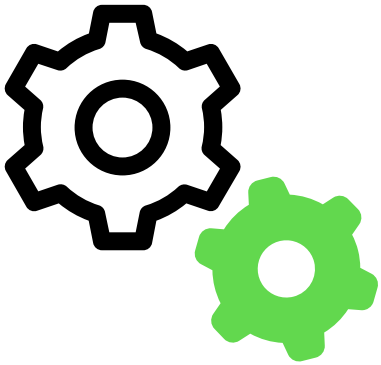
Erste Schritte

Lokalisierungs-Framework erkunden



Erfahren Sie, wie Lokalisierungs-Framework Verarbeitet Übersetzungen und Artefakte.

Lokalisierungs-Framework konfigurieren



Richten Sie die Lokalisierung für Ihre Instanz ein, und implementieren Sie sie.

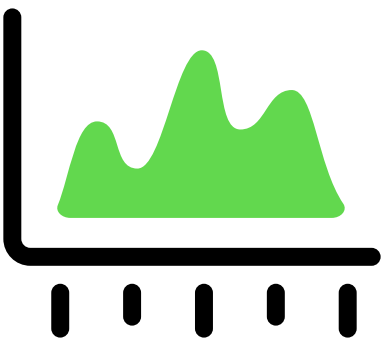
Übersetzungen anfordern

Stellen Sie Anforderungen für Übersetzungen und Lokalisierung.

Erstellen Sie Übersetzungsprojekte

Verwalten und genehmigen Sie Projekte, und führen Sie Übersetzungen für einzelne oder gebündelte Lokalisierungsaufgaben und Artefakte durch.

Überwachung Lokalisierungs-Framework



Nachverfolgen Lokalisierungs-Framework Leistung und Verhalten.

Lokalisierungs-Framework – Referenz

Machen Sie sich mit bestimmten Terminologien und anderen vertraut Lokalisierungs-Framework Referenzmaterialien.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung In ServiceNow Customer Success Center
- ServiceNow-Community-Foren

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

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

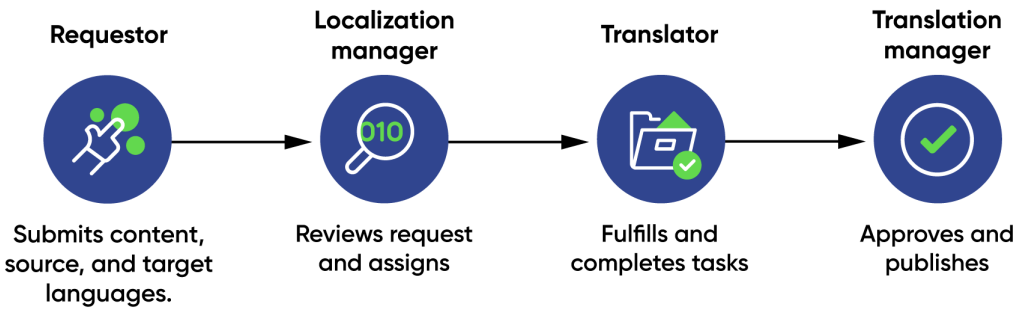
Lokalisierungs-Framework erkunden

Erfahren Sie mehr über Lokalisierungs-Framework App, die einen systematischen Lokalisierungsprozess ermöglicht, damit Sie eine nahtlose Anwender-Experience in mehreren Sprachen bereitstellen können.

Lokalisierungs-Framework – Übersicht

Die Lokalisierungs-Framework Optimiert den Prozess der Anpassung und Übersetzung ServiceNow Instanzen, um die Anforderungen verschiedener Regionen und Sprachen zu erfüllen. Mit dieser Anwendung können Anwender Übersetzungsprojekte erstellen und verwalten, Übersetzern Aufgaben zuweisen und den Fortschritt nachverfolgen. Die Lokalisierungs-Framework Unterstützt auch die Erstellung von Sprachpaketen, die übersetzte Inhalte für bestimmte Sprachen enthalten. Organisationen können dafür sorgen ServiceNow Instanzen sind für Anwender auf der ganzen Welt zugänglich und anwenderfreundlich, da der Zeit- und Arbeitsaufwand für die Lokalisierung reduziert wird.

Der Lokalisierungsprozess



Lokalisierungs-Framework – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Definieren und verwenden Sie anwenderdefinierte Sprachartefakte zusätzlich zur Installation artefaktspezifischer Produkt-Plugins.	Artefaktkonfigurationen	Administratoren
Tailor Lokalisierungs-Framework Workflows und Übersetzungseinstellungen	Lokalisierungs-Framework Einstellungen	Administratoren
Übersetzungen anfordern	Übersetzungen anfordern	Administratoren, Editoren, Manager und anfordernde Personen
Verwalten Sie Übersetzungsprojekte	Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt	Manager
Bündeln Sie Übersetzungsprojekte	Fügen Sie einem Projekt ein	Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Anwender
	Lokalisierungsanforderungselement hinzu	
Führen Sie Übersetzungsprojekte durch	Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Genehmigen und veröffentlichen Sie Lokalisierungen und Übersetzungen	Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Verwenden Sie Artefakte in der Lokalisierung mit Unterstützung für Virtual Agent Und mehrere andere ServiceNow Produkte.	Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework	Administratoren, Manager und Anwender

Hinweis: Lokalisierungs-Framework Unterstützt keine Domänentrennung.

Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework

Lokalisierungs-Framework Erweitert seine Framework-Fähigkeiten auf bestimmte Artefakte und übersetzt den Inhalt der Artefaktelemente.

Mit der Aktivierung von Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), einige Artefakte sind standardmäßig verfügbar. Einige Artefakte erfordern die Installation der Artefaktspezifischen Produkt-Plugins.

Artefakte verfügbar mit Lokalisierungs-Framework Installation

Die folgenden Artefakte sind bei der Installation von verfügbar Lokalisierungs-Framework:

- Katalogelement (Servicekatalog)
- NLU-Modell (Natural Language Understanding Modelle)
- Umfragen (Bewertungen und Umfragen)

Artefakte, die mit artefaktspezifischen Plugins verfügbar sind

Die folgenden Artefakte sind bei der Installation von Artefaktspezifischen Produkt-Plugins nach der Installation von verfügbar Lokalisierungs-Framework.

- Virtual Agent Thema: Verfügbar bei der Aktivierung von Glide Virtual Agent Lite-Plugin (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Inhalt des Dokumentvorlagenblocks: Verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „bereichsbezogene Human Resources-App: Lebenszyklusereignisse für Enterprise“ [com.sn_HR_Lifecycle_ent].
- HTML-Dokumentvorlage: Verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „bereichsbezogene Human Resources-App: Lebenszyklusereignisse für Enterprise“ [com.sn_HR_Lifecycle_ent].
- Knowledge Base artikel – verfügbar mit Aktivierung des Plugins „Wissensmanagement Advanced“ [com.snc.Knowledge_Advanced] und festgelegt `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation`Eigenschaft auf „wahr“.
- E-Mail-Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagen und E-Mail-Layout – verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation).

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

Lokalisierungs-Framework Support für Servicekatalog Elemente

Lokalisierungs-Framework Aktiviert die Übersetzung von Servicekatalog Elemente, wenn ein Katalogelement zur Übersetzung in eine Sprache angefordert und ein Lokalisierungsanforderungselement (LRITM) erstellt wird.

Wird Lokalisiert Servicekatalog Elemente

In können Sie die folgenden Aufgaben ausführen Lokalisierungs-Framework Zum Übersetzen von Servicekatalog Elemente.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Katalogelement-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITM, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt von Servicekatalog Elemente direkt mit der Option Übersetzungen bearbeiten.
- Lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen Sie den Inhalt, senden Sie den Inhalt an TMS, senden Sie den Inhalt per E-Mail, exportieren Sie ihn, und importieren Sie ihn Servicekatalog Element.

  Hinweis: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität von Servicekatalog Elemente aus dem Lokalisierungseinblicke Dashboard.

Informationen zum anfordern von Übersetzungen für ein Katalogelement finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalogelemente an .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Katalog-Generator in Servicekatalog

Lokalisierungs-Framework Aktiviert die Übersetzung von Servicekatalog Elemente direkt aus dem Katalog-Generator-Dashboard in Servicekatalog.

Sie können die folgenden Aufgaben im Katalog-Generator-Dashboard in ausführen Servicekatalog Wenn Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (*com.glide.localization_framework.installer*) Ist installiert:

- Verwenden Sie **Übersetzungsstatus** Registerkarte, die angezeigt wird, wenn ein Servicekatalog Element ist ausgewählt, um die folgenden Aufgaben auszuführen:
  - Zeigen Sie die Liste aller aktiven Sprachen an.
  - Fordern Sie die Übersetzung von an Servicekatalog Elemente, die direkt verwenden **Übersetzung Anfordern** Option, wenn *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode*Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt.

    Hinweis: Sie können Übersetzungen für die Elemente in den aktiven Sprachen nur anfordern, wenn die Lokalisierungs-Framework Die Einstellung ist für die bestimmte Sprache verfügbar.

  - Zeigen Sie den Übersetzungsstatus von an Servicekatalog 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.

Hinweis: Der Übersetzungsstatus von Servicekatalog Elemente basieren auf dem Status und dem Abschluss von Lokalisierungs-Framework planer-Aufgaben.

- Verwenden Sie **Bearbeiten Sie Die Übersetzung** Option, wenn `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode`Die Eigenschaft ist auf „falsch“ festgelegt, damit Sie die Übersetzungen maschinell übersetzen und in der Ad-hoc-UI veröffentlichen können.

  Hinweis: Die Option „maschinelle Übersetzung“ ist nur verfügbar, wenn Lokalisierungs-Framework Die Einstellung ist für diese bestimmte Sprache verfügbar.

- Fordern Sie die Übersetzungen von an Servicekatalog Elemente beim Erstellen der Elemente.

Weitere Informationen zu finden Lokalisierungs-Framework Integration mit Katalog-Generator, siehe Integration des Lokalisierungs-Frameworks mit Kataloggenerator .

Integration von Lokalisierungs-Framework in Virtual Agent-Designer

Die Integration von Virtual Agent-Designer Mit Lokalisierungs-Framework Ermöglicht Ihnen das Übersetzen Virtual Agent Themen, die die von unterstützten Übersetzungsmodi verwenden Lokalisierungs-Framework Mit oder ohne Lokalisierungsaufgabe.

Wird Lokalisiert Virtual Agent Themen

Die Integration von Virtual Agent-Designer Mit Lokalisierungs-Framework Ermöglicht Ihnen die Ausführung der folgenden Aufgaben.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit zu konfigurieren Virtual Agent Artefakt. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Übersetzen Sie den Inhalt direkt aus Virtual Agent-Designer Mit der Bearbeitungsoption.
- Lesen, bearbeiten, maschinell übersetzen, exportieren und importieren Sie den Inhalt von Virtual Agent Thema aus der Virtual Agent-Designer Wenn Virtual Agent Artefakt wird in den Lokalisierungseinstellungen konfiguriert.

  Hinweis:

  - **Hinweis:** Sie benötigen die Rolle Localization_Editor, um den übersetzten Inhalt über die Vergleichs-UI von zu bearbeiten Virtual Agent-Designer Direkt. Weitere Informationen zur Rolle „Localization_Editor“ finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

  - Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

- Fordern Sie Übersetzungen von an Virtual Agent-Designer.

  Hinweis: Durch das anfordern von Übersetzungen werden Lokalisierungsaufgaben erstellt. Sie benötigen die Rolle „Localization_requester“, um Übersetzungen anzufordern.

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

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität von Virtual Agent Themen aus dem Lokalisierungseinblicke Dashboard.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von finden Sie Virtual Agent Themen in Virtual Agent-Designer, Siehe Virtual Agent Lokalisierung an.

Lokalisierungs-Framework Support für Natural Language Understanding Modelle

Lokalisierungs-Framework Integration mit NLU-Workbench Um zu übersetzen Natural Language Understanding Modelle zusammen mit den zugehörigen Absichten, Äußerungen und Entitäten in mehreren Sprachen.

Wird Lokalisiert Natural Language Understanding Modelle

Die Integration von Lokalisierungs-Framework Mit NLU-Workbench Ermöglicht Ihnen die Ausführung der folgenden Aufgaben.

- Konfigurieren Sie automatisch NLU Modellartefakt in der Tabelle „Artefaktkonfiguration“ [sn_lf_config] mit Aktivierung von Lokalisierungs-Framework Plugin (com.glide.localization_framework.installer).
- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit zu konfigurieren Natural Language Understanding Modellartefakte. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Übersetzungen für anfordern Natural Language Understanding Modelliert und übersetzen Sie den Inhalt der Lokalisierungsaufgabe mithilfe der Übersetzungsmodi.

  Hinweis: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

- Übersetzen Sie den Inhalt von Natural Language Understanding Modelle direkt aus dem NLU-Workbench.

  Hinweis: Nur Anwender mit der Rolle „Localization_Editor“ können Inhalte auf der Vergleichs-UI von übersetzen Natural Language Understanding Modell in NLU-Workbench. Weitere Informationen zur Rolle „Localization_Editor“ finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

Hinweis: Die Lokalisierung von Natural Language Understanding Modelle erfordern eine Zuordnung zwischen Natural Language Understanding Modelle in einer Sprache und ihr Gegenstück in anderen Sprachen zur Verwendung der Unterstützung des Lokalisierungs-Frameworks.

Weitere Informationen zum Lokalisieren finden Sie Natural Language Understanding Modelle, siehe NLU-Modelle übersetzen .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Umfragen

Lokalisierungs-Framework Aktiviert die Übersetzung von Umfrageelementen, wenn eine Übersetzungsanforderung für eine Umfrage erstellt wird und wenn ein Lokalisierungsanforderungselement (Localization Requested Item, LRITM) erstellt 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.

Umfragen Werden Lokalisiert

Die Erweiterung von Lokalisierungs-Framework Mit Fähigkeiten zu Umfragen können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Umfrageartefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Umfragen direkt mit der Option Übersetzungen bearbeiten.
- Lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen Sie den Inhalt. Sie können den Inhalt auch an TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der Umfrageelemente exportieren und importieren.

  Hinweis: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung erkunden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Umfragen von Lokalisierungseinblicke Dashboard.

Weitere Informationen zum anfordern und Bearbeiten von Übersetzungen für Umfragen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen für Umfragen an Und Bearbeiten Sie Übersetzungen für Umfragen .

Lokalisierungs-Framework Support für Knowledge Base

Lokalisierungs-Framework Aktiviert die Übersetzung von Knowledge Base(KB) Artikel, wenn ein KB-artikel zur Übersetzung in eine Sprache angefordert wird und wenn ein Lokalisierungsanforderungselement (LRITM) erstellt wird.

Wird Lokalisiert Knowledge Base

Die Erweiterung von Lokalisierungs-Framework Mit Fähigkeiten zu KB-Artikeln können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit dem Knowledge Base-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der KB-Artikel direkt mit der Option Übersetzungen anfordern.
- Lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen Sie den Inhalt. Sie können den Inhalt auch an TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der KB-Artikel exportieren und importieren.

  Hinweis: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

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

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Übersetzen Knowledge Base massenartikel in mehreren Sprachen.

Weitere Informationen zum Übersetzen der KB-Artikel finden Sie unter Knowledge Base-artikellokalisierung .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für E-Mail-Benachrichtigungen

Lokalisierungs-Framework Aktiviert die Übersetzung von E-Mails (Benachrichtigung, Vorlage und Layout), wenn ein E-Mail-Artefakt zur Übersetzung in eine Sprache angefordert wird und wenn ein Lokalisierungsanforderungselement (LRITM) erstellt wird.

E-Mail-Benachrichtigungen Werden Lokalisiert

Die Erweiterung von Lokalisierungs-Framework Mit Funktionen für E-Mail können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen mit den Artefakten „E-Mail-Benachrichtigungen“, „E-Mail-Vorlage“ und „E-Mail-Layout“ zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung direkt mit der Option Übersetzungen bearbeiten.
- Lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen Sie den Inhalt. Sie können den Inhalt auch an TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung exportieren und importieren.

  Hinweis: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Lokalisierung der E-Mail-Benachrichtigung .

Lokalisierungs-Framework Support für HR-Servicebereitstellung

Lokalisierungs-Framework Erweitert seine Framework-Fähigkeiten auf Dokumentvorlagen Und Dokumentvorlagenblockinhalte in HR-Servicebereitstellung.

Wird Lokalisiert Dokumentvorlagen

Die Erweiterung von Lokalisierungs-Framework Fähigkeiten bis HR-Servicebereitstellung Ermöglicht Ihnen die Ausführung der folgenden Aufgaben:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen entweder mit dem Inhalt des Dokumentvorlagenblocks oder mit den Artefakten der HTML-Dokumentvorlage zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Übersetzen Sie den Vorlageninhalt manuell, durch maschinelle Übersetzung oder durch Exportieren und Importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin (com.Glide.Dynamic_Translation) zur Verwendung maschineller Übersetzung in Lokalisierungs-Framework.

- Veröffentlichen Sie die Übersetzung.

Weitere Informationen zum Übersetzen von Dokumentvorlagen, Siehe Verwenden Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen an.

Lokalisierungs-Framework - Rollen

Lokalisierungs-Framework Verwendet verschiedene Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten. Die Rollen von Lokalisierungs-Framework Werden auch in verwendet Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Weitere Informationen zu Arbeitsbereich für Lokalisierung finden Sie unter Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Lokalisierungsadministrator [Localization_admin]

Verwalten Sie die folgenden Aspekte von Lokalisierungs-Framework Anwendung. Diese Rolle wird auch in verwendet Arbeitsbereich für Lokalisierung.

- Konfiguriert die unterstützten Artefakte und anwenderdefinierten Artefakte für Lokalisierungs-Framework.
- Konfiguriert Lokalisierungseinstellungen für die aktivierten Sprachen.
- Kann Übersetzungen in mehrere Sprachen für anfordern Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen oder für anwenderdefinierte Artefakte aus ihren jeweiligen Artefakttabellen.
- Kann Übersetzungen für anfordern Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen oder für ein anwenderdefiniertes Artefakt für eine bestimmte Sprache aus ihren jeweiligen Artefaktberichten im Dashboard „Einblicke“.
- Kann RWS und XTM-TMS konfigurieren und ein anwenderdefiniertes TMS erstellen und konfigurieren, indem die folgenden Rollen geerbt werden:
  - Flow_Designer: Kann die TMS-Subflows bearbeiten und einen neuen TMS-Konfigurationsdatensatz erstellen.
  - Connection_admin: Kann auf die Tabellen und Datensätze für Verbindungen und Anmeldeinformationen zugreifen.
- Besitzt das Dashboard und die Berichte für Lokalisierungseinblicke. Kann die geplanten Aufgaben ausführen, um die Berichte im Dashboard anzuzeigen.
- Zeigt die Lokalisierungsintegrität des Systems an.
- Erbt die Rollen „Localization_Editor“, „localization_Fulfiller“, „localization_Manager“ und „localization_requestor“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- Localization_Editor
- Localization_Fulfiller

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

- Localization_Manager
- Localization_Requestor

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Bei der Arbeit in Arbeitsbereich für Lokalisierung, Die Rolle sn_cd.content_admin ist erforderlich, um anzuzeigen Content Publishing Artefakte.

Lokalisierungsanfordernde Person [Localization_requestor]

Fordern Sie Übersetzungen für alle konfigurierten Artefakte in eine oder mehrere Sprachen an. Diese Rolle wird in verwendet Lokalisierungs-Framework Und Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Die Lokalisierungsanfordernde Person kann Übersetzungen ausführen, indem sie die Rolle „localization_Fulfiller“ erbt.

Bei der Arbeit in Arbeitsbereich für Lokalisierung, Die Rolle sn_cd.content_admin ist erforderlich, um anzuzeigen Content Publishing Artefakte.

Lokalisierungserfüller [Localization_Fulfiller]

Stellen Sie Übersetzungen für die angeforderten Artefaktelemente bereit, und genehmigen Sie die Übersetzungen, und veröffentlichen Sie sie. Diese Rolle wird in verwendet Lokalisierungs-Framework Und Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen 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.

Keine.

Besondere Erwägungen

Erfüller können eine Lokalisierungsaufgabe auf folgende Weise übersetzen:

- Übersetzen Sie manuell auf der Webseite der Lokalisierungsaufgabe.
- Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, indem Sie das Element an einen in konfigurierten Drittparteiübersetzer senden Dynamische Übersetzung.
- Exportieren Sie Quelldateien in einen Drittpartei-Übersetzer, und importieren Sie die zurückgegebenen Übersetzungen.
- Senden Sie die Quelldateien zur Übersetzung per E-Mail, und erhalten Sie die übersetzten Dateien per E-Mail.
- Senden Sie übersetzbare Elemente an ein Übersetzungsmanagementsystem (Translation Management System, TMS).
- Überprüfen und genehmigen Sie die Übersetzungen.
- Veröffentlichen Sie die Übersetzungen, wenn der Sprach-Workflow keinen Genehmigungs-Flow hat.

Lokalisierungseditor [Localization_Editor]

Lokalisierungs-Editoren können Inhalte übersetzen, ohne dass eine Lokalisierungsaufgabe erforderlich ist. Diese Rolle wird in verwendet Lokalisierungs-Framework Und Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Enthält Rollen

Die Rolle des Lokalisierungseditors enthält die Rolle „anfordernde Person für Lokalisierung“ [Localization_requestor].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Anwender, die dieser Rolle zugewiesen sind, können Inhalte aus übersetzen Virtual Agent-Designer NLU-Workbench, Und Dokumentvorlagen Von HR-Servicebereitstellung.

Ein Lokalisierungseditor kann den Inhalt mit maschineller Übersetzung übersetzen, aber auch durch Exportieren und Importieren des Inhalts.

Lokalisierungsmanager [Localization_Manager]

Besitzt die Lokalisierungsprojekte und fügt den Projekten die angeforderten Lokalisierungselemente hinzu. Nur ein Lokalisierungsmanager ist berechtigt, das Projekt zu starten. Diese Rolle wird von verwendet Lokalisierungs-Framework Und Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Enthält Rollen

Die Lokalisierungsmanager-Rolle enthält die Rolle Lokalisierungserfüller [Localization_Fulfiller].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erwägungen

Wenn Lokalisierungs-Framework Die Hub- und Spoke-Architektur ist aktiviert. Die Rolle „Localization_Manager“ hat Zugriff auf die folgenden Tabellen in der Hub-Instanz:

- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungsanforderung [sn_lf_Hub_Translation_Request]
- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungselement [sn_lf_Hub_Translation_item]

Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur.

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows definieren Aktionen zum Abschließen einer Lokalisierungsaufgabe. Jede Lokalisierungsaufgabe durchläuft den Workflow, der für ihre Zielsprache konfiguriert ist, um die Aufgabe abzuschließen.

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows	Beschreibung
Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird der Inhalt manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Aufgabe einer Übersetzungsgenehmigung unterzogen und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Und **Übersetzungsgenehmigergruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Automatische Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Aufgabe einer Übersetzungsgenehmigung unterzogen und automatisch veröffentlicht.

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

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Lokalisierungserfüller-Gruppe** , **Automatischer Übersetzungsmodus** , Und **Übersetzungsgenehmigergruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Automatische Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt und manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Und **Automatischer Übersetzungsmodus** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Automatische Übersetzung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Und **Automatischer Übersetzungsmodus** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Geschäftsgenehmigung # Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird manuell übersetzt oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Der Inhalt wird manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Geschäftliche Genehmigergruppe** Und **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Geschäftsgenehmigung # Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Aufgabe einer Übersetzungsgenehmigung unterzogen und automatisch veröffentlicht.

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

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Geschäftliche Genehmigergruppe** , **Lokalisierungserfüller-Gruppe** , Und **Übersetzungsgenehmigergruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Geschäftsgenehmigung # Automatische Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird automatisch übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Aufgabe einer Übersetzungsgenehmigung unterzogen und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Geschäftliche Genehmigergruppe** , **Lokalisierungserfüller-Gruppe** , **Automatischer Übersetzungsmodus** , Und **Übersetzungsgenehmigergruppe** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Geschäftsgenehmigung # Automatische Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt, aber manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Geschäftliche Genehmigergruppe** , **Lokalisierungserfüller-Gruppe** , Und **Automatischer Übersetzungsmodus** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.
Geschäftsgenehmigung # Automatische Übersetzung # Automatische Veröffentlichung	Die Lokalisierungsaufgabe erfordert eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zuweisen **Geschäftliche Genehmigergruppe** , **Lokalisierungserfüller-Gruppe** , Und **Automatischer Übersetzungsmodus** Für den Workflow zum Lokalisieren des Inhalts.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Lokalisierungs-Framework

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung des Lokalisierungs-Frameworks.

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

Konfiguration – Übersicht

Nach der Aktivierung Lokalisierungs-Framework, Sie können anwenderdefinierte Artefakte und Verarbeitungsskripts erstellen und Einstellungen für E-Mails, Workflows und andere Einstellungen anpassen

Wird aktiviert Lokalisierungs-Framework

Wenn Sie aktivieren Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), Lokalisierungs-Framework Ist standardmäßig für verfügbar Servicekatalog Elemente und Virtual Agent Themen, Natural Language Understanding Modelle, und Dokumentvorlagen Für HR-Servicebereitstellung.

Nachdem Sie aktiviert haben Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) können Sie:

- Erstellen Sie Konfigurationen zum Onboarding einer anderen Anwendung in Lokalisierungs-Framework.
- Fordern Sie Übersetzungen der Artefakte in eine oder mehrere Sprachen an.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Artefakte mithilfe einer manuellen Übersetzung oder eines der unterstützten Übersetzungsmodi.
- Genehmigen Sie Übersetzungen, indem Sie den übersetzten Inhalt korrigieren.
- Veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Analysieren Sie die Lokalisierungsintegrität des Systems mit dem Dashboard „Lokalisierungseinblicke“.
- Installieren Sie optionale Plugins zum Einrichten Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur.

Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Lokalisierungs-Framework.

Aktivieren Lokalisierungs-Framework

Sie können aktivieren Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm Plugin (com.glide.localization_framework.installer) Für Lokalisierungs-Framework Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Optional können Sie Plugins für aktivieren Lokalisierungs-FrameworkHub- und Spoke-Architektur für eine Reihe von Instanzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Lokalisierungs-Framework Das Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) kann auf zwei Arten aktiviert werden:

- Manuelle Installation des Plugins.
- Automatische Installation des Plugins.

  Wenn ein Sprach-Plugin installiert ist, wird Lokalisierungs-Framework Das Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) wird automatisch mit dem Sprach-Plugin installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Sprach-Plugins .

Die folgenden Elemente werden mit installiert Lokalisierungs-Framework :

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

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Lokalisierungs-Frameworkan.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm Plugin (com.glide.localization_framework.installer) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

Optional können Sie als Nächstes Plugins für installieren Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur. Auf diese Weise können Sie eine Instanz als Hub zur Erfüllung von Lokalisierungsanforderungen und eine oder mehrere Instanzen als Spokes festlegen, die Anforderungen an den Hub übermitteln.

Entscheiden Sie, welche Instanz als Hub fungieren soll. Führen Sie in dieser Instanz das obige Verfahren aus, um nach zu suchen und zu installieren Lokalisierungs-Framework Hub-Plugin [com.sn.localization_Framework.Hub].

Entscheiden Sie, welche Instanz(en) als Spokes fungieren soll. Führen Sie für jede dieser Instanzen das obige Verfahren aus, um nach zu suchen und zu installieren Lokalisierungs-Framework Spoke-Plugin [com.sn.Localization_Framework.Spoke].

Mit Lokalisierungs-Framework installierte Komponenten

Die Lokalisierungs-Framework Das Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert mehrere zugehörige Plugins, die noch nicht aktiv sind. Mit der Installation der Core-Plugins, optionale Plugins für Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur sind 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.

Plugins, die mit verfügbar sind Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer)

Plugin	Beschreibung
Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework]	Verwalten Sie Lokalisierungs-Workflows auf der Plattform und den Produkten.
Lokalisierungs-Framework Für Servicekatalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Aktiviert die Übersetzung von Servicekatalog Elemente mit Lokalisierungs-Framework.
Lokalisierungs-Framework Thema „für Virtual Agent“ [Com.Glide.Localization_Framework.va]	Aktiviert die Übersetzung von Virtual Agent Themen mit Lokalisierungs-Framework.
RWS Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework.sdl_Spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework Mit dem RWS Translation Management System.
XTM Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [Com.Glide.Localization_Framework.xtm_Spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework Mit dem XTM Translation Management System.

Optionale Plugins für den Lokalisierungs-Framework-Hub und die Spoke-Architektur

Lokalisierungs-Framework Hub [Com.sn.Localization_Framework.Hub] Umfang: sn_lf_Hub	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen erfüllt werden können, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen werden. Nach der Installation und Konfiguration verwaltet die Hub-Instanz eingehende Übersetzungsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur.
Lokalisierungs-Framework Spoke [Com.sn.Localization_Framework.Spoke] Umfang: sn_lf_Spoke	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen über den Lokalisierungs-Framework-Hub erfüllt werden können. Nach der Installation und Konfiguration sendet die Spoke-Instanz ihre Übersetzungsanforderungen an den Hub.

Artefaktkonfigurationen

Sie können die erforderlichen Artefakte konfigurieren und verwenden Lokalisierungs-Framework Um die Übersetzungsanforderungen zu erfüllen.

Alle in konfigurierten Artefakte Lokalisierungs-Framework Die Anwendung hat einen eigenen Datensatz in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config].

Mit der Aktivierung von Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), ein Datensatz für Servicekatalog Element 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.

Natural Language Understanding Modelle werden in automatisch erstellt und konfiguriert Lokalisierungs-Framework.

Ein Datensatz für Virtual Agent Das Thema wird seit auch im Framework erstellt und konfiguriert Virtual Agent Ist automatisch mit dem Basissystem aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Lite .

Datensätze für Dokumentvorlagenblockinhalt und HTML-Dokumentvorlage werden in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] erstellt, wenn Sie das Plugin „bereichsbezogene App für Human Resources: Lebenszyklusereignisse für Unternehmen“ [com.sn_HR_Lifecycle_ent] aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie Lebenszyklusereignisse für Enterprise .

Sie können auch ein Artefakt Ihrer Wahl erstellen und konfigurieren, und ein Datensatz für denselben wird in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config] erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt.

Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt

Erstellen und konfigurieren Sie anwenderdefinierte Artefakte Ihrer Wahl zur Verwendung von Lokalisierungs-Framework Funktionalität.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihr anwenderdefiniertes Artefakt befinden.

Erforderliche Rolle: Localization_admin und script_include_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Zurich Release, können Ihre anwenderdefinierten Artefakte in verfügbar gemacht werden Arbeitsbereich für Lokalisierung. Informationen dazu, wie anwenderdefinierte Artefakte in ausgewählt werden können Arbeitsbereich für LokalisierungÜbersetzungsanforderungen, siehe Dynamische Artefakterkennung in Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihr anwenderdefiniertes Artefakt befinden, und navigieren Sie zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Artefaktkonfigurationen** [sn_lf_config].
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Artefaktkonfiguration“ aus.

Formularfelder „Artefaktkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Artefaktdatensatzes.
Interner Name	Ein interner Name für das Artefakt.
Tabellenname	Bezeichner der Tabelle, in der Informationen zum Artefakt gespeichert werden. Beispiel: Tabelle „Katalogelemente“ [sc_Cat_item].
Prozessorskript	Extrahiert den übersetzbaren Inhalt, der der Übersetzungsanforderung zugeordnet ist, und speichert die Übersetzungen in der Datenbank.Sie können mithilfe der Suche 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	Beschreibung
	Skripteinbindung auswählen Symbol, oder Sie können eine neue Skripteinbindung erstellen. Das Prozessorskript enthält die folgenden Funktionen: ○ GetTranslatableContent: Extrahiert den übersetzbaren Inhalt. ○ SaveTranslatedContent: Speichert den übersetzten Inhalt zurück im System. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessorskriptfunktionen.Informationen zum Erstellen eines neuen Prozessorskripts für das Artefakt finden Sie unter Erstellen Sie ein Prozessorskript. **Hinweis:** Unter **Zugehörige Links** In einem vorhandenen Artefaktdatensatz können Sie zu wechseln **Legacy-Ansicht** Zur Skriptbearbeitung.
Anwendung	Anwendungsbereich. Der Wert ist die aktuelle Anwendung, die für die Sitzung des angemeldeten Anwenders ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Konfigurationsdatensatzes.
Einblicke generieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Lokalisierungseinblicke für das Artefakt. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungseinblicke Dashboard.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Beispiele für Lokalisierungs-Framework Artefakte, die Sie einrichten können, finden Sie in der Liste der LF Artifact-Blog-Posts in https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 In ServiceNow Community. Diese Beispiele umfassen Prozessorskripts.

Erstellen Sie ein Prozessorskript

Sie können ein Prozessorskript erstellen, das in Ihre anwenderdefinierte Artefaktkonfiguration aufgenommen werden soll, um den übersetzbaren Inhalt zu extrahieren und den übersetzten Inhalt zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Localization_admin und script_include_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Artefaktkonfigurationen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder öffnen Sie ein Artefakt, für das Sie das Prozessorskript aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Erstellen Sie Ein Prozessorskript** Zugehöriger Link.
4. In **Name der Skripteinbindung** Feld, geben Sie den Namen der Skripteinbindung an, in die das Artefakt integriert werden soll Lokalisierungs-Framework.
5. 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.

Prozessorskriptfunktionen

Das Prozessorskript enthält Funktionen, mit denen Sie den übersetzbaren Inhalt extrahieren und den übersetzten Inhalt speichern können, der beim Konfigurieren eines Artefakts enthalten ist.

GetTranslatedContent(Parameter)

Diese Funktion ist für das Extrahieren des übersetzbaren Inhalts für verantwortlich Lokalisierungs-Framework Dient zum Verwenden und Verbrauchen dieses Inhalts und enthält die folgenden Parameter:

GetTranslatedContent(Parameter)

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellenname des Artefaktdatensatzes.
sysId	Zeichenfolge	Die sys_ID des Artefaktdatensatzes.
language	Zeichenfolge	Die Sprache, in die das Artefakt übersetzt werden muss (Zielsprache).

Hinweis: Diese Skriptfunktion ist standardmäßig verfügbar, wenn Sie das Prozessorskript konfigurieren. Diese Skriptfunktion erfordert, dass Sie ihre Parameter konfigurieren, um das LFDocumentContent-Objekt zu erstellen.

SaveTranslatedContent (Dokumenteninhalt)

Diese Funktion ist für das Speichern der Übersetzungen im System verantwortlich und verfügt über einen Parameter, der ein Objekt von LFDocumentContent ist.

Alle Prozessorskripts erweitern LFArtifactProcessorSNC, was die Standardimplementierung dieser Funktion definiert, d. h. das Speichern der Übersetzungen in Standardtabellen. Wenn Sie diese Funktion im Prozessorskript definieren, wird das Standardverhalten überschrieben.

Hinweis: Diese Skriptfunktion wird standardmäßig kommentiert, wenn ein neues Prozessorskript erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Skripthelferfunktionen für LFDocumentContentBuilder lesen.

Erstellen Sie eine UI-Aktion für das anwenderdefinierte Artefakt

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um Übersetzungen für das anwenderdefinierte Artefakt anzufordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Localization_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur anwenderdefinierten Artefakttabelle.
   Suchen Sie die Tabelle mit ihrem Tabellennamen. Beispiel: **[sys_cs_topic]** Ist der Tabellenname für Virtual Agent Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Hamburger-Symbol ( ) In einer der Spalten und navigieren Sie zu **Konfigurieren UI-Aktionen** .
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „UI-Aktionen“ aus.

Formularfelder der UI-Aktion

Feld	Beschreibung
Name	Name für die UI-Aktion. Beispiel: **Übersetzungen Anfordern** .
Client	Option zum Ausführen des Skripts im Browser des Anwenders. Wenn diese Option aktiviert ist, wird **Beim Klicken** Das Feld wird über dem Bedingungsfeld angezeigt.
Bedingung	Bedingung, um zu entscheiden, wann diese UI-Aktion angezeigt werden soll.
Beim Klicken	Geben Sie den Namen der JavaScript-Funktion an: `renderLanguagePickerModal();`

Skript	Option zum Ausführen des Skripts zur Ausführung der Funktion „Übersetzungen anfordern“.
	
	Das Skript variiert für **Formularschaltfläche** Und **Listenauswahl** .
	
	○ Formularschaltfläche
	
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	
	`dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	
	○ Listenauswahl
	
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_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.

Feld	Beschreibung

	dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));
	dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);
	
	dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");
	dlg.setPreference("request_type", "list");
	dlg.setPreference("focusTrap", true);
	dlg.render();
	}

Formularschaltfläche	Option zum Aktivieren der UI-Aktion als Formularschaltfläche.
Listenauswahl	Option zum Aktivieren der UI-Aktion in der Auswahlliste.

Hinweis: Konfigurieren Sie das Formular, um alle Felder anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI Action.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Skripthelferfunktionen für LFDocumentContentBuilder lesen

Die `LFDocumentContentBuilder` Stellt Dienstprogrammfunktionen zum Erstellen von Dokumentinhalten bereit. Verwenden Sie diese Funktionen, um die Logik zu schreiben, um den übersetzbaren Inhalt aus allen Artefakten zu extrahieren, unabhängig davon, ob sie Standardtabellen verwenden oder nicht, für Übersetzungen.

Initialisieren (Version, targetlanguage, sys_ID, tableName)

Verwenden Sie diese Funktion als Konstruktor für `LFDocumentContentBuilder` Und enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
Version	Zeichenfolge	Der Versionstyp des zu generierenden Dokumentinhalts. Für Zurich, Dieser Wert ist v1.
targetLanguage	Zeichenfolge	Die Zielsprache des Inhalts des Lokalisierungsaufgabendokuments. Die Zielsprache ist mit der Sprache identisch, die im Argument der Skriptfunktion zum Lesen verfügbar ist.
SYS_ID	Zeichenfolge	Die sys_ID des Artefaktdatensatzes.
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellenname des Artefaktdatensatzes.

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

ProcessString (Zeichenfolge, groupName, Bezeichnung)

Verwenden Sie diese Funktion, um das LFDocumentContentElement dem Dokumentinhalt für die angegebene Zeichenfolge hinzuzufügen. Es enthält die folgenden Parameter.

Name	Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Zeichenfolge	Der Wert, für den ein Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der das Element gehören soll.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichner für das erstellte Element.

ProcessStringArray (StringArray, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um dem Dokumentinhalt für die angegebenen Zeichenfolgen Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter.

Name	Typ	Beschreibung
StringArray	Liste der Zeichenfolgen	Die Liste der Werte, für die der Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der diese Zeichenfolgen gehören.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichner für diese Zeichenfolgen.

ProcessScript (scriptContent, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um dem Dokumentinhalt ein Element für die Zeichenfolgen hinzuzufügen, die als Eingabe von „getMessage“, „gs.getMessage“ oder „gs.getMessageLang“ im bereitgestellten Skript vorhanden sind. Es hat die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
SkriptContent	Zeichenfolge	Das Skript, das verarbeitet werden soll, um die Zeichenfolgen abzurufen, die als Eingabe von „getMessage“, „gs.getMessage“ oder „gs.getMessageLang“ vorhanden sind.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichner für diese Eingabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

ProcessTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um Elemente für das angegebene glideRecord-Objekt im Dokumentinhalt für alle seine übersetzbaren Felder zu erstellen. Diese übersetzbaren Felder können vom Typ „translated_field“, „translated_Text“ oder „translated_html“ sein. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
glideRecord	GlideRecord	Das GlideRecord-Objekt, das für übersetzbare Felder verarbeitet werden soll. Der GlideRecord muss auf den gültigen Tabellendatensatz verweisen.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

ProcessTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um alle qualifizierten Datensätze für den angegebenen tableName und encodedQuery abzurufen und Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) im Dokumentinhalt für alle übersetzbaren Felder hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Die Tabelle zum Abrufen von Datensätzen.
encodedQuery	Zeichenfolge	Die codierte Abfrage zum Filtern von Datensätzen aus der Tabelle „processTranslatableFieldsForSingleRecord“.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

ProcessElement()

Verwenden Sie diese Funktion, um dem LFDocumentContent-Objekt ein Element (Objekt von LFDocumentContentElement) hinzuzufügen.

Element	LFDocumentContentElement	Element, das dem Dokumentinhalt hinzugefügt 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.

Build()

Gibt das LFDocumentContent-Objekt zurück.

Hinweis: Die Funktion „getFinalJSON“ ist in veraltet Zurich Release und es wird empfohlen, die zu verwenden `Build()` Funktion.

Ein Beispielskript zum Erstellen des Dokumentinhalts.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
   field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
   // All the other relevant attributes can be set
   var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
   element.addField(field);
   lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
   return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Beispielskript zum Extrahieren von Daten aus LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
   // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
   var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
   var version = documentContent.getVersion();
   var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
   for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
      var element = elements[idx];
      var groupName = element.getGroupName();
      var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
      for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
         var field = fields[fieldIdx];
         var originalValue = field.getOriginalValue();
         var translatedValue = field.getTranslatedValue();
         // Get all the other required members and process them appropriately
      }
   }
}
```

Lokalisierungs-Framework Einstellungen

Sie können Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen für eine oder mehrere Sprachen und für ein oder alle verfügbaren Artefakte mit definieren Lokalisierungs-Framework Einstellungen.

Bevor Sie die Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen definieren, stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Artefakte verfügen, um die Lokalisierungseinstellungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Artefaktkonfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können für Übersetzungsanforderungen nicht ausgewählt werden.

Sie können einen oder mehrere der folgenden Übersetzungsmodi aktivieren, um die Übersetzungseinstellungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi.

- Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzer, wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden möchten.

  Hinweis: Maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework Anwendung wird von unterstützt Dynamische Übersetzung. Daher wird aktiviert Dynamische Übersetzung Mit dem Plugin „“ (com.Glide.Dynamic_Translation) können Sie die maschinelle Übersetzungsfunktion in verwenden Lokalisierungs-Framework

  an.
- Konfigurieren Sie einen TMS-Service Ihrer Wahl, wenn Sie den Inhalt zur Übersetzung an ein Übersetzungsmanagementsystem senden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement-Systemkonfigurationen.
- Konfigurieren Sie einen E-Mail-Subflow, wenn Sie einen anderen Subflow als den Standard-Subflow zum Senden der übersetzbaren Inhaltsdatei zur Übersetzung per E-Mail verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten E-Mail-Subflow.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten E-Mail-Subflow

Erstellen Sie einen E-Mail-Subflow entsprechend Ihren Anforderungen. Sie können dann diesen Subflow auswählen, um Übersetzungseinstellungen für eine Sprache zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Localization_admin und Flow_Designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Lokalisierungs-Framework Stellt einen Standard-E-Mail-Subflow bereit, den Sie anpassen können.

Kopieren Sie den vorhandenen E-Mail-Subflow, der für konfiguriert ist Lokalisierungs-Framework Und passen Sie es dann an. Veröffentlichen Sie den anwenderdefinierten Subflow, damit er beim Einrichten der Übersetzungseinstellung für eine Sprache ausgewählt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. In Flow Designer Klicken Sie auf **Subflows** .
3. Klicken Sie Auf **LF-E-Mail zur Übersetzung senden** subflow.
   Der Subflow LF-E-Mail zur Übersetzung senden wird in geöffnet Flow Designer Im schreibgeschützten Format. Die Eingaben in diesem Subflow werden in der folgenden Tabelle beschrieben:

Eingabeparameter „LF-E-Mail für Übersetzung senden“

Name	Beschreibung	Typ
lftask_record	Zugeordnet Lokalisierungs-Framework Aufgabendatensatz.	Referenz.Lokalisierungsaufgabe [sn_lf_Insight]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Typ
attachment_record	Enthält eine Datei im Zusammenhang mit der LFTASK, die per E-Mail zur Übersetzung gesendet werden kann.	Referenz.Anhang
Senden_an	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die die LF-Aufgabendatei senden sollen.	Zeichenfolge
source_language	Sprache, aus der die Lokalisierungsaufgabe erstellt wurde.	Zeichenfolge
target_language	Sprache, in die der Inhalt der Lokalisierungsaufgabe übersetzt wird.	Zeichenfolge

4. Klicken Sie im Subflow-Header auf das Symbol „weitere Aktionen“ Und wählen Sie aus **Subflow kopieren.**
5. In **Neuer Subflow-Name** Geben Sie den Namen des neuen Subflows ein.
6. Um den Anwendungsbereich des Subflows zu beschränken, wählen Sie im Feld **Anwendung** die erforderliche Anwendung aus, andernfalls wählen Sie **Global**.
7. Klicken Sie auf **Kopieren**.

   Der neue Subflow wird erstellt und im Subflow-Designer-Editor geöffnet. Die Eingaben aus dem kopierten Subflow werden angezeigt.

   Hinweis: Eingaben sind behoben und können nicht bearbeitet werden.

8. Klicken Sie im Abschnitt Aktionen auf **E-Mail Senden** .
   Dadurch wird der Abschnitt „E-Mail senden“ erweitert. Die Felder im Abschnitt „E-Mail senden“ werden unten beschrieben:

Felder „E-Mail senden“

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Standard: **E-Mail Senden** .
Zieldatensatz	Zugeordnet Lokalisierungs-Framework Aufgabendatensatz
Tabelle	Name der Tabelle, in der sich die Lokalisierungsaufgabe befindet.
Wasserzeichen einfügen	Fügt ein Wasserzeichen in der Datei hinzu, die der Lokalisierungsaufgabe zugeordnet ist.
An	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die direkt adressiert 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.

Feldname	Beschreibung
CC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die die Liste der direkt in der E-Mail adressierten Empfänger sehen sollen.
BCC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die in der E-Mail kopiert, aber nicht in der E-Mail angezeigt werden.
Betreff	Der Text über die E-Mail, den die Empfänger sehen können.
Textkörper	Die Textnachricht über die Lokalisierungsaufgabe, die zur Übersetzung gesendet wird.

9. Klicken Sie Auf **Fertig** , Wenn Sie die Felder gemäß Ihren Anforderungen geändert haben.
10. Klicken Sie Auf **Anhang Kopieren** .
    Die Aktion Anhang kopieren wird erweitert. Die Felder im Abschnitt „Anhang kopieren“ werden unten beschrieben:

Kopieren Sie Anhangsfelder

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Anhang kopieren wird standardmäßig angezeigt.
Quellanhangdatensatz [Anhang]	Übersetzbare Inhaltsdatei der Lokalisierungsaufgabe.
Zieldatensatz	Stellt den Zieldatensatz in der E-Mail dar.
Tabelle	Stellt die E-Mail-Tabelle dar.

11. Klicken Sie Auf **Speichern** , Um den Subflow im Entwurfsstatus zu speichern.
12. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Verwenden Sie den veröffentlichten Subflow, um die Übersetzungseinstellung für eine Sprache zu definieren.

Übersetzungsmanagement-Systemkonfigurationen

Die Lokalisierungs-Framework Unterstützt die Integration mit einem Übersetzungsmanagementsystem zur Lokalisierung des Inhalts.

Die TMS-Konfigurationstabelle listet alle in der Instanz konfigurierten TMS-Services auf.

RWS- und XTM-TMS-Services werden automatisch in aktiviert Lokalisierungs-Framework Mit der Aktivierung von Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) und werden in der Tabelle „TMS-Konfiguration“ [sn_lf_tms_config] angezeigt.

Um den RWS-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von RWS-TMS finden Sie unter RWS Translation Management System-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.

Um den XTM-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von XTM-TMS finden Sie unter XTM Translation Management System-Spoke.

Sie können sich auch mit einem TMS-Service Ihrer Wahl anmelden und einen Account erstellen. Informationen zum Erstellen und Konfigurieren eines anwenderdefinierten TMS finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

RWS Translation Management System-Spoke

Die RWS Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren der Artefakte mit dem RWS Translation Management System Service.

Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) zum Aktivieren der RWS Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework(Com.Glide.Localization_Framework.rws_Spoke).

Abonnement

Die RWS-TMS-Spoke erfordert beliebige ServiceNow Abonnement, das Standard oder höher ist und enthält Lokalisierungs-Framework.

Unterstützte Versionen

Version v1.

Spoke-Subflows

Die Spoke stellt Subflows im Status „veröffentlicht“ zur Integration in den RWS-TMS-Service bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [Request_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der Artefakte anzufordern.
Übersetzungen abrufen [Retrieve_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben zum Abrufen von Übersetzungen der übersetzten Artefakte.

Spoke-Aktionen

Die Spoke bietet Aktionen zur Integration in den RWS-TMS-Service.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project_on_sdl]	Erstellt ein Projekt in RWS zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [GET_sdl_project_Details]	Ruft die Details des Projekts für die Übersetzungsanforderung 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.

Spoke-Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Übersetzte Datei abrufen [Get_translated_file_from_sdl]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus RWS-TMS ab.
Datei als abgeschlossen markieren [complete_file_on_sdl]	Markiert die Datei als abgeschlossen, nachdem der übersetzte Inhalt abgerufen wurde.
Datei hochladen [Upload_file_on_sdl_tms]	Sendet eine Datei an RWS für Übersetzungen.

Accountanforderungen des RWS-Übersetzungsmanagementsystems

Stellen Sie sicher, dass Sie bei RWS TMS registriert sind und die Anmeldeinformationen abrufen. Weitere Informationen zur API für verwaltete RWS-Übersetzungen finden Sie unter RWS Dokumentation.

Anforderungen für Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Verbindungen und Anmeldeinformationen .

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, verwenden Sie einen zugehörigen Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, der mit der RWS-Spoke-Installation erstellt wurde.

Diese Spoke verwendet den RWS-TMS-Alias (sn_sdl_Spoke.SDL_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden sind die Anforderungen für den Verbindungsalias aufgeführt.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://languagecloud.sdl.com . Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Einstellung eine andere URL haben.

Siehe Konfigurieren Sie RWS-TMS in Lokalisierungs-Framework Um eine Verbindung zu den RWS-TMS-Services herzustellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte zu verwenden.

Konfigurieren Sie RWS-TMS in Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie RWS-TMS, um den RWS-TMS-Service in zu verwenden Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
   Ein Anmeldeinformationsdatensatz für RWS TMS wird erstellt, wenn die RWS TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.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.

2. Öffnen Sie den RWS TMS-Anmeldeinformationsdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen den RWS-Verbindungsdatensatz.
   Ein Verbindungsdatensatz für RWS wird erstellt, wenn die RWS TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).

   Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Installation der RWS-Spoke abgerufen werden Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
4. Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ des Formulars „HTTP/HTTPS-Verbindung“ an *`project_option_id`*Verbindungsattribut, und speichern Sie das Formular.
   RWS bietet eine Option zum Erstellen automatisierter oder überprüfter Projekte und stellt die entsprechenden Optionen-IDs während der Erstellung des RWS-Accounts bereit.
5. In **Anmeldeinformationen** Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ) Und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Datensatz für OAuth 2,0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die RWS TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
6. In **OAuth-Entitätsprofil** Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ) Und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
7. In **OAuth-Anbieter** Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ) Und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die RWS TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
8. Geben Sie die Client-ID und das geheime Clientgeheimnis an, die von RWS zum Zeitpunkt der Account-Erstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.
9. Öffnen Sie das Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“ erneut, und klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link.
10. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort an.
    RWS unterstützt Passwortanmeldeinformationen des Ressourcenbesitzers als Gewährungstyp. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

    Hinweis: Der Anwendername und das Passwort bleiben in nicht erhalten ServiceNow Instanz.
11. Klicken Sie Auf **OAuth-Token abrufen** .
    Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, wird ServiceNow® Plattform generiert das Token neu, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

XTM Translation Management System-Spoke

Die XTM Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren der Artefakte mit dem XTM Translation Management System Service.

Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) zum Aktivieren der XTM Translation Management System-Spoke für das Lokalisierungs-Framework (com.Glide.Localization_Framework.xtm_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.

Abonnement

Die XTM-TMS-Spoke erfordert eine ServiceNow Abonnement, das Standard oder höher ist und enthält Lokalisierungs-Framework.

Unterstützte Versionen

Version v1 .

Spoke-Subflows

Die Spoke stellt Subflows im Status „veröffentlicht“ zur Integration in den XTM-TMS-Service bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [Request_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben, um Übersetzungen der Artefakte anzufordern.
Übersetzungen abrufen [Retrieve_translations]	Enthält einen Satz von Eingaben und Ausgaben zum Abrufen von Übersetzungen der übersetzten Artefakte.

Spoke-Aktionen

Die Spoke bietet Aktionen zur Integration in den XTM-TMS-Service.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project]	Erstellt ein Projekt in XTM zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [GET_xtm_tms_project_Details]	Ruft die Details des Projekts für die Übersetzungsanforderung ab.
Übersetzte Datei abrufen [Get_translated_file_from_xtm_tms]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus XTM TMS ab.

Account-Anforderungen des XTM-Übersetzungsmanagementsystems

Stellen Sie sicher, dass Sie bei XTM TMS registriert sind und die Anmeldeinformationen abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter XTM Dokumentation.

Anforderungen für Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Verbindungen und Anmeldeinformationen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, verwenden Sie einen zugehörigen Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, der mit der XTM TMS-Spoke-Installation erstellt wurde.

Diese Spoke verwendet den XTM-TMS-Alias (sn_xtm_Spoke.XTM_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden sind die Anforderungen für den Verbindungsalias aufgeführt.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://languagecloud.sdl.com . Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Einstellung eine andere URL haben.

Siehe Konfigurieren Sie XTM-TMS in Lokalisierungs-Framework Um eine Verbindung zu den XTM-TMS-Services herzustellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte zu verwenden.

Konfigurieren Sie XTM-TMS in Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie XTM-TMS für die Verwendung des XTM-TMS-Service in Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
   Ein Anmeldeinformationsdatensatz für XTM TMS wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
2. Öffnen Sie **XTM-TMS** (ID = sn_xtm_Spoke.XTM_TMS) Anmeldeinformationsdatensatz.
3. Geben Sie auf der Registerkarte Verbindungsattribute des Formulars an `template_id`Und `customer_id`Attribute und speichern Sie das Formular.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte Verbindungen den XTM-Verbindungsdatensatz, indem Sie das Informationssymbol ( ).
   Ein Verbindungsdatensatz für XTM wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer). Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die über die XTM-Spoke-Installation abgerufen wurden.

   Hinweis: In **Verbindungs-URL** Geben Sie die URL der XTM-Verbindung ein.

5. In **Anmeldeinformationen** Wählen Sie den Wert aus **XTM** Um zu öffnen **OAuth 2,0-Anmeldeinformationen** Datensatz [oauth_2_0_credentials].
   Ein Datensatz für OAuth 2,0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
6. In **OAuth-Entitätsprofil** Wählen Sie das Informationssymbol ( ), um den Datensatz zu öffnen.
   Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).
7. In **OAuth-Anbieter** Wählen Sie das Informationssymbol ( ), um zu öffnen **Anwendungsregistrierungen** Datensatz [oauth_Entity].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit installiert wird Lokalisierungs-Framework Aktivierung des Installationsprogramm-Plugins (com.glide.localization_framework.installer).

8. Geben Sie die Client-ID und das geheime Clientgeheimnis an, die von XTM zum Zeitpunkt der Account-Erstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.
9. Öffnen Sie das Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“ erneut, und wählen Sie aus **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link.
10. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort an.
    XTM unterstützt Passwortanmeldeinformationen des Ressourcenbesitzers als Gewährungstyp. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

    Hinweis: Der Anwendername und das Passwort bleiben in nicht erhalten ServiceNow Instanz.

11. Wählen Sie Aus **OAuth-Token abrufen** .
    Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, wird ServiceNow® Plattform generiert das Token neu, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

Integration in ein Übersetzungsmanagementsystem

Integrieren Sie sie in ein Übersetzungsmanagementsystem Ihrer Wahl, um die für Übersetzungen angeforderten Artefakte zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Subflows, um Übersetzungen anzufordern und den übersetzten Inhalt mit abzurufen IntegrationHub Subflows, Aktionen, Verbindungen und Anmeldeinformationen.

   a. Stellen Sie sicher, dass die Fehlermeldungen und -Codes vom TMS-Anbieter den unterstützten Fehlermeldungen und -Codes korrekt zugeordnet sind ServiceNow Plattform.

   Standardfehlercodes und -Meldungen

Fehlercode	Fehlermeldung
40510	Fehler beim Anfordern von Übersetzungen.
40520	Fehler beim Abrufen von Übersetzungen.
40500	Authentifizierung fehlgeschlagen.

   b. Stellen Sie sicher, dass die Eingabe- und Ausgabefelder für die Subflows das folgende Format aufweisen:

   Übersetzungs-Subflow anfordern

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
xliff_1_2_content	Inhalt eines Artefakts, das im XLIFF 1,2-Format übersetzt werden muss.	Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Typ
Eingaben		
	Beispiel: 'csv', 'xliff 1.2'	
source_language	Sprachcode des Quelltexts. Beispiel: 'en'	Zeichenfolge
target_language	Sprachcode des Zieltexts. Beispiel: 'fr', 'it'	Zeichenfolge
Ausgaben		
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	Auswahl
error_message	Der Grund für den Fehler, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

Übersetzungs-Subflow abrufen

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt
Ausgaben		
Übersetzt_xliff_1_2	Übersetzte XLIFF-Datei vom TMS empfangen.	Zeichenfolge
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	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.

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
error_message	Der Grund für den Fehler, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

2. Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem, und aktivieren Sie es.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

   Hinweis: Lokalisierungs-Framework Abhängig von IntegrationHub Zum Erstellen von Integrationen mit Systemen von Drittparteien.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem

Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Mit einem Übersetzungsverwaltungssystem einer Drittpartei Ihrer Wahl, um ein Artefakt zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: Localization_admin und Flow_Designer

Stellen Sie sicher, dass Lokalisierungs-Framework Das Installationsprogramm-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) ist aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **TMS-Konfiguration**an.

   Hinweis: Standardmäßig RWS, und Konfigurationen des XTM-Übersetzungsmanagement-Systems sind verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „TMS-Konfiguration“ aus.

TMS-Konfigurationsformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der TMS-Konfiguration.
Übersetzungs-Subflow anfordern	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsmanagementsystem einer Drittpartei interagiert, um Übersetzungen anzufordern.
Übersetzungs-Subflow abrufen	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsmanagementsystem einer Drittpartei interagiert, um übersetzte Inhalte abzurufen.
Anwendung	Der Umfang der Anwendung. Der Standardwert ist Global.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Der Standardwert ist **v1.**
Automatischen Abruf aktivieren	Option zum automatischen Abrufen des übersetzten Inhalts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 diese Option ausgewählt ist, werden die Übersetzungen gemäß den geplanten Aufgaben abgerufen, die täglich ausgeführt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework Einstellungen

Konfigurieren Sie die Einstellungen, um die Übersetzung in den aktivierten Sprachen anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_admin oder Localization_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzungseinstellung.
Artefakt	Artefakt für die zu definierenden Einstellungen. Sie können entweder auswählen **Alle Artefakte** Oder ein Artefakt Ihrer Wahl, z. B. **Catalog_item** Oder **nlu_model** . **Hinweis:** Zur Auswahl Virtual Agent Themen, Dokumentvorlagen, Inhalt des Dokumentvorlagenblocks, HTML-Dokumentvorlage, Knowledge Base Oder E-Mail-Benachrichtigungsartefakte, müssen Sie bestimmte Plugins aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework.
Sprachen	Zieldatensätze der in der Instanz verfügbaren Sprachen. Alle verfügbaren Sprachen werden basierend auf dem ausgewählten Artefakt ausgefüllt.

4. Wählen Sie aus **Übersetzungseinstellungen** Registerkarte.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Übersetzungseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Maschinelle Übersetzung	
Maschinelle Übersetzung aktivieren	Option zum Aktivieren des maschinellen Übersetzungsservice für ausgewählte Sprachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Dynamische Übersetzung Muss installiert sein, um maschinelle Übersetzung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.
Übersetzer	Liste der verfügbaren Übersetzerservices für maschinelle Übersetzung. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Konfigurationsdatensatz für Drittpartei-Übersetzer integriert und aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit anderen Übersetzungsservices.
Übersetzungsverwaltungssystem (TMS)	
TMS aktivieren	Option zum Aktivieren des Translation Management System (TMS) für ausgewählte Sprachen.
TMS	Liste aller TMS-Services, die für maschinelle Übersetzung verfügbar sind. Standardmäßig ist **RWS** Und **XTM** TMS sind verfügbar. Sie können auch ein konfiguriertes anwenderdefiniertes TMS auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement-Systemkonfigurationen. Wenn Sie eine Spoke-Instanz gemäß konfigurieren Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur auswählen Lokalisierungs-Framework-Hub In diesem Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur.
Per E-Mail senden	
Senden per E-Mail aktivieren	Option zum Aktivieren des E-Mail-Service für die Inhaltslokalisierung für ausgewählte Sprachen.
E-Mail-Subflow	Verfügbare Subflows für Ihre E-Mail. Automatisch ist ein Subflow vorhanden. Um einen anderen Subflow auszuwählen, erstellen Sie einen Subflow, bevor Sie die Übersetzungseinstellung einrichten.
Standarddateiformat	Option zum Auswählen eines Dateiformats zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden XLIFF 1,2- und CSV-Dateiformate unterstützt.
Standardmäßige Empfängerliste	Liste der Empfänger-E-Mail-Adressen, über die der Inhalt zur Übersetzung an den Übersetzer gesendet wird.
Export/Import	
Export/Import aktivieren	Option zum Aktivieren des Exports und Imports von Inhalten für die Übersetzung ausgewählter Sprachen.
Standarddateiformat	Verfügbare Optionen für Dateiformate zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden XLIFF 1,2- und CSV-Dateiformate unterstützt.

6. Wählen Sie aus **Workflow-Einstellungen** Registerkarte.
7. Füllen Sie im Formular die 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.

Formular „Workflow-Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Workflow	Liste aller für den Übersetzungsprozess verfügbaren Workflows. Weitere Informationen zu den verfügbaren Workflows finden Sie unter Workflows in Lokalisierungs-Framework.
Geschäftliche Genehmigergruppe	Liste aller verfügbaren geschäftlichen Genehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Workflow, der Geschäftsgenehmigungen erfordert, aus ausgewählt ist **Workflow** Feld. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die geschäftliche Genehmigergruppe die Rolle localization_Fulfiller enthält.
Lokalisierungserfüller-Gruppe	Liste aller verfügbaren Lokalisierungserfüller-Gruppen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungserfüller-Gruppe die Rolle localization_Fulfiller enthält.
Automatischer Übersetzungsmodus	Option zum Auswählen des automatischen Übersetzungsmodus. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ **Maschinell übersetzen** ○ **An TMS senden** . Ob die Instanz als Spoke in eingerichtet wurde Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur, Diese Einstellung sendet die Übersetzungsanforderung an den Hub. ○ **Per E-Mail senden** Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die Übersetzungseinstellungen für den ausgewählten automatischen Übersetzungsmodus konfiguriert haben.
Übersetzungsgenehmigergruppe	Liste aller verfügbaren Übersetzungsgenehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Workflow, der Übersetzungsgenehmigungen erfordert, aus ausgewählt ist **Workflow** Feld. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Übersetzungsgenehmigergruppe die Rolle localization_Fulfiller enthält.

8. Wählen Sie aus **Projekteinstellungen** Registerkarte.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Projekteinstellungen“

Feld	Beschreibung
Projekte aktivieren	Option zum Aktivieren der Erstellung der Lokalisierungsprojekte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verwenden Arbeitsbereich für Lokalisierung, Wählen Sie diese Option aus (setzen Sie diese Option auf ein). In Arbeitsbereich für Lokalisierung Sie müssen dem Projekt keine Elemente manuell hinzufügen. Für Lokalisierungs-Framework: Wenn diese Option aktiviert ist, werden die für die Lokalisierung angeforderten Elemente (Localization Requested Items, LRITMs) auf Anforderung zur Übersetzung des Artefakts erstellt. Sie können dann ein Projekt erstellen und die entsprechenden angeforderten Elemente hinzufügen, um mit der Übersetzung zu beginnen. Sie müssen über die Rolle „Localization_Manager“ verfügen, um ein Projekt zu erstellen. Diese Option hilft bei der Massenübersetzung der gleichzeitig zu erledigenden Artefakte, indem sie einem Projekt hinzugefügt wird. Dann wird der Übersetzungsfortschritt der LRITMs auf Projektebene überwacht.
Automatische Erstellung aktivieren	Option zum Aktivieren der automatischen Erstellung der Lokalisierungsprojekte in Lokalisierungs-Framework. Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Option Projekte aktivieren ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Arbeitsbereich für Lokalisierung, Löschen Sie diese Option (legen Sie diese Option nicht fest). Für Lokalisierungs-Framework: Wenn diese Option aktiviert ist, werden Übersetzungsanforderungen für Artefaktelemente wie folgt erstellt: ○ Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt. Die entsprechenden Lokalisierungsangeforderten Elemente (LRITMs) werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. ○ Das Projekt startet automatisch basierend auf Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
Lokalisierungsmanager-Gruppe	Liste aller verfügbaren Anwendergruppen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungsmanager-Gruppe die Rolle „Localization_Manager“ enthält.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Eigenschaften Des Lokalisierungs-Frameworks: Update-Satz-Strategien

Verwenden Sie Update-Sätze, um Ihre Übersetzungen in eine andere Instanz zu migrieren. Konfigurieren Sie Eigenschaften für Update-Sätze entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Mit Update-Sätzen können Sie Ihre Artefaktübersetzungen in andere Instanzen übertragen. Hintergrundinformationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update-Sätze .

Für Lokalisierungsaufgaben wurde standardmäßig ein dedizierter Update-Satz pro Aufgabe im Umfang des Artefakts erstellt. In Zurich Release können Sie Ihre Update-Satz-Strategie angeben, um zu steuern, ob Übersetzungen in einem Update-Satz gebündelt oder in granulare Update-Sätze verteilt 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.

Die Einstellungen für Update-Satz-Strategien variieren je nach Übersetzungstyp und sind wie folgt definiert:

Lokalisierungsaufgaben

Teil von Workflows, die häufig Genehmigungsprozesse umfassen. Diese basieren auf Aufgaben.

ad-hoc

Wurde direkt vom Lokalisierungseditor aus dem Artefaktdatensatz (z. B. ein Katalogelement) bearbeitet und veröffentlicht. Die **Bearbeiten Sie die Übersetzung** Die Schaltfläche ist für den Editor sichtbar und öffnet eine UI-Seite zur Übersetzung. Ad-hoc-Übersetzungen werden im Anwenderkontext verarbeitet.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie, wenn Übersetzungen aus einem Lokalisierungsauftrag veröffentlicht werden

Speichern Sie die Übersetzung im Update-Satz, der für jede Lokalisierungsaufgabe erstellt wurde	Das System erstellt einen dedizierten Update-Satz für jede Aufgabe unter Verwendung des Aufgabennamens. Diese Strategie ist am besten geeignet, wenn eine begrenzte Anzahl von Aufgaben vorhanden ist.
Speichern Sie Übersetzungen im Update-Satz „LF: Übersetzungen“	Granulare Update-Sätze werden nicht erstellt. Stattdessen erstellt oder verwendet das System einen Update-Satz mit dem Namen „LF: Übersetzungen“, und speichert alle Aufgaben darin. Diese Strategie kann bequemer sein, wenn viele Lokalisierungsaufgaben vorhanden sind.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie für die Ad-hoc-Veröffentlichung von Übersetzungen

Speichern Sie Übersetzungen im vom Anwender bevorzugten Update-Satz	Die Übersetzungen werden in den Update-Satz geschrieben, den der Anwender für einen Umfang angegeben hat, da die Verarbeitung im Kontext des Anwenders erfolgt. Wenn sich Artefakte in einem Anwendungsbereich befinden, werden ihre Übersetzungen im bevorzugten Update-Satz des Anwenders für diesen Bereich gespeichert.
Speichern Sie Übersetzungen im Update-Satz „LF: Übersetzungen“	Das System erstellt oder verwendet einen Update-Satz mit dem Namen „LF: Übersetzungen“, und alle Ad-hoc-Übersetzungen werden darauf geschrieben.

Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Lokalisierungs-Framework** > **Eigenschaften**an. Wählen Sie die entsprechende Strategie aus, und wählen Sie aus **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.

Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur

Aktivieren Sie eine zentrale Instanz, um Übersetzungsanforderungen zu erfüllen, die von anderen Instanzen mit übermittelt wurden Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur. Installieren Sie optional Lokalisierungs-Framework Plugins zum Konfigurieren einer Ihrer Instanzen als Hub und anderer Instanzen als Spokes.

Standardmäßig werden Übersetzungen in derselben Instanz angefordert und erfüllt. Jedoch in Zurich Release: Es ist ein Hub-Spoke-Modell für Übersetzungsanforderungen und -Erfüllung verfügbar. Mit dieser Architektur sind Übersetzungsanforderungen ein zweistufiger Prozess:

1. Die Spoke-Instanz sendet eine Übersetzungsanforderung an die Hub-Instanz.
2. Die Hub-Instanz verwaltet die Erfüllung der Anforderung, z. B. indem der Inhalt an ein Übersetzungsmanagementsystem (Translation Management System, TMS) gesendet wird. Der Hub gibt die übersetzten Inhalte an die Spoke-Instanz zurück.

Betrachten Sie die Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur, wenn Sie den Zugriff der Erfüller auf nur eine Instanz beschränken möchten.

Verwenden Sie zum Einrichten dieser Architektur die Administratorrolle, um die folgenden Plugins zu installieren:

- Lokalisierungs-Framework Hub [com.sn.localization_Framework.Hub]. Installieren Sie dieses Plugin auf der Instanz, die Sie als Hub festlegen.
- Lokalisierungs-Framework Spoke [com.sn.localization_Framework.Spoke]. Installieren Sie dieses Plugin auf den Instanzen, die Sie als Spokes festlegen.

Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter Aktivieren Lokalisierungs-Framework.

Wenn beide Plugins installiert sind, verwenden Sie die Rolle admin oder localization_admin, um die Verbindung zwischen Hub- und Spoke-Instanzen zu konfigurieren. In der Hub-Instanz:

1. Navigieren zu **Lokalisierungs-Framework** > **Hub** > **Spoke-Einstellungen.**
2. In **Name** Feld einen eindeutigen Namen für jeden Eintrag eingeben.
3. Auf der Registerkarte für **Übersetzungseinstellungen** , Suchen Sie nach **Übersetzungsmanagementsystem** (TMS) Abschnitt. Geben Sie den TMS-Service ein, den Ihre Organisation verwendet.
4. Auf der Registerkarte **Workflow-Einstellungen** , Konfigurieren Sie entsprechend Ihren Anforderungen. Je nach ausgewähltem Workflow werden verschiedene Unterfelder ausgefüllt.
5. Die Registerkarte **Projekteinstellungen** Ist optional. Wenn kein Projekt eingegeben wird, wird jede Anforderung von Übersetzungen in mehr als eine Zielsprache in separate Aufgaben aufgeteilt, eine für jede Sprache.

Hinweis: Wenn Dynamische Übersetzung Ist nicht installiert, die Option für maschinelle Übersetzung ist nicht verfügbar.

In einer Spoke-Instanz:

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen Für Alle Artefakte** Tabelle [sn_lf_setting].
2. Auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen** , Suchen Sie nach **Übersetzungsmanagementsystem** (TMS) Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 TMS** : Wählen Sie aus.
- **TMS** : Auf festgelegt `Lokalisierungs-Framework-Hub` .
- **Zusätzliche TMS-Informationen** : Für **SpokeSettingsName** Geben Sie den Namen der Verbindungseinstellung ein, die auf dem Hub konfiguriert wurde.

3. Navigieren Sie zu **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen** Tabelle. Suchen und öffnen Sie den Datensatz mit dem Namen *`Lokalisierungs-Framework`***Hub-TMS** .
4. Fügen Sie die Verbindung zum Hub in hinzu **Verbindungen** Registerkarte. Sie können die URL für Ihren Hub in eingeben **Verbindungs-URL** Feld. Legen Sie die Authentifizierung und andere Attribute fest, die Ihrer Umgebung entsprechen.

Aus der Perspektive der Spoke-Instanz fungiert der Hub als TMS.

Übersetzungen anfordern

Die Lokalisierungs-Framework Bietet die Möglichkeit, eine oder mehrere aktivierte Sprachen auszuwählen, während Übersetzungen für Artefakte aus dem Englischen in verschiedene Sprachen angefordert werden.

Fordern Sie Übersetzungen in an Lokalisierungs-Framework

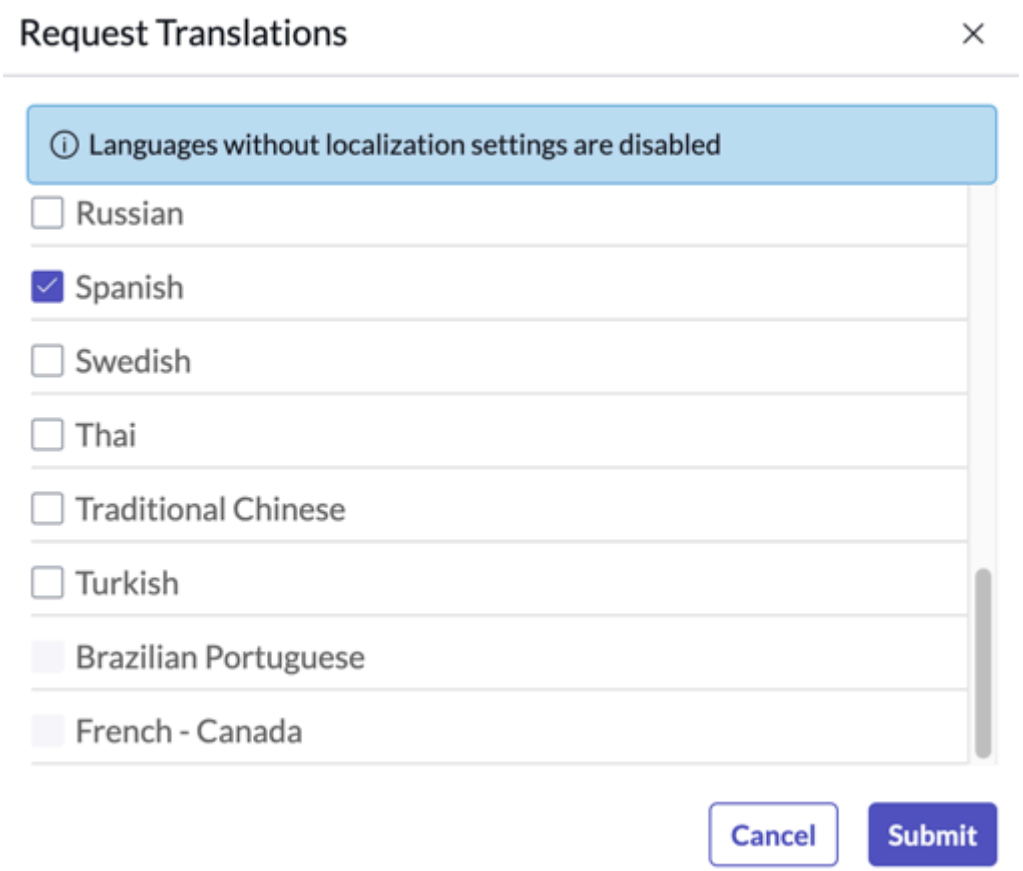
- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

> **Hinweis:** Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diese Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard „Einblicke“ generiert wird.
- Ermöglicht Ihnen, Übersetzungen aus dem Englischen in die ausgewählte Sprache über das Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblickdatensätze anzufordern.
- Ermöglicht es Ihnen, Übersetzungen für Einblicke aus dem Englischen in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus ihren jeweiligen Tabellen anzufordern.

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

Fordern Sie Übersetzungen aus einer Artefakttabelle an



Hinweis: Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen sind beim anfordern von Übersetzungen für die Auswahl deaktiviert.

Übersetzungen anfordern

Die Lokalisierungs-Framework Ermöglicht Ihnen, eine oder mehrere aktivierte Sprachen auszuwählen, während Sie Übersetzungen für Artefakte anfordern.

Fordern Sie Übersetzungen in an Lokalisierungs-Framework

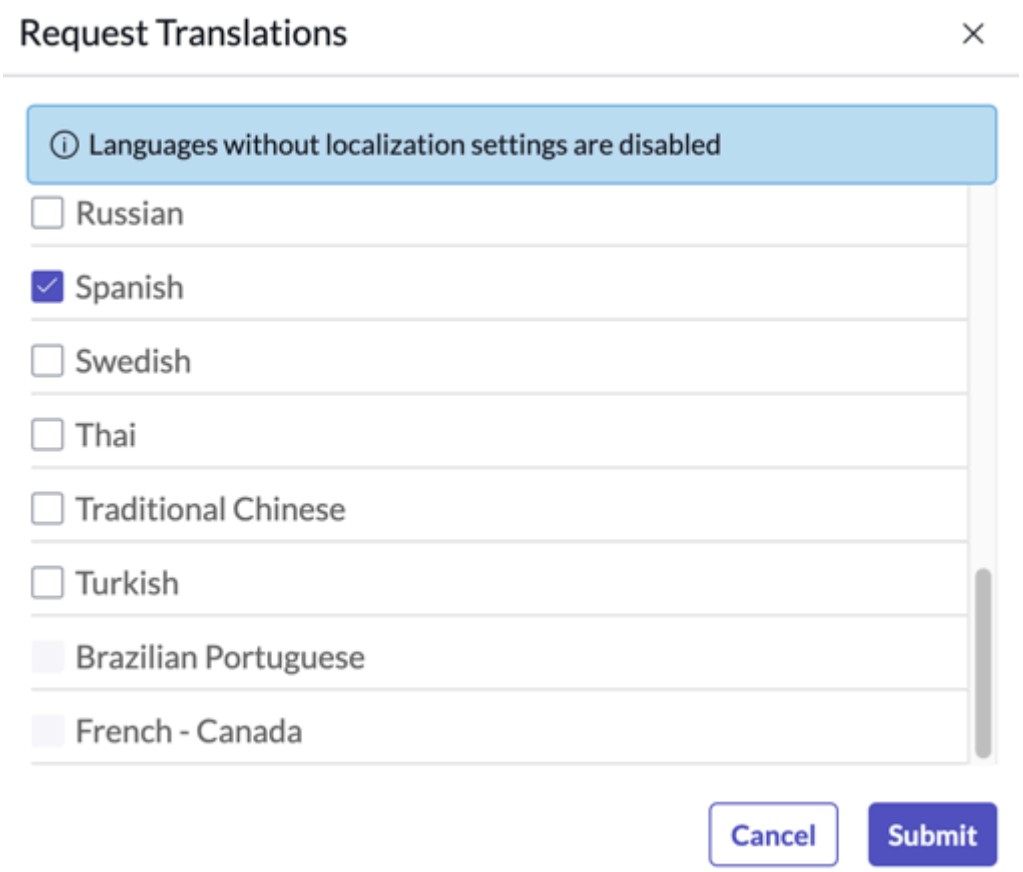
- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

  Hinweis: Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diese Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard „Einblicke“ generiert wird.
- Ermöglicht Ihnen, Übersetzungen in der ausgewählten Sprache über das Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblickdatensätze anzufordern.
- Ermöglicht es Ihnen, Übersetzungen für Einblicke in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus ihren jeweiligen Tabellen anzufordern.

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

Fordern Sie Übersetzungen aus einer Artefakttabelle an



Hinweis: Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen sind beim anfordern von Übersetzungen für die Auswahl deaktiviert.

Zugehörige Informationen

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Übersetzungen für anfordern Servicekatalog Elemente

Fordern Sie Übersetzungen für mehrere an Servicekatalog Elemente, um sie aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen:

- Localization_requestor: Zum anfordern von Übersetzungen
- Catalog_admin: Für den Zugriff auf Servicekatalog Tabelle „Elemente“ [sc_Cat_item].
- Catalog_Editor (oder catalog_Manager), wenn Sie der Editor oder Manager des Elements sind, das übersetzt wird: Um auf zuzugreifen Servicekatalog Tabelle „Elemente“ [sc_Cat_item].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie einzelne oder mehrere Elemente aus der Liste aus, oder wählen Sie aus **Wählen Sie Alle Aus** Kontrollkästchen.
3. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Liste auswählen **Übersetzungen Anfordern** .
4. In **Übersetzungen Anfordern** Dialogfeld die Sprachen auswählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Für die ausgewählten Elemente werden angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) in allen ausgewählten Sprachen erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Ad-hoc-Übersetzung für anfordern Servicekatalog Elemente

Fordern Sie Ad-hoc-Übersetzungen für Servicekatalogelemente an, um sie mit der Option „Übersetzungen bearbeiten“ aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzungen veröffentlichen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Lokalisierungs-Framework für Servicekatalog“ [com.glide.localization_framework.service_catalog] muss installiert sein, damit die Schaltfläche „Übersetzungen bearbeiten“ im Servicekatalog-Formular angezeigt wird.

Erforderliche Rollen:

- Localization_Editor: Zum anfordern von Übersetzungen
- Catalog_admin: Für den Zugriff auf Servicekatalog Tabelle „Elemente“ [sc_Cat_item].
- Catalog_Editor (oder catalog_Manager), wenn Sie der Editor oder Manager des Elements sind, das übersetzt wird: Um auf zuzugreifen Servicekatalog Tabelle „Elemente“ [sc_Cat_item].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das Element aus, für das Sie Ad-hoc-Übersetzungen anfordern möchten.
3. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Übersetzungen** .
   Die Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework Wird angezeigt.
4. Auf der Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework, Sie können die folgenden Optionen verwenden.

Option	Beschreibung
Maschinelle Übersetzungen	Übersetzen Sie die Katalogelemente mit maschinellen Übersetzungen. Sie müssen maschinelle Übersetzungen in konfigurieren Lokalisierungs-Framework Einstellungen zur Verwendung dieser Option. Weitere Informationen zur maschinellen Übersetzung finden Sie unter Erstellen Sie eine Übersetzerkonfiguration .
Quelldatei exportieren	Option zum Exportieren von Dateien zur Übersetzung. Klicken Sie auf, um Dateien zu exportieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Quelldatei Exportieren Wählen Sie den Dateityp aus, und klicken Sie dann auf **Datei Exportieren** .
Importquelldatei	Option zum Importieren übersetzter Dateien, um die Übersetzung zu aktualisieren. Um Dateien aus zu importieren **Quelldatei Exportieren** Liste, wählen Sie aus **Übersetzte Datei Importieren** .

Hinweis:

Die Optionen, die auf der Ad-hoc-Vergleichs-UI von angezeigt werden Lokalisierungs-Framework Basieren auf Lokalisierungs-Framework **Einstellungen** .

5. Nachdem Ihre Änderungen abgeschlossen sind, klicken Sie auf **Veröffentlichen Sie Übersetzungen** .

Erstellen Sie Übersetzungsprojekte

Die Lokalisierungs-Framework Bietet die Möglichkeit, Lokalisierungs- und Übersetzungsaufgaben zusammenzustellen, zu verwalten und abzuschließen, von einzelnen Elementzuweisungen bis hin zu großen Batch-Projekten.

Die **Lokalisierungsprojekte** Mit dieser Funktion können Anwender mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) in einem Projekt bündeln. Dies ermöglicht eine Massenübersetzung angeforderter Elemente, wodurch die Effizienz des Prozesses gesteigert wird. Um mit Lokalisierungsprojekten zu arbeiten, muss die Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktiviert sein. Ein Anwender mit der Rolle „Localization_Manager“ kann die Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktivieren.

Lokalisierungsaufgaben werden nicht automatisch erstellt. Der Lokalisierungsmanager fügt die angeforderten Elemente einem Projekt hinzu und startet das Projekt. Alle angeforderten Elemente werden dann unter den Lokalisierungsaufgaben gebündelt.

Sie können Lokalisierungsprojekte auch automatisch erstellen, indem Sie aktivieren **Aktivieren Sie die automatische Erstellung** Option in Lokalisierungs-Framework Einstellungen. Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt, und die entsprechenden LRITMs werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework Einstellungen.

Jede Lokalisierungsaufgabe hat mindestens ein angefordertes Element und ist in der folgenden Reihenfolge gruppiert:

1. Lokalisierungs-Framework **Einstellungen** : Alle angeforderten Elemente werden zuerst basierend auf den LF-Einstellungen gruppiert.
2. Ausgangssprache: Nachdem die angeforderten Elemente gemäß den Einstellungen gruppiert wurden, werden dieselben Quellsprachen unter einer Lokalisierungsaufgabe gebündelt.
3. Gruppe von 150 angeforderten Elementen: Wenn die Anzahl der angeforderten Elemente für eine Ausgangssprache mehr als 150 beträgt, wird für jede Gruppe von 150 angeforderten Elementen eine Lokalisierungsaufgabe erstellt.

Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt

Erstellen Sie Lokalisierungsprojekte, um mehrere angeforderte Elemente unter einer Lokalisierungsaufgabe zu bündeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Aktivieren Sie Lokalisierungsprojekte in Lokalisierungs-Framework Einstellungen.

Erforderliche Rolle: Localization_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Projekte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Lokalisierungsprojekt

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Projektnummer.
Status	Aktueller Status des Projekts. Automatisch wird er auf festgelegt **Entwurf** .
Zugewiesen an	Person, der dieses Projekt zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe der zugewiesenen Person.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Projekts.
Arbeitsnotizen	Hinweise zum Projekt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Notizen, die für den Kunden sichtbar sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einem Projekt ein Lokalisierungsanforderungselement hinzu

Fügen Sie einem Projekt mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) hinzu, damit die Erfüller die Elemente in einem Massenübersetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Projekte**an.
2. Wählen Sie das Projekt aus der Liste aus, um die angeforderten Elemente hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im Datensatz „Lokalisierungsprojekt“ in der zugehörigen Liste die Registerkarte angeforderte Lokalisierungselemente aus.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   Hinweis: Die Schaltfläche Bearbeiten ist nur sichtbar, wenn sich ein Projekt in befindet **Entwurf** status.

5. Wählen Sie ein oder mehrere Elemente für Übersetzungen aus **Sammlung** Fenster.
6. Fügen Sie die ausgewählten Elemente zu hinzu **Liste Der Angeforderten Lokalisierungselemente** Fenster mit dem Rechtspfeil-Symbol.
7. Speichern Sie die Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Formularheader die Option aus **Starten Sie Das Projekt** .
   Der Status des Projekts wird in geändert **In Bearbeitung** Und eine oder mehrere Lokalisierungsaufgaben werden basierend auf Einstellungen und angeforderten Elementen erstellt.

   Hinweis: Sie können dem Projekt keine Elemente hinzufügen, nachdem Sie das Projekt gestartet haben.

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe, die für jede ausgewählte Sprache in der Übersetzungsanforderung erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe im Status Offen aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Lokalisierungsaufgabe die Option aus **Übersetzen** Im Formularheader.

   Hinweis: Die **Übersetzen** Die UI-Aktion ist in allen status außer „Warten auf Geschäftsgenehmigung“, „Abgeschlossen“ und „unvollständig“ sichtbar.

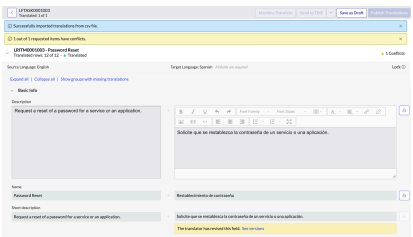
   Eine zweispaltige Vergleichs-UI-Seite wird mit der Spalte „Ausgangssprache“ auf der linken Seite und der Spalte „Zielsprache“ auf der rechten Seite geöffnet.

   Jedes angeforderte Lokalisierungselement verfügt über die folgenden Optionen:

   - **Erweitern Sie alle** : Erweitern Sie alle Gruppen auf der Vergleichs-UI.
   - **Reduzieren Sie alle** : Reduzieren Sie alle Gruppen auf der Vergleichs-UI.
   - **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen** : Zeigt nur die Gruppen an, denen Übersetzungen fehlen, wenn der Inhalt übersetzt wird.
4. Übersetzen Sie den Inhalt manuell, oder wählen Sie einen der folgenden Übersetzungsmodi aus dem Aufgabenheader aus.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
Maschinell übersetzen	Übersetzt Inhalte mit dem Übersetzungsservice Provider, der in den Übersetzungseinstellungen konfiguriert ist. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.
An TMS senden	Sendet das Artefakt an das Übersetzungsmanagementsystem, das in den Übersetzungseinstellungen für die Übersetzung konfiguriert ist. Wenn mehr als LRITM vorhanden sind, ist der Vorgang asynchron.
Quelldatei exportieren	Exportiert die Quelldatei zur Übersetzung in dem in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Dateiformat oder gemäß dem in der Vergleichs-UI ausgewählten Dateiformat.

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

Übersetzungsmodus	Beschreibung
Übersetzte Datei importieren	Importiert die übersetzte Datei in dem in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Dateiformat aus dem Drittpartei-Übersetzer. Ein Zusammenführungskonflikt tritt auf, wenn bestimmte Felder mit Übersetzungen vorab ausgefüllt sind, diese Felder jedoch aktualisiert werden, wenn Sie die übersetzte Datei importieren. Diese Konflikte werden direkt unter den Feldern angezeigt, die mit den neuesten Übersetzungen aktualisiert wurden.  Gehen Sie wie folgt vor, um den Zusammenführungskonflikt zu lösen: **a.** Klicken Sie Auf **Siehe Versionen** . **b.** Wählen Sie eine Version aus, die Sie beibehalten möchten. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Quelldatei per E-Mail senden	Sendet die Quelldatei an die in den Übersetzungseinstellungen für die Übersetzung konfigurierten E-Mail-Adressen. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.

Hinweis: Wenn ein Übersetzungsmodus zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt ist, wird der Inhalt als Entwurf gespeichert, um die vom Anwender vorgenommenen Änderungen beizubehalten, und der Übersetzungsprozess wird initiiert.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie Änderungen an den verifizierten Übersetzungen vornehmen möchten, klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ) Neben dem Feld mit verifizierten Übersetzungen.
   Verifizierte Übersetzungen sind bereits vorhandene Übersetzungen, die in der Datenbank für den angegebenen Text verfügbar sind. Das Framework ruft automatisch die vorhandenen Übersetzungen ab und sperrt die Felder.
6. **Wahlweise:** Speichern Sie den übersetzten Inhalt, indem Sie auf klicken **Als Entwurf speichern** .
   Sie können den Inhalt später erneut aufrufen oder ihn zur Genehmigung der Übersetzung senden.

   (Optional) Mit dieser Option wird der Aufgabenstatus in Übersetzung in Bearbeitung verschoben.
7. Klicken Sie Auf **Zur Genehmigung senden** .

Hinweis: Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow eine Genehmigung der Übersetzung erfordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aufgabe wird zur Übersetzungsgenehmigung gesendet.

8. Klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

   Hinweis: Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow über verfügt **Veröffentlichen** Option.

Ergebnis

Die Übersetzungen der Lokalisierungsaufgabe werden veröffentlicht, und die Aufgabe wird mit dem Status „Abgeschlossen“ aktualisiert.

Mit Update-Sätzen können Sie Übersetzungsdatensätze über Instanzen hinweg verschieben. Die übersetzungsbezogenen XML-Dateien werden in dem in den Einstellungen angegebenen Update-Satz gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften Des Lokalisierungs-Frameworks: Update-Satz-Strategien.

Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Lesen Sie den übersetzten Inhalt durch, und genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe in aus **Öffnen** status.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Eine Liste aller angeforderten Elemente mit dem Übersetzungsstatus wird angezeigt. Sie können jedes angeforderte Element erweitern, um die Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung Senden** .
   Der Status der Lokalisierungsaufgabe wird in geändert **Wird Überprüft** . Eine Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird erstellt und einem Genehmiger entsprechend der in den Lokalisierungseinstellungen zugewiesenen Genehmigergruppe zugewiesen.
5. Wählen Sie diese Option aus, um den Datensatz der Genehmigungslokalisierungsaufgabe zu öffnen.
   Der Status der Genehmigungslokalisierungsaufgabe ist auf festgelegt **Angefordert** .
6. Wählen Sie im Formularheader die Option aus **Übersetzungen Verifizieren** .
   Eine Liste aller angeforderten Elemente wird angezeigt. Jede angeforderte wird erweitert, um die Vergleichs-UI anzuzeigen.
7. Wählen Sie im Formularheader die Option aus **Genehmigen** .
   Alle Übersetzungen werden veröffentlicht, und der status der angeforderten Elemente, der Lokalisierungsaufgabe und des Lokalisierungsprojekts wird in geändert **Abgeschlossen** .
8. Wählen Sie im Formularheader die Option aus **Änderungen Anfordern** Wenn Sie die Übersetzungen ablehnen möchten.
   Der Status der Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird in geändert **Abgelehnt** . Die anfordernde Person muss eine weitere Genehmigungsaufgabe erstellen und der Genehmigungsgruppe zuweisen.

Überwachen Sie Lokalisierungs-Framework

Verfolgen Sie die Lokalisierungsleistung, und fordern Sie Übersetzungen mit an Lokalisierungs-Framework Dashboards.

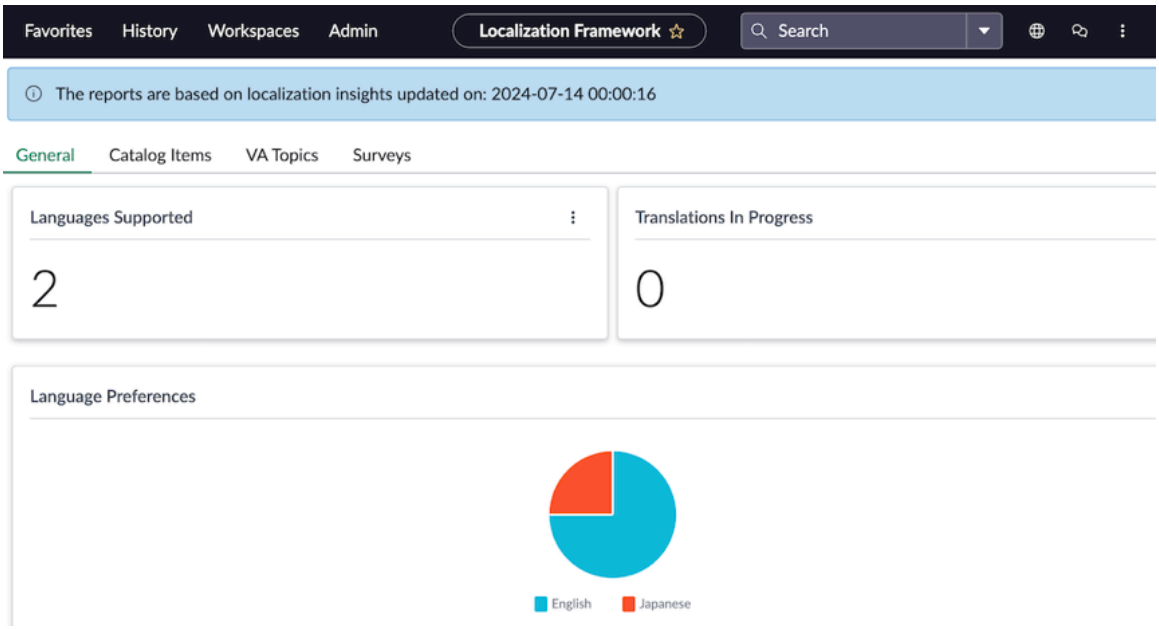
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Lokalisierungseinblicke Dashboard

Das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ bietet Berichte zu Übersetzungen, die nach Artefakttyp in Registerkarten gruppiert sind. Die Berichte werden von geplanten Aufgaben basierend auf Lokalisierungseinblicke-Datensätzen generiert.

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

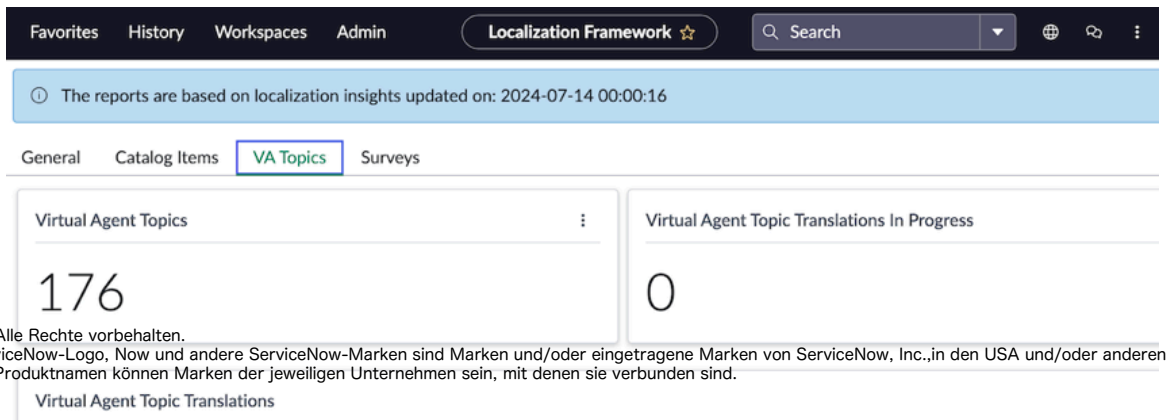
Dashboard „Lokalisierungseinblicke“



- Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Insights-Dashboard**an.

> **Hinweis:** In Xanadu Release, wird das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ zu migriert Next Experience UI. Kunden mit vorhandenen Dashboards, die auf zugreifen möchten Core-UI Version kann diese URL verwenden: https://<instance name>.service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6 .

- Ein Banner im Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ zeigt die letzte Aktualisierungszeit der Berichte an.
- In geplanten Aufgaben können Sie den Zeitplan für die Berichtaktualisierung (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) konfigurieren, indem Sie auswählen **Konfigurieren Sie Die Auftragsdefinition** Unter zugehörige Links.
- Das Dashboard organisiert Artefakttypen in den folgenden Registerkarten:
  - Allgemein: Zeigt allgemeine Übersetzungsinformationen an.
  - Katalogelemente: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit an Servicekatalog Elemente.
  - VA-Themen: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit an Virtual Agent(VA) Themen.
  - Umfragen: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit Umfragen 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.

Erforderlich ServiceNow AI Platform Rolle

Sie benötigen die Rolle Localization_admin oder Localization_requestor, um auf die Datensätze für Lokalisierungseinblicke (sn_lf_Insight) zuzugreifen, um die geplanten Aufgaben auszuführen, um das Dashboard für Lokalisierungseinblicke zu generieren.

Anwendungsfall

Anwender	Dashboard-Verwendung
Anwender mit den Rollen „Localization_requester“ oder „Localization_admin“	Zeigen Sie den Status von Lokalisierungsanforderungen an. Stellen Sie Übersetzungsanforderungen für Ihre Artefakte über das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ ab. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen aus dem Einblicke-Dashboard an.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Unterstützte Sprachen	Einzelne Punktzahl	sys_language	Die Gesamtzahl der aktivierten Sprachen in der Instanz.
Übersetzung wird ausgeführt…	Einzelne Punktzahl	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl der in der Instanz laufenden Übersetzungen.
Spracheinstellungen	Horizontale Leiste	localization_insights_view	Stellt Informationen zu den bevorzugten Sprachen angemeldeter Anwender bereit.
Katalogelemente	Einzelne Punktzahl	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl von Servicekatalog Elemente in der Instanz.
Übersetzung Von Katalogelementen Wird Ausgeführt	Einzelne Punktzahl	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl von Servicekatalog Elementübersetzungen werden in der Instanz ausgeführt.
Katalogelementübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl von Servicekatalog Elemente, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert werden. Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit 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.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht Übersetzt**
Virtual Agent Themen	Einzelne Punktzahl	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual Agent Themen in der Instanz.
Virtual Agent Themenübersetzung Wird Ausgeführt	Einzelne Punktzahl	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl von Virtual Agent Themenübersetzungen werden in der Instanz ausgeführt.
Virtual Agent Themenübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_LF_Insight	Die Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual Agent Themen, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert werden. Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht Übersetzt**
Umfragen	Einzelne Punktzahl		Die Gesamtzahl der Umfragen in der Instanz.
Umfrageübersetzung Wird Ausgeführt	Einzelne Punktzahl		Die Gesamtzahl der Umfrageübersetzungen, die in der Instanz ausgeführt werden.
Umfragen-Übersetzungen	Vertikaler Balken		Die Gesamtzahl der Umfragen, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert 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.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht Übersetzt**

Fordern Sie Übersetzungen aus dem Einblicke-Dashboard an

Übersetzungen für anfordern Servicekatalog Elemente oder Virtual Agent Themen aus dem Dashboard „Einblicke“, um sie basierend auf ihrem Übersetzungsstatus in der ausgewählten Sprache zu lokalisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Localization_admin oder Localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Insights-Dashboard**an.

   Das Dashboard bietet **Übersetzungen Von Katalogelementen** Melden Sie und **Virtual Agent-Themenübersetzungen** Bericht standardmäßig, mit dem Sie Übersetzungen anfordern können.

   Wenn Sie einen Bericht für Ihr anwenderdefiniertes Artefakt erstellt haben, das im Dashboard angezeigt werden soll, können Sie auch Übersetzungen für die anwenderdefinierten Artefakte anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bericht für anwenderdefinierte Artefakte .

2. In **Übersetzungen Von Katalogelementen** Bericht oder **Virtual Agent-Themenübersetzungen** Melden, klicken Sie auf den vertikalen Balken der Sprache, in die Sie Übersetzungen anfordern möchten. Zum Beispiel:
   - Wählen Sie eine Sprache aus der aus **Übersetzungen Von Katalogelementen** Bericht, um Übersetzungen für anzufordern Servicekatalog Elemente in dieser Sprache.
   - Wählen Sie eine Sprache aus der aus **Virtual Agent-Themenübersetzungen** Bericht, um Übersetzungen für anzufordern Virtual Agent Themen in dieser Sprache.
   - Wenn Sie einen anwenderdefinierten Bericht für ein Artefakt erstellt haben, wählen Sie eine Sprache aus diesem Bericht aus, um Übersetzungen in die ausgewählte Sprache anzufordern.
3. Wählen Sie ein oder mehrere Dokumente aus der Liste Lokalisierungseinblicke aus.
   - Sie können auf klicken **Wählen Sie Alle Aus** Kontrollkästchen, um Übersetzungen für alle Elemente in der Liste anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste, wählen Sie aus **Übersetzungen Anfordern** .
5. Klicken Sie Auf **OK** Im Bestätigungsdialogfeld, um die Anforderung zu übermitteln.

Lokalisierungs-Framework – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Komponenten und technischen Aspekten von Lokalisierungs-Framework.

Übersetzungsmodi

Die Lokalisierungs-Framework Bietet verschiedene Übersetzungsmodi für die Inhaltsübersetzung. Lokalisierungserfüller können einen der Übersetzungsmodi verwenden, um Inhalte zu übersetzen und Lokalisierungsanforderungen zu erfüllen.

Maschinell übersetzen

Maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework Wird unterstützt von Dynamische Übersetzung.

Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzungsservice Provider in der Instanz, um den Inhalt maschinell zu übersetzen. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration.

An Übersetzungsmanagementsysteme senden

Die Lokalisierungs-Framework Integriert in Translation Management Systems (TMS) von Drittanbietern, um den Inhalt zu lokalisieren.

RWS- und XTM-Übersetzungsmanagementsysteme werden standardmäßig unterstützt und erfordern eine Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter . Konfigurieren Sie RWS-TMS in Lokalisierungs-Framework Und Konfigurieren Sie XTM-TMS in Lokalisierungs-Framework.

Sie können ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem Ihrer Wahl konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

Wenn Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur ist installiert, das TMS muss entsprechend konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework-Hub und Spoke-Architektur.

ZIP-Anhang sollte auf der Instanz unterstützt werden. Weitere Informationen zur Anhangskonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemanhangeigenschaften

Per E-Mail senden

Die Lokalisierungs-Framework Stellt bereit **Per E-Mail senden** Als Übersetzungsmodus, der verwendet werden kann, um den übersetzbaren Inhalt zur Übersetzung per E-Mail an einen TMS-Service zu senden.

Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die angeforderten CSV- oder XLIFF-Elemente in einer ZIP-Datei komprimiert und an die E-Mail angehängt. Entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge müssen auf der Instanz unterstützt werden. Weitere Informationen zur Anhangskonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemanhangeigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 konfigurieren **Per E-Mail senden** Modus als Übersetzungseinstellung für eine oder mehrere aktivierte Sprachen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework Einstellungen.

Export/Import

Lokalisierungs-Framework Unterstützt die folgenden Übersetzungsmodi:

- **Exportieren** : Exportieren Sie den übersetzbaren Inhalt zur Übersetzung in einen TMS-Service. Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die einzelnen CSV- oder XLIFF-Dateien komprimiert und als eine ZIP-Datei heruntergeladen.
- **Importieren** : Importieren Sie den übersetzten Inhalt aus einem TMS-Service. Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in der Aufgabe haben, können Sie einzelne CSV- oder XLIFF-Dateien oder im ZIP-Format importieren. Alle Dateien, die sich nicht auf die Aufgabe beziehen, werden übersprungen.

Entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge müssen auf der Instanz unterstützt werden. Weitere Informationen zur Anhangskonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemanhangeigenschaften

Status von Lokalisierungs-Framework Projekte und Aufgaben

In Lokalisierungs-Framework, Der Status eines Lokalisierungsprojekts oder einer Aufgabe definiert den Status der Lokalisierungsanforderung. Die status der Lokalisierungsaufgaben ändern sich basierend auf dem Workflow, der für Übersetzungen konfiguriert ist.

Lokalisierungs-Framework Projektstatus

Status	Definition
Entwurf	Anfangsstatus, wenn das Lokalisierungsprojekt erstellt wird.
In Bearbeitung	Status, wenn das Lokalisierungsprojekt startet.
Abgeschlossen	Status, wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind.
Unvollständig geschlossen	Status, wenn mindestens eine der Aufgaben unvollständig geschlossen ist.

Lokalisierungs-Framework Aufgabenstatus

Status	Definition
Warten auf Geschäftsgenehmigung	Lokalisierungsaufgabe wartet auf Geschäftsgenehmigung.
Fehler in Übersetzung	Bei der Lokalisierungsaufgabe ist beim Übersetzen des Inhalts ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen	Lokalisierungsaufgabe wurde erfüllt, und die Übersetzungen werden veröffentlicht.
Unvollständig geschlossen	Lokalisierungsaufgabe wurde geschlossen, ohne die Anforderung zu erfüllen.
Öffnen	Lokalisierungsaufgaben werden nicht zur Übersetzung gesendet.
In Bearbeitung	Übersetzung von Lokalisierungsaufgaben wird ausgeführt.
Überprüfung wird ausgeführt	Der Genehmiger überprüft die Übersetzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Status des Übersetzungsauftrags im Lokalisierungsarbeitsbereich

Fehlermeldungen in Lokalisierungs-Framework

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn die entsprechenden Einstellungen für die Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen nicht konfiguriert sind.

Fehlermeldungen in Artefaktkonfigurationen

Fehlermeldung	Szenario
Der interne Name kann für den vorhandenen Datensatz nicht geändert werden.	Wenn jemand versucht, den internen Namen des vorhandenen Artefaktdatensatzes zu ändern.
Für eine aktive Artefaktkonfiguration ist entweder ein Prozessorskript oder ein Leseskript erforderlich.	Wenn für den Artefaktkonfigurationsdatensatz kein Prozessorskript oder Leseskript verfügbar ist.
Für die Tabelle {table_Name} ist ein Konfigurationsdatensatz vorhanden	Wenn Sie einen Tabellennamen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.
Ein Konfigurationsdatensatz mit dem internen Namen {internal_Name} ist vorhanden	Wenn Sie einen internen Namen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.

Fehlermeldungen in Einstellungen

Fehlermeldung	Szenario
Enthält ungültige E-Mail-Adresse(n): {Kommagetrennte E-Mail-Adressen}.	Wenn einige der E-Mail-Adressen die Validierung fehlschlagen.
Die ausgewählte Lokalisierungserfüller hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Anwendergruppe nicht über die Rolle „Localization_Fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Geschäftsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Anwendergruppe nicht über die Rolle „localization_Fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Übersetzungsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Anwendergruppe nicht über die Rolle „Localization_Fulfiller“ verfügt.
Stellen Sie sicher, dass die entsprechende Übersetzungseinstellung für Ihre automatische Übersetzungsoption aktiviert ist.	Wenn die automatische Übersetzung in der Workflow-Einstellung ausgewählt ist.
Der Übersetzer {Translator_Name} hat nicht Version v3.	Wenn die entsprechende Übersetzerversion nicht v3 ist.
Für den Übersetzer {Translator_Name} ist kein Übersetzungs-Subflow konfiguriert.	Wenn der Übersetzungs-Subflow des entsprechenden Übersetzers leer ist.
Der ausgewählte Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn die entsprechende Übersetzerkonfiguration inaktiv ist.
Für das ausgewählte Artefakt sind keine Sprachen verfügbar. Alle möglichen Sprachen wurden in anderen Lokalisierungseinstellungsdatensätzen konfiguriert.	Eine Warnmeldung, wenn für das ausgewählte Artefakt keine Sprachen 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.

Fehlermeldungen in Einstellungen (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Ein Einstellungsdatensatz ist für das Artefakt – Sprachpaar(e) vorhanden: {Paar aus Artefakt und Sprache}. Lösen Sie den/die Konflikt(e), um fortzufahren.	Wenn ein Anwender versucht, eine Sprache oder ein Artefakt in den Einstellungen hinzuzufügen und dieser Datensatz in einem anderen Datensatz vorhanden ist.
Die Liste der Standardempfänger enthält ungültige E-Mail-Adressen: {Comma_Separated_email_adddresses}.	Wenn die angegebenen E-Mail-Adressen der Empfänger ungültig sind.
{0}-Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn der Übersetzer nicht aktiv ist.

Fehlermeldungen in Übersetzungen anfordern

Fehlermeldung	Szenario
Ihre Anforderung für Übersetzungen ist fehlgeschlagen. Initiieren Sie die Anforderung erneut.	Wenn beim Senden der Übersetzungsanforderung ein Fehler auftritt.
Fehler beim anfordern von Übersetzungen für die folgenden Artefaktelemente und Sprachpaare: {Paar aus Artefakt und Sprache}. Initiieren Sie die Anforderung für die aufgeführten Paare erneut.	Fehler wird nur in der Listenansicht angezeigt, wenn beim anfordern von Übersetzungen für bestimmte Sprachpaare ein Fehler auftritt: {Paar von Artefakt und Sprache}.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
Fehler beim maschinellen Übersetzen mit {Translator Name}. {Fehlerursache}. **Hinweis:** Der Grund wird von abgerufen Dynamische Übersetzung.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI für maschinelle Übersetzung angezeigt wird. • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wurde, wenn der Inhalt nicht maschinell übersetzt werden konnte.
Fehler beim maschinellen Übersetzen mit {Translator Name}. Übersetzungen für mindestens ein Feld sind fehlgeschlagen.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn Übersetzungen für mindestens ein Feld fehlschlagen. • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn Übersetzungen für ein oder mehrere Felder fehlschlagen.
Fehler beim maschinellen Übersetzen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf für die maschinelle Übersetzung fehlschlägt.
Fehler beim Speichern des Entwurfs. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn der Inhalt, der zur Übersetzung angefordert wird, nicht erfolgreich als Entwurfsnachricht gespeichert wird. Für jeden Übersetzungsmodus, der zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt ist, wird der Inhalt als Entwurf

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

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
	gespeichert, um die vom Anwender vorgenommenen Änderungen beizubehalten, und dann wird der Übersetzungsprozess initiiert.
Per E-Mail senden	
Fehler beim Senden der Quelldatei per E-Mail an {email address}.	Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt.
Fehler beim Senden der E-Mail.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt. • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Senden der E-Mail fehlschlägt.
Im Folgenden sind die ungültigen E-Mail-Adressen aufgeführt: {Kommagetrennte ungültige E-Mail-Adressen}. Versuchen Sie es erneut.	Wenn eine der angegebenen E-Mail-Adressen beim Senden per E-Mail falsch ist.
An TMS senden	
Fehler beim Senden der Aufgabe an das TMS {tms Name} zur Übersetzung. {Fehlerursache}.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn das Senden übersetzbarer Inhalte an TMS fehlschlägt. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden von übersetzbarem Inhalt an TMS fehlschlägt.
Fehler beim Senden an TMS.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Senden von übersetzbaren Inhalten an TMS fehlschlägt.
Ein Datensatz im Zusammenhang mit {0} ist vorhanden.	Wenn Sie versuchen, ein weiteres TMS mit demselben Namen zu erstellen.
Abruf aus TMS	
Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus {tms Name} TMS. {Fehlerursache}.	Dieser Fehler tritt in zwei Szenarien auf: • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus XTM TMS fehlschlägt. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus XTM-TMS 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.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus {tms Name} TMS.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Abrufen von Übersetzungen aus XTM TMS fehlschlägt.
Quelldatei exportieren	
Fehler beim Exportieren der Datei {CSV/XLIFF}. {Fehlerursache}.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Export der Quelldatei für Übersetzungen fehlschlägt. • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn der Export der Quelldatei für Übersetzungen fehlschlägt.
Fehler beim Exportieren der Datei.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Exportieren der Quelldatei zur Übersetzung fehlschlägt.
Übersetzte Datei importieren	
Fehler beim Importieren von Übersetzungen aus Datei {CSV/XLIFF}. {Fehlerursache}.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn der Import der übersetzten Datei fehlschlägt. • Fehlermeldung bleibt erhalten und wird in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Import der übersetzten Datei fehlschlägt.
Import fehlgeschlagen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Importieren der übersetzten Datei fehlschlägt.
Fehler beim Veröffentlichen von Übersetzungen.	Wenn die Übersetzungen nicht veröffentlicht werden konnten.
Als Entwurf speichern	
Fehler beim Erstellen des Entwurfs.	Wenn nach dem Klicken auf als Entwurf speichern ein Fehler auftritt.
Übersetzungen genehmigen	
Fehler beim anfordern von Changes.	Wenn ein Fehler auftritt, während ein Genehmiger Änderungen für die Übersetzungen anfordert.
Übersetzungen veröffentlichen	
Beim Veröffentlichen der Übersetzungen ist ein Fehler aufgetreten.	Beim Versuch, bereits übersetzte Inhalte zu übersetzen.
Fehler beim übermitteln der Übersetzungen.	Beim Veröffentlichen von Übersetzungen oder beim Senden von Übersetzungen zur Genehmigung.

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

Fehlermeldungen in Einblicken

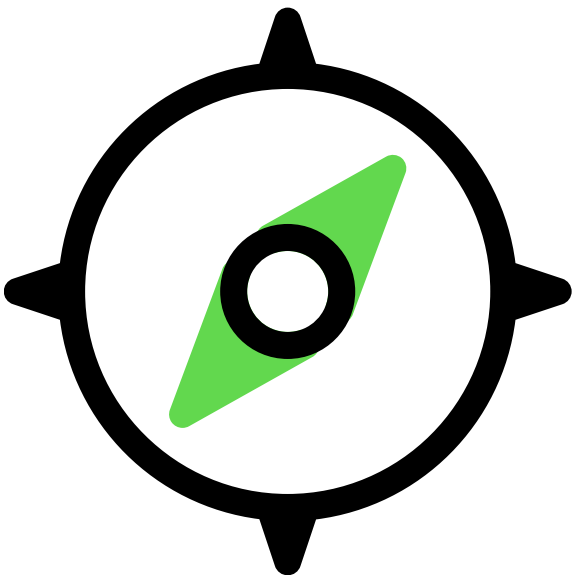
Fehlermeldung	Szenario
Der Generierungsauftrag für Einblicke wird bereits ausgeführt. Versuchen Sie es später erneut	Wenn Sie versuchen, den Einblickdatensatz mehrmals zu generieren.
Ihre Anforderung von Übersetzungen für die ausgewählten Einblicke ist fehlgeschlagen. Klicken Sie hier, um die Liste der Einblicke für fehlgeschlagene Anforderungen anzuzeigen und die Anforderung erneut zu initiieren.	Listet die Einblickdatensätze auf, für die keine Übersetzungen angefordert werden konnten.
Lokalisierungseinstellung ist für die folgenden Tabellen- und Sprachpaare nicht vorhanden: {Paar aus Tabellenname und Sprache}. Deaktivieren Sie die Datensätze der genannten Paare, und übermitteln Sie sie erneut.	Listet die Sprachpaare auf: {Paar aus Tabellenname und Sprache}, für die kein Einstellungsdatensatz vorhanden ist.

Arbeitsbereich für Lokalisierung

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist eine gezielte Übersetzungsmanagement-Experience für Inhaltsbesitzer und Übersetzungsanforderer. Mit Arbeitsbereich für Lokalisierung Sie können mehrsprachige Inhalte in großem Umfang verwalten und bereitstellen.

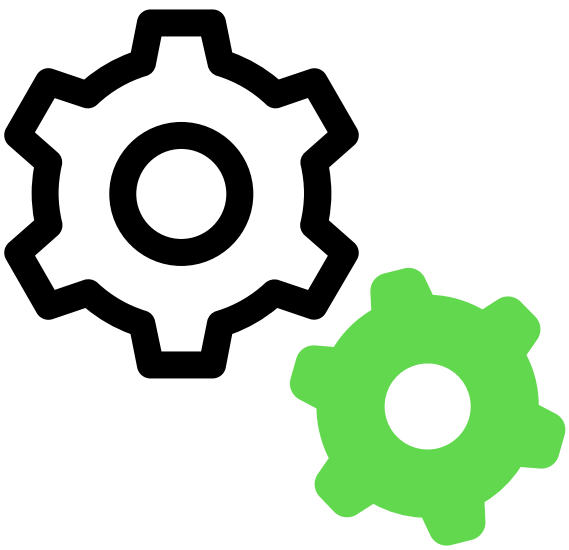
Erste Schritte

Untersuchen



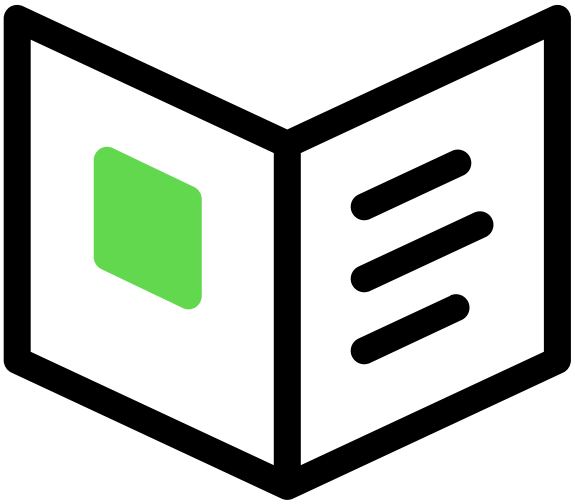
Erkunden Sie Den Lokalisierungsarbeitsbereich

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Den Lokalisierungsarbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie verwenden Arbeitsbereich für Lokalisierung Zum anfordern von Übersetzungen.	Rufen Sie Details zu ab Arbeitsbereich für Lokalisierung Z. B. Unterstützung der Domänentrennung und welche Arten von Inhalten lokalisiert werden können.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow Community

Internationalisierung und Lokalisierung

Sprachunterstützungshandbuch

Customer Success Center

Customer Success Center

Lokalisierungsstrategie-Arbeitsmappe

Entwickler

Erstellen, testen und stellen Sie Anwendungen unter bereit developer.servicenow.com

Impact

Beschleunigen Sie den ROI, und erweitern Sie Ihre Experience um http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

Entwickeln Sie Kompetenzen mit von Kursleiter geleiteten und Online-Schulungen unter ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

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

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

Weitere Informationen zu ServiceNow-Produkten und -Lösungen finden Sie unter http://servicenow.com

ServiceNow Store

Laden Sie zertifizierte Apps und Integrationen herunter, die die ServiceNow-Plattform ergänzen, unter https://store.servicenow.com/store

Laden Sie herunter Arbeitsbereich für Lokalisierung App aus dem ServiceNow Store an.

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Arbeitsbereich für Lokalisierung erkunden

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist eine gezielte Übersetzungsmanagement-Experience für Inhaltsbesitzer und Übersetzungsanforderer. Mit Arbeitsbereich für Lokalisierung Sie können mehrsprachige Inhalte in großem Umfang verwalten und bereitstellen.

Arbeitsbereich für Lokalisierung – Übersicht

Arbeitsbereich für Lokalisierung Enthält alle Komponenten und Daten, die ein Lokalisierungsmanager benötigt, um zu verstehen und zu verwalten, welche Inhaltstypen und Aktivitäten zum Abschließen von Übersetzungen erforderlich sind. Sie optimiert und automatisiert Workflows zur Aufgabenerstellung und -Übersetzung.

Im ersten Release Arbeitsbereich für Lokalisierung Unterstützt Übersetzungsanforderungen, wenn die Quellen Englisch sind und die Ziele nicht englische Sprachen sind. Übersetzungsanforderungen für nicht-englische Texte (in eine beliebige Sprache, einschließlich Englisch) werden derzeit nicht unterstützt.

Nach der Konfiguration folgen Übersetzungsanforderungen einem Übersetzungs-Workflow über ein Translation Management System (TMS) oder eine maschinelle Übersetzung (MT). Arbeitsbereich für Lokalisierung Nutzt die Projektbündelungsfähigkeiten von Lokalisierungs-Framework.

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist für lokale (selbst gehostete) Kunden verfügbar. Es wurde nicht für regulierte Märkte zertifiziert.

Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Lokalisierungsadministrator	Localization_admin
Lokalisierungseditor	Localization_Editor
Lokalisierungserfüller	Localization_Fulfiller

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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Lokalisierungsmanager	Localization_Manager
Lokalisierungsanfordernde Person	Localization_Requestor

Anwenderrollen in Arbeitsbereich für Lokalisierung Werden von Rollen in abgeleitet Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

Arbeitsbereich für Lokalisierung – Vorteile

Arbeitsbereich für Lokalisierung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Übermitteln und verwalten Sie Übersetzungsanforderungen über eine einzige Schnittstelle.	Die Arbeitsbereich für Lokalisierung Mit der Homepage können Sie Übersetzungen in mehrere Sprachen mit mehreren verschiedenen Anbietern anfordern.	Lokalisierungsanfordernde Person.
Wählen Sie mehrere Inhaltstypen für die Übersetzung aus.	Wenn Sie Arten von zu übersetzenden Inhalten auswählen, Arbeitsbereich für Lokalisierung Identifiziert und sammelt automatisch alle nicht oder teilweise übersetzten Inhalte im Umfang.	Lokalisierungsanfordernde Person.
Generieren Sie eine informative Kostenschätzung.	Mit informativen Kostenschätzungen können Sie Ihr Lokalisierungsbudget planen und steuern.	Lokalisierungsanfordernde Person.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Einrichtung und Verwendung von zu erfahren Arbeitsbereich für Lokalisierung, Siehe:

- Lokalisierungsarbeitsbereich Wird Konfiguriert
- Übersetzungen werden im Lokalisierungsarbeitsbereich angefordert
- Referenz für Lokalisierungsarbeitsbereich

Dynamische Artefakterkennung in Arbeitsbereich für Lokalisierung

Mit dynamischer Artefakterkennung Arbeitsbereich für Lokalisierung Identifiziert alle übersetzbaren Inhalte, einschließlich Ihrer anwenderdefinierten Artefakte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Lokalisierungsanforderungen erstellen, können Ihre anwenderdefinierten Artefakte in ausgewählt werden Inhaltstyp Phase. Alle nicht oder teilweise übersetzten Dokumente in der Tabelle des Artefakts werden abgerufen und Ihnen angezeigt.

Um anwenderdefinierte Artefakte zur Auswahl verfügbar zu machen, müssen Sie sie wie folgt konfigurieren.

- Erstellen Sie Ihr Übersetzungsartefakt in der Tabelle „Artefaktkonfigurationen“ [sn_lf_config]. Nähere Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt.
- Sie müssen bereichsübergreifende Berechtigungen für die Tabelle und das Prozessorskript Ihres Artefakts festlegen. Informationen hierzu finden Sie unter Bereichsübergreifende Berechtigungen für Lokalisierungsarbeitsbereich.
- Möglicherweise müssen Sie auch eingeschränkten Anruferzugriff für Artefaktressourcen festlegen. Informationen hierzu finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.

Einige vorkonfigurierte Artefakttypen sind bereits bei der Installation verfügbar Arbeitsbereich für Lokalisierung. Informationen zu Übersetzungsartefakten, die standardmäßig verfügbar sind, finden Sie unter Typen von lokalisierbaren Inhalten im Lokalisierungsarbeitsbereich.

Beispiele für Lokalisierungs-Framework Artefakte, die Sie einrichten können, finden Sie in der Liste der LF Artifact-Blog-Posts in https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 In ServiceNow Community. Diese Beispiele umfassen Prozessorskripts.

Status des Übersetzungsauftrags im Lokalisierungsarbeitsbereich

Halten Sie sich über den aktuellen Status von Übersetzungsanforderungen direkt aus dem auf dem Laufenden Arbeitsbereich für Lokalisierung Startbildschirm.

Arbeitsbereich für Lokalisierung Erweitert und baut darauf auf Lokalisierungs-Framework. Der Status der Übersetzungsanforderungen in Arbeitsbereich für Lokalisierung Entspricht Lokalisierungs-Framework Projekte wie folgt.

status der Übersetzungsanforderung im Lokalisierungsarbeitsbereich

Status	Beschreibung
Entwurf	Die Übersetzungsanforderung wird gespeichert, aber nicht übermittelt. Entsprechend Lokalisierungs-Framework Status: Entwurf.
Eingereicht	Die Übersetzungsanforderung wurde in verschoben Lokalisierungs-Framework, Wo das Projekt und seine Aufgaben erstellt werden. Entsprechend Lokalisierungs-Framework Status: (N/V).
In Bearbeitung	Das Übersetzungsprojekt und seine Aufgaben wurden erfolgreich in erstellt Lokalisierungs-Framework. Entsprechend Lokalisierungs-Framework Status: In Bearbeitung.
Abschließen	Das Übersetzungsprojekt ist abgeschlossen, und alle Aufgaben innerhalb des Projekts sind abgeschlossen und geschlossen.

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

status der Übersetzungsanforderung im Lokalisierungsarbeitsbereich (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Entsprechend Lokalisierungs-Framework Status: Abgeschlossen.
Geschlossen: Projekt Unvollständig	Das Übersetzungsprojekt ist unvollständig, wenn mindestens eine der Aufgaben im Projekt als „Geschlossen“ markiert wurde, aber nicht abgeschlossen ist. Entsprechend Lokalisierungs-Framework Status: Unvollständig geschlossen.

Der Status Ihrer Übersetzungsanforderung wird auf der Homepage von angezeigt Arbeitsbereich für Lokalisierung, In **Status** Spalte.

Zugehörige Informationen

Status von Lokalisierungs-Framework Projekte und Aufgaben

Übersetzungen werden im Lokalisierungsarbeitsbereich angefordert

Lokalisierungsarbeitsbereich Wird Konfiguriert

Vor der Verwendung Arbeitsbereich für Lokalisierung, Konfigurieren Sie Voraussetzungen, Abhängigkeiten und Übersetzungsanbieter.

Konfiguration – Übersicht

Arbeitsbereich für Lokalisierung Baut auf der Funktionalität anderer auf ServiceNow AI Platform Anwendungen im Zusammenhang mit der Lokalisierung. Diese Anwendungen werden mit aktiviert Arbeitsbereich für Lokalisierung Wenn sie nicht bereits installiert sind. Sie müssen die Konfiguration dieser Anwendungen abschließen, bevor Sie konfigurieren Arbeitsbereich für Lokalisierung.

1. Installieren Sie Den Lokalisierungsarbeitsbereich.

   Sie können die Anwendung (sn_lw) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind. Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf haben Arbeitsbereich für Lokalisierung.

2. Konfigurieren Sie die Voraussetzungen nach Bedarf.

   In Zurich Release, der Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“ [sn_lf_setting] ist standardmäßig konfiguriert. Jedoch in Yokohama Release, Sie müssen den Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“ [sn_lf_setting] bestätigen. Für diesen Schritt ist die Administratorrolle erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Bestätigen Sie den Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“.

3. Konfigurieren Sie Abhängigkeiten.
   - Plugins für Internationalisierung (i18n) und Sprache : Sprach-Plugins als Teil von installieren Systemlokalisierung. Wählen Sie die Sprachen Ihrer Instanz entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen aus.
   - Lokalisierungs-Framework: Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Wie folgt:

     Rollen zuweisen. Arbeitsbereich für Lokalisierung Verwendet Rollen von Lokalisierungs-Framework, Zusammen mit einer spezifischen Rolle für Arbeitsbereich für Lokalisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Hinzufügen Lokalisierungs-Framework Rollen nach Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

b. Fügen Sie hinzu Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwenderrolle sn_lw.user. Diese Rolle ist für alle Anwender in erforderlich Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Erstellen Sie mindestens eine Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_Group], fügen Sie der Gruppe Rollen hinzu, und weisen Sie dann Ihre Lokalisierungsanwender der entsprechenden Gruppe zu.

Konfigurieren Sie Artefakte. Weitere Informationen finden Sie unter Artefaktkonfigurationen.

> **Hinweis:** Zum Anzeigen ist die Rolle sn_cd.content_admin erforderlich Content Publishing Artefakte von Arbeitsbereich für Lokalisierung. Wenn Ihre Anwender die Möglichkeit benötigen, Übersetzungen von anzufordern Content Publishing Artefakte: Fügen Sie der entsprechenden Gruppe, die Sie im vorherigen Schritt erstellt haben, sn_cd.content_admin hinzu.

Konfigurieren Sie Einstellungen, einschließlich für die Workflows von Übersetzungsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen. Auch in Lokalisierungs-Framework Einstellungstabelle (sn_lf_settings), in **Projekteinstellungen** Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen wie folgt festgelegt sind.

- **Projekte aktivieren** : Ausgewählt.
- **Aktivieren Sie die automatische Erstellung** : Gelöscht (nicht ausgewählt).

Konfigurieren Sie ein Übersetzungsmanagementsystem, wenn Ihre Organisation eines verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmanagement-Systemkonfigurationen.

- Dynamische Übersetzung: Wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden, um Übersetzungsanforderungen zu erfüllen, konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung, Einschließlich Einrichtung einer Übersetzerkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit anderen Übersetzungsservices.

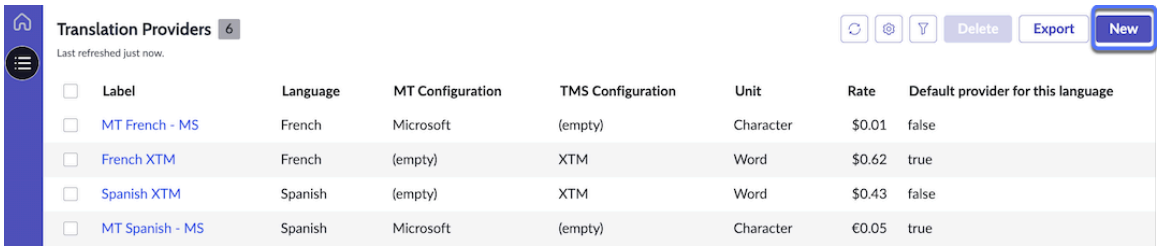
4. Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Artefakte, wenn Sie Ihre eigenen Artefakte in verwenden möchten Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt.

   Legen Sie bereichsübergreifende Zugriffsberechtigungen für Ihre Artefakte fest. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsübergreifende Berechtigungen für Lokalisierungsarbeitsbereich.

   Legen Sie eingeschränkten Anruferzugriff für fest Arbeitsbereich für Lokalisierung Um bei Bedarf den Zugriff auf Artefaktressourcen zu ermöglichen. Für diesen Schritt ist die Administratorrolle erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.

5. Konfigurieren Sie einen Übersetzungsanbieter in Arbeitsbereich für Lokalisierung. Übersetzungsanbieter in Arbeitsbereich für Lokalisierung Unterscheiden sich von Übersetzerkonfigurationen in Dynamische 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.



Installieren Sie Den Lokalisierungsarbeitsbereich

Sie können installieren Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwendung (sn_lw), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Demodaten sind nicht verfügbar.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Arbeitsbereich für Lokalisierung Erfordert ein Pro- oder Pro+-Abonnement.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Arbeitsbereich für Lokalisierung installiert:

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Lokalisierungsarbeitsbereich installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwendung (sn_lw) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert 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.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. **Wahlweise:** Weitere Informationen zur Untersuchung installierter Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Abhängigkeiten einschließlich Lokalisierungs-Framework, Und konfigurieren Sie dann Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsarbeitsbereich Wird Konfiguriert.

Bestätigen Sie den Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“

Als Teil der Konfiguration für Arbeitsbereich für Lokalisierung In Yokohama Release, bestätigen Sie den Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“ von Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Lokalisierungs-Framework muss installiert sein. Es ist in enthalten Arbeitsbereich für Lokalisierung Wenn nicht bereits installiert.

Erforderliche Rolle: admin. Die Lokalisierungsadministratorrolle (localization_admin) kann dieses Verfahren nicht abschließen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Von Zurich Release, Zugriff auf die Tabelle „Einstellungen“ [sn_lf_setting] ist vorkonfiguriert. Das folgende Verfahren ist für erforderlich Yokohama Release.

Arbeitsbereich für Lokalisierung Erfordert Zugriff auf Lokalisierungs-Framework Tabelle, Einstellungen [sn_LF_setting]. Die Tabelle „Einstellungen“ steuert die Möglichkeit, Übersetzungsprojekte zu erstellen und zu aktualisieren. Bestätigen Sie den Zugriff mit dem folgenden Verfahren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Tabellen**an.
2. In **Name** Feld, suchen Sie nach `sn_LF_Setting` .
3. Wählen Sie im Formular Tabelle die aus **Anwendungszugriff** Registerkarte.
4. Aktivieren Sie zwei Kontrollkästchen: **Kann lesen** , **Kann aktualisieren** .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Bereichsübergreifende Berechtigungen für Lokalisierungsarbeitsbereich

Nachdem Sie anwenderdefinierte Übersetzungsartefakte erstellt haben, legen Sie bereichsübergreifende Berechtigungen fest, damit von auf Ihre Artefakte zugegriffen werden kann Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihr anwenderdefiniertes Artefakt über ein Prozessorskript verfügt, das eine Methode namens „getTranslatableContent“ enthält.
- Bestätigen Sie den Namen der Tabelle, in der die Datensätze Ihres anwenderdefinierten Artefakts gespeichert sind. Bestätigen Sie auch den Anwendungsbereich 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.

Sie finden diese Informationen im Datensatz des Artefakts in [sn_lf_config]. Detaillierte Tabelleninformationen finden Sie auch in [sys_DB_object].

- Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf fest Arbeitsbereich für Lokalisierung.
- Erforderliche Rolle: admin. Localization_admin kann dieses Verfahren nicht abschließen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre anwenderdefinierten Artefakte befinden sich in verschiedenen Anwendungsbereichen, daher müssen Sie Zugriff auf sie über gewähren Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwendungsbereich. Durch das Abschließen dieser Konfiguration werden Ihre Artefakte in Übersetzungsanforderungen sichtbar und auswählbar.

Legen Sie für jedes Artefakt zwei Einträge in bereichsübergreifende Berechtigungen [sys_scope_Privilege] fest:

1. Ein Datensatz für die Tabelle des Artefakts.
2. Ein Datensatz für das Prozessorskript des Artefakts.

Der Quellbereich für diese Datensätze muss sein Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Standardmäßig verfügbare Artefakte erfordern keine manuelle Konfiguration der bereichsübergreifenden Berechtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Typen von lokalisierbaren Inhalten im Lokalisierungsarbeitsbereich.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im befinden Arbeitsbereich für Lokalisierung Anwendungsbereich und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff**an.
2. Auf der **Bereichsübergreifende Berechtigungen** [sys_scope_Privilege] Liste auswählen **Neu** . Das Formular wird geöffnet, wobei die Felder Quellbereich und Anwendung automatisch auf festgelegt sind Arbeitsbereich für Lokalisierung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus, um einen Datensatz für Ihre Artefakttabelle zu erstellen.

Bereichsübergreifende Berechtigung: Tabelle

Feld	Beschreibung
Zielbereich	Geben Sie den Namen des Anwendungsbereichs ein, der Ihrer Artefakttabelle zugeordnet ist.
Zielname	Geben Sie den Namen der Tabelle ein, in der Ihr Artefakt gespeichert ist (z. B. [kb_Knowledge]).
Zieltyp	Wählen Sie Aus Tabelle Aus der Liste.
Vorgang	Wählen Sie Aus Lesen .
Status	Wählen Sie Aus Zulässig .

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um den Datensatz für die Tabelle des Artefakts abzuschließen.
5. Erstellen Sie einen weiteren Datensatz für das Prozessorskript Ihres Artefakts, indem Sie auswählen **Neu** Ein **Bereichsübergreifende Berechtigungen** [sys_scope_Privilege].
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus, um einen Datensatz für das Prozessorskript Ihres Artefakts 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.

Bereichsübergreifende Berechtigung: Prozessorskript

Feld	Beschreibung
Zielbereich	Geben Sie den Namen des Anwendungsbereichs ein, der Ihrem Artefakt zugeordnet ist.
Zielname	Geben Sie den Namen des Prozessorskripts ein.
Zieltyp	Wählen Sie Aus `Skripteinbindung` .
Vorgang	Wählen Sie Aus `API ausführen` .
Status	Wählen Sie Aus `Zulässig` .

7. Wählen Sie Aus `Übermitteln` Um den Datensatz für das Prozessorskript des Artefakts abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Möglicherweise müssen Sie auch Berechtigungen für eingeschränkten Anruferzugriff festlegen, um eingeschränkte Ressourcen für verfügbar zu machen Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

- Typen von lokalisierbaren Inhalten im Lokalisierungsarbeitsbereich
- Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt
- Erstellen Sie ein Prozessorskript

Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich

Aktivieren Sie den Zugriff auf verschiedene Inhaltstypen, indem Sie eingeschränkten Anruferzugriff zulassen, wenn der Quellbereich ist Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Administratorrolle ist erforderlich, um eingeschränkten Anruferzugriff festzulegen. Die Rolle „Localization_admin“ kann dieses Verfahren nicht abschließen.

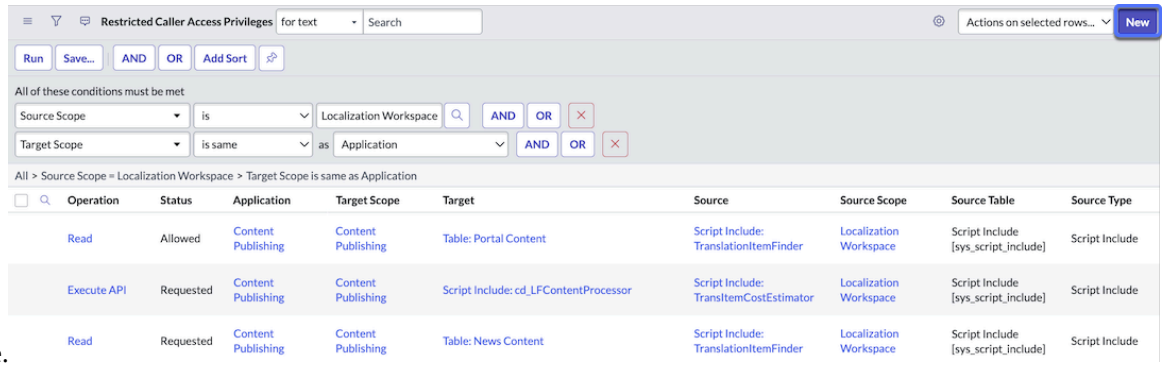
Ihre Dokumente werden in Tabellen in verschiedenen Anwendungsbereichen gespeichert, daher müssen Sie zulassen Arbeitsbereich für Lokalisierung Zugriff auf diese Anwendungsbereiche. Weitere Informationen zu eingeschränktem Anruferzugriff finden Sie unter Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen . Weitere Informationen zur Umfangsdefinition für Anwendungen finden Sie unter Anwendungsbereich .

Prozedur

1. Legen Sie Ihren Anwendungsbereich auf fest Arbeitsbereich für Lokalisierung, Navigieren Sie dann zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff** [sys_Restricted_caller_Access].
2. In der Listenansicht von **Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen** Tabelle, offen **Filter anzeigen/ausblenden** .
3. Fügen Sie die Bedingung hinzu Quellbereich ist `Arbeitsbereich für Lokalisierung`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Fügen Sie auch die Bedingung hinzu Zielbereich ist mit Anwendung identisch , Und wählen Sie dann aus **Ausführen**Zum Ausführen der

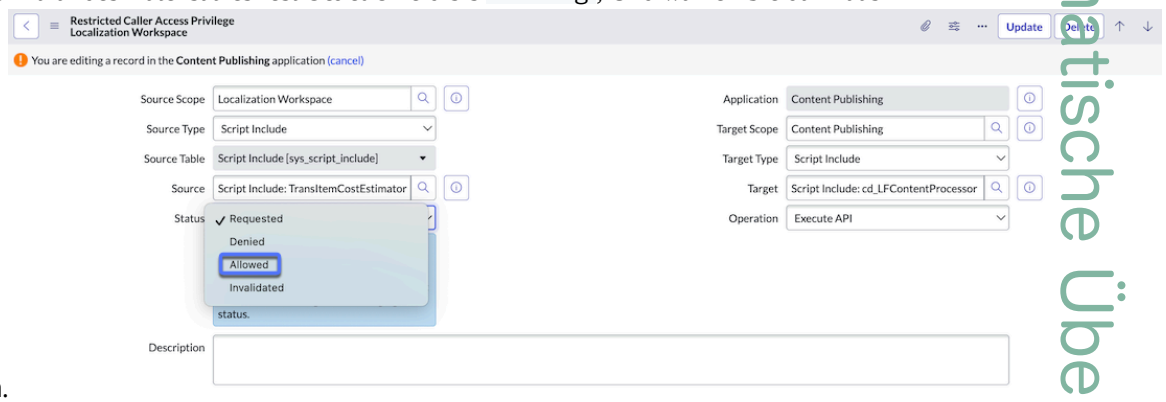


Abfrage.

5. Öffnen Sie in der Liste der Ergebnisse jeden Datensatz, der einen anzeigt **Status** Von Angefordert Durch Auswahl des Werts in der ersten Spalte.

6. **Hinweis:** Wenn Ihr Anwendungsbereich nicht bereits ist Arbeitsbereich für Lokalisierung, Sie müssen den Link im Banner auswählen Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten .

   Legen Sie im Formular des Datensatzes fest **Status** Feld bis Zulässig , Und wählen Sie dann aus



   Aktualisieren.

7. Wiederholen Sie diesen Vorgang, damit alle Datensätze in der Ergebnisliste den Status haben Zulässig .

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit dem Setup von fort Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsarbeitsbereich Wird Konfiguriert.

Konfigurieren Sie einen Übersetzungsanbieter

Richten Sie Übersetzungsanbieter im Rahmen der Konfiguration ein Arbeitsbereich für Lokalisierung. Für jede Zielsprache können Sie mehrere Übersetzungsanbieter mit ihren Preisen konfigurieren.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie mindestens ein Ziel, das nicht Englisch ist Sprache In Ihrer Instanz.

Konfigurieren Sie mindestens einen Übersetzungsmanagementsystem (TMS) in Lokalisierungs-Framework, Oder eins Konfiguration des maschinellen Übersetzers In Dynamische Übersetzung.

Erforderliche Rolle: Localization_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

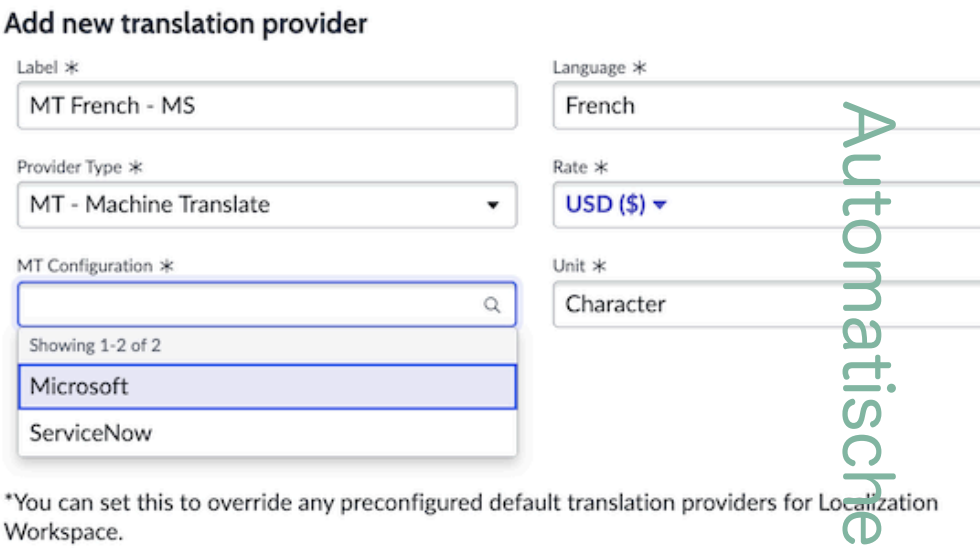
In Arbeitsbereich für Lokalisierung, A *Übersetzungsanbieter* Ist ein Datensatz, der Folgendes kombiniert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Drittpartei-Übersetzungsservice
- Eine Zielsprache
- Ein Preis pro Einheit (der Preis, den Ihr Übersetzungsservice pro Wort oder Zeichen berechnet)

Der Übersetzungsanbieter-Datensatz bietet eine detaillierte Kontrolle über die Ausführung jeder Aufgabe in Ihrem Übersetzungsprojekt und unterstützt die Möglichkeit, mehr als einen Service Provider pro Zielsprache zu haben.

Dieser Datensatz ermöglicht auch die Berechnung der



Informationskostenschätzung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Arbeitsbereich für Lokalisierung* > **Übersetzungsanbieter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Fügen Sie einen neuen Übersetzungsanbieter hinzu** Geben Sie die folgenden Informationen ein.

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein. Diese Bezeichnung wird in angezeigt **Übersetzungsanbieter** Liste.
Sprache	Geben Sie eine Sprache ein. Sie können aus den Sprachen suchen, die Sie in der Instanz konfiguriert haben.
Provider-Typ	Wählen Sie in der Liste TMS (Translation Management System) oder MT (maschinelle Übersetzung) aus. Diese Anbietertypen sind verfügbar, nachdem Sie sie in Ihrer Instanz vorkonfiguriert haben.
Kurs	Geben Sie den Basispreis ein, den Ihr Übersetzungsanbieter pro Wort oder Zeichen ohne Mengenrabatte oder Überschüsse berechnet. Weitere Informatio-

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	Wert
	nen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Schätzung. Sie können eine Währung auswählen, die nicht in Ihren Anwendereinstellungen enthalten ist. Die Informationskostenschätzung wird jedoch in der Währung der Anwendersitzung der anfordernden Person angezeigt. **Hinweis:** Wenn auf der Homepage von angezeigt wird Arbeitsbereich für Lokalisierung, **Preis** Wird auf die Dezimalstelle aufgerundet, die in festgelegt ist **Anzeigewertwährung** Feld. Bei der Berechnung der informativen Kostenschätzung wird jedoch die tatsächliche Rate verwendet, die Sie in konfiguriert haben Arbeitsbereich für Lokalisierung. Bei der Berechnung wird der Anzeigewert der Währung nicht verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter.
TMS (oder MT)-Konfiguration	Dieses Feld hängt von Ihrer Auswahl für ab **Anbietertyp** . Wählen Sie aus verfügbaren Anbietern aus, die Sie konfiguriert haben. Wenn Sie beispielsweise TMS als Anbietertyp ausgewählt haben und den XTM-Drittanbieter konfiguriert haben, dann **XTM** Ist in der Liste verfügbar.
Einheit	Die Anzahl der Einheiten multipliziert mit der Rate entspricht der Schätzung der Informationskosten. Wählen Sie aus **Wort** Oder **Zeichen** , Gemäß der Abrechnungsrichtlinie Ihres Drittpartei-Übersetzungsservice. Die Bedingung *Zeichen* In Arbeitsbereich für Lokalisierung Entspricht *Unicode-Codepunkt* , Die Einheit, die häufig von maschinellen Übersetzungsservices verwendet wird. Überprüfen Sie die Dokumentation Ihres Service Providers, um die für die Preisgestaltung verwendete Einheit zu bestätigen. Für Details zur Preisgestaltung von Google Cloud Translator Service, Siehe https://cloud.google.com/translate/pricing . Für Details zu Microsoft AzureÜbersetzer, siehe https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ .
Standardanbieter für diese Sprache	(Optional) Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Übersetzungsanbieter als Standard für 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.

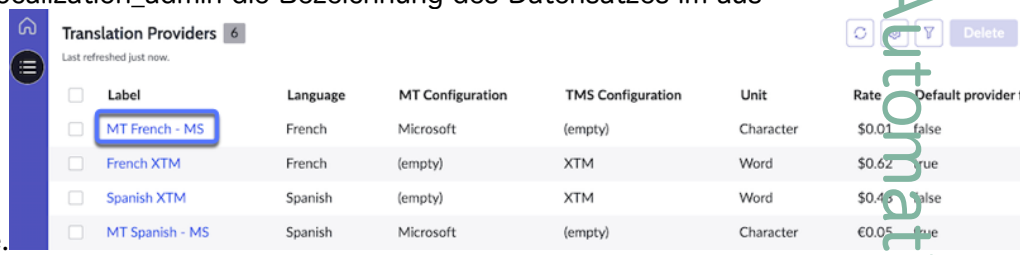
Feld	Wert
	se Sprache in festzulegen Arbeitsbereich für Lokalisierung. **Hinweis:** Der Standardanbieter in Arbeitsbereich für Lokalisierung Bezieht sich nicht auf den Standardübersetzer in Dynamische Übersetzung.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz wie folgt.

1. Wählen Sie mit der Rolle Localization_admin die Bezeichnung des Datensatzes im aus **Übersetzungsanbieter**Liste.



2. Die **Bearbeiten Sie den Übersetzungsanbieter** Fenster wird geöffnet. Ändern Sie beliebige Werte.
3. Speichern Sie den Datensatz, indem Sie auswählen **Aktualisieren** .

Hinweis: Aktualisierungen für einen Übersetzungsanbieter werden nicht auf derzeit laufende Übersetzungsanforderungen angewendet.

Erstellen Sie E-Mail-Benachrichtigungen für abgeschlossene Übersetzungsaufträge

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, damit Sie wann informiert werden können Arbeitsbereich für LokalisierungÜbersetzungsaufträge sind abgeschlossen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Ihre eigene Benachrichtigungskategorie, um Ihre Benachrichtigungen im Zusammenhang mit zu identifizieren und zu gruppieren Arbeitsbereich für LokalisierungÜbersetzungsprojekte. Anweisungen finden Sie unter Benachrichtigungskategorien erstellen.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von Zurich Patch 1 sowie Nachverfolgung des Fortschritts von Übersetzungsaufträgen in Arbeitsbereich für Lokalisierung, Sie können E-Mail-Benachrichtigungen einrichten, die nach Abschluss von Übersetzungsaufträgen benachrichtigt werden.

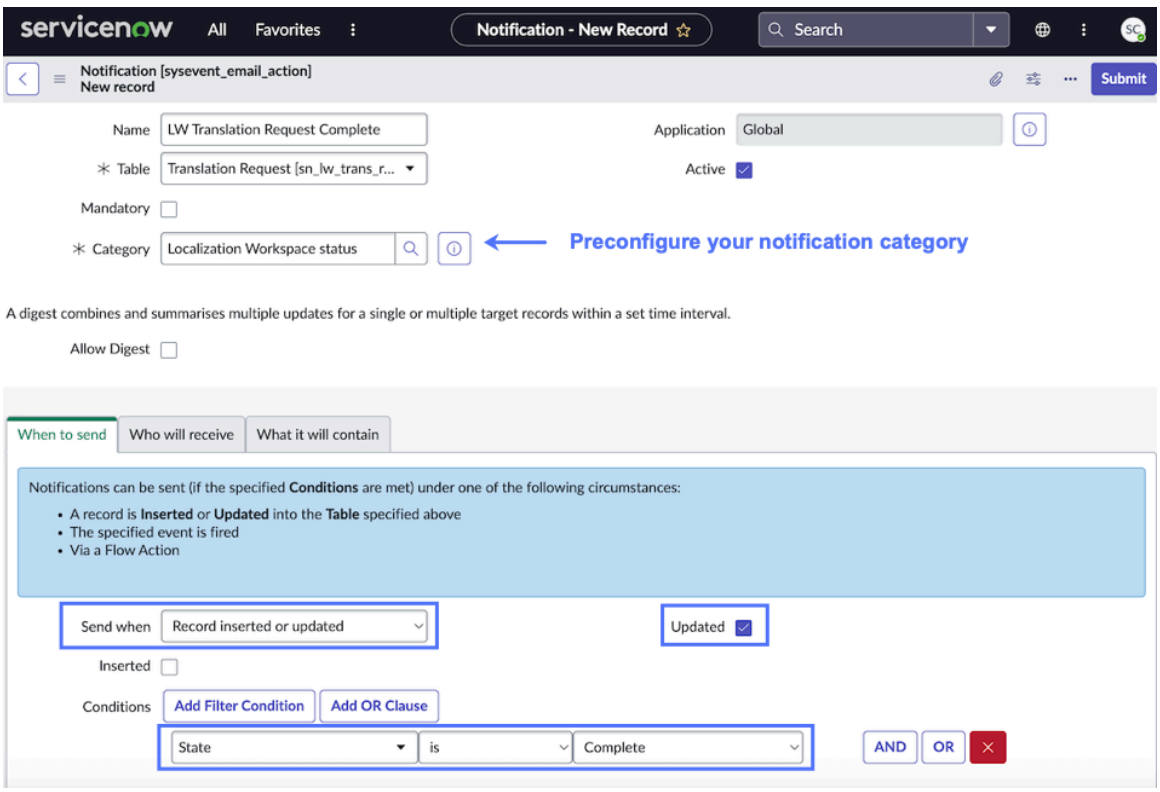
Detaillierte Informationen zum Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen. Das folgende Verfahren gilt spezifisch für Benachrichtigungen für Arbeitsbereich für Lokalisierung Aufträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder gemäß der folgenden Anleitung aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen, beschreibenden Namen für diese Benachrichtigungen ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle Übersetzungsanforderung [sn_lw_trans_Request] aus der Liste der Tabellen aus.
Kategorie	Wenn Sie bereits eine eigene Kategorie für diese Benachrichtigungen eingerichtet haben, können Sie sie aus der Dropdown-Liste auswählen. Informationen finden Sie unter Benachrichtigungskategorien erstellen.



4. Auf der **Zeitpunkt des Sendens** Füllen Sie die Felder aus.

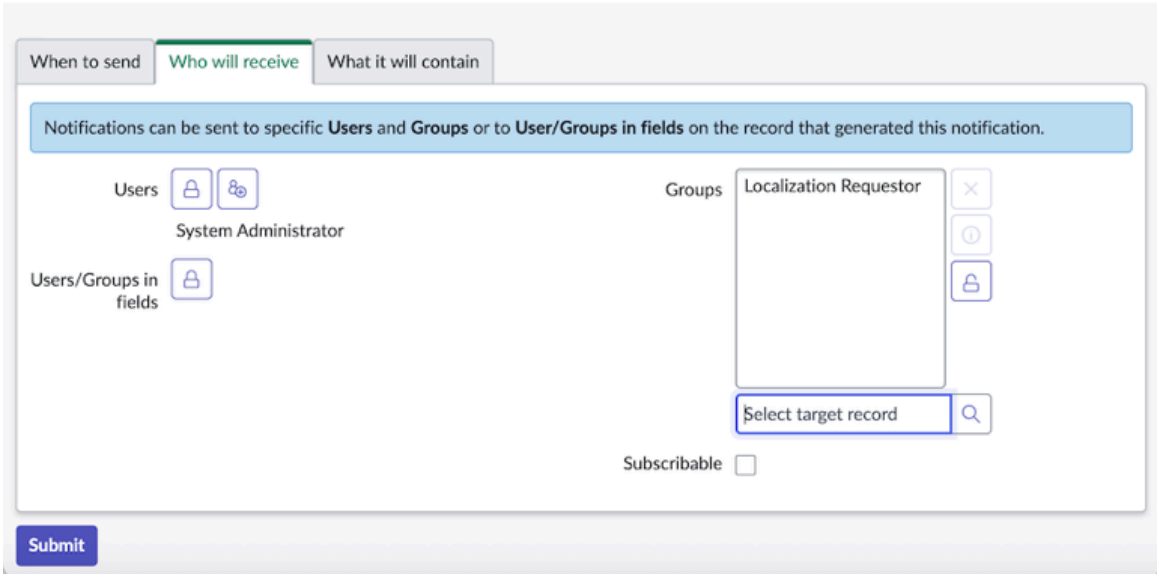
Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie Aus Datensatz eingefügt oder aktualisiert .
Aktualisiert	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Eingefügt	Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Legen Sie eine Zeile auf fest Status ist „Abgeschlossen“ .

5. Auf der **Wer erhält** Füllen Sie die Felder entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen aus.

Feld	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie das Schlosssymbol Dient zum Hinzufügen eines einzelnen Anwenders aus der Anwendertabelle [sys_user].
Anwender/Gruppen in Feldern	Wählen Sie das Sperrsymbol aus, um Empfänger aus Feldern in der Tabelle „Übersetzungsanforderung“ [sn_lw_trans_Request] hinzuzufügen.
Gruppen	Wählen Sie das Sperrsymbol aus, um eine Gruppe von Anwendern, z. B. Lokalisierungsanforderer, aus der Tabelle Gruppe [sys_user_Group] hinzuzufügen.
Abonnierbar	Option, mit der alle Anwender die Benachrichtigung abonnieren können. **Hinweis:** Empfänger können E-Mails zu Datensätzen erhalten, auf die sie normalerweise nicht über die Anwenderoberfläche zugreifen können. Berücksichtigen Sie daher die Vertraulichkeit der Informationen, bevor Sie diese Option auswählen.



6. Auf der **Inhalt** Füllen Sie die Felder entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen aus.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Vorlage	Sie können nach einer vorhandenen Vorlage suchen.
Betreff	Sie können Variablen aus der Tabelle „Übersetzungsanforderung“ [sn_lw_trans_Request] verwen-

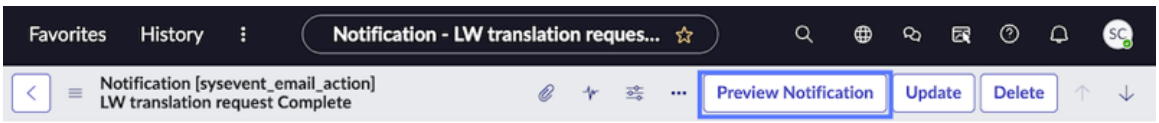
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	den, die unter verfügbar ist **Wählen Sie Variablen aus** .
Nachrichten-HTML	Sie können Variablen aus der Tabelle „Übersetzungsanforderung“ [sn_lw_trans_Request] verwenden, die unter verfügbar ist **Wählen Sie Variablen aus** . Beispielvariablen aus dieser Tabelle: ○ `${lf_project.number}` Ist die entsprechende Zahl aus dem Lokalisierungs-Framework. ○ `${sys_created_by}` Ist die Person, die die Übersetzungsanforderung übermittelt hat.

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** (Oder **Aktualisieren** Wenn Sie bearbeiten), um den Datensatz abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine neue Benachrichtigung erstellt haben, können Sie ihren Datensatz in der Tabelle Benachrichtigungen [sysevent_email_action] überprüfen. Aus diesem fertigen Datensatz können Sie auswählen **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** Um ein Beispiel für die E-Mail-Benachrichtigung zu öffnen. Verwenden Sie diese Funktion, um zu bestätigen, wie die Benachrichtigung den Empfängern angezeigt wird.



Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen.

Übersetzungen werden im Lokalisierungsarbeitsbereich angefordert

Erstellen und übermitteln Sie Übersetzungsanforderungen in Arbeitsbereich für Lokalisierung. Generieren Sie Informationskostenschätzungen zur Überprüfung, bevor Sie die Anforderung übermitteln.

Übersicht über das Erstellen von Übersetzungsanforderungen

Lokalisierungsanforderer können Übersetzungsanforderungen für mehrere Inhaltstypen in mehrere Sprachen erstellen, und zwar alles in einer einzigen Schnittstelle. Vor dem übermitteln von Anforderungen können anfordernde Personen informative Kostenschätzungen überprüfen.

Auf der Arbeitsbereich für Lokalisierung Homepage, die **Übersetzung Anfordern** Schaltfläche öffnet einen Assistenten, der einen vierstufigen Prozess anzeigt.

1. Übersetzungen in Lokalisierungsarbeitsbereich anfordern: Sprachen

   Starten Sie eine Übersetzungsanforderung mit dem ersten Schritt, und fügen Sie Ihre Auswahl der Zielsprachen mit Ihrer Auswahl der zugehörigen Übersetzungsanbieter hinzu.

2. Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Typen

   Fügen Sie einer Übersetzungsanforderung Inhaltstypen hinzu. Sie können mehrere Arten von Dokumenten aus Ihrer gesamten Instanz 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. Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Umfang

   Wählen Sie bestimmte Dokumente aus der Liste „abgerufen“ aus, die Sie in Ihre Übersetzungsanforderung aufnehmen möchten.

4. Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Schätzung

   Generieren Sie als letzten Schritt im Assistenten Übersetzung anfordern eine Informationskostenschätzung. Überprüfen Sie die Schätzung, um Ihr Lokalisierungsbudget zu planen und zu steuern.

Übersetzungen in Lokalisierungsarbeitsbereich anfordern: Sprachen

Fügen Sie einer Übersetzungsanforderung in Zielsprachen hinzu Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Sprachen installiert haben, die Sie Ihrer Übersetzungsanforderung hinzufügen möchten.

Stellen Sie sicher Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist mit den Übersetzungsanbietern konfiguriert, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Übersetzungsanbieter.

Erforderliche Rolle: Localization_requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihre Übersetzungsanforderung kann mehrere Zielsprachen für jedes Dokument enthalten.

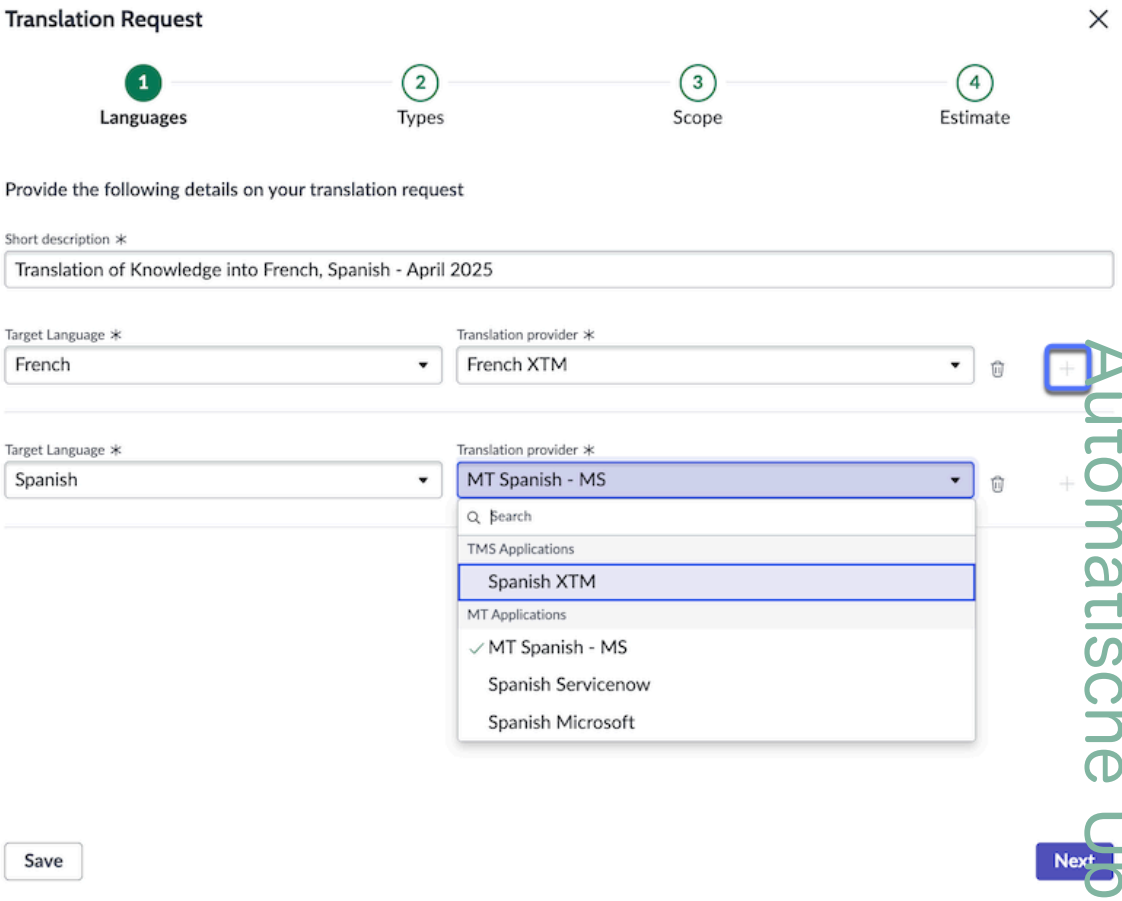
Hinweis: In Yokohama Release, nur Anforderungen aus Englisch in nicht-englische Zielsprachen werden unterstützt. Anforderungen aus nicht-englischen Quellsprachen werden nicht unterstützt.

Das folgende Verfahren behandelt Schritt einen von vier Schritten im Assistenten für Übersetzungsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *Arbeitsbereich für Lokalisierung* > **Startseite**an.
2. Wählen Sie aus **Übersetzung Anfordern**Schaltfläche zum Öffnen des



Assistenten.
Die **Übersetzungsanforderung** Modal wird beim ersten Schritt geöffnet, **Sprachen** .

3. In **Kurzbeschreibung** Geben Sie einen Namen ein, der diese Übersetzungsanforderung beschreibt. Der Name wird in der Liste in sichtbar Arbeitsbereich für Lokalisierung Startseite von.
4. In **Zielsprache** Wählen Sie eine Sprache aus der Liste der in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen aus.
5. In **Übersetzungsanbieter** Feld einen Namen aus der Liste der Anbieter auswählen, die für die von Ihnen ausgewählte Sprache verfügbar sind.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Plus-Symbol, um Ihrer Anforderung eine andere Sprache hinzuzufügen, und wiederholen Sie dann die beiden vorherigen Schritte.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche, um mit dem Schritt „Typen“ der Erstellung von Übersetzungsanforderungen fortzufahren.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit dem nächsten Schritt im Assistenten fort. **Typen** .

Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Typen

Fügen Sie einer Übersetzungsanforderung in Inhaltstypen hinzu Arbeitsbereich für Lokalisierung. Ihre Übersetzungsanforderung kann mehrere Arten von Dokumenten 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.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen auf Zulassen festgelegt sind Arbeitsbereich für Lokalisierung Um auf die Tabellen zuzugreifen, in denen Ihr Inhalt gespeichert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.

Stellen Sie sicher, dass Artefakte in Lokalisierungs-Framework Sind vollständig konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Artefaktkonfigurationen.

Führen Sie den ersten Schritt im Assistenten für Übersetzungsanforderungen aus, und fahren Sie dann mit diesem Schritt fort. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen in Lokalisierungsarbeitsbereich anfordern: Sprachen.

Erforderliche Rolle: Localization_requestor

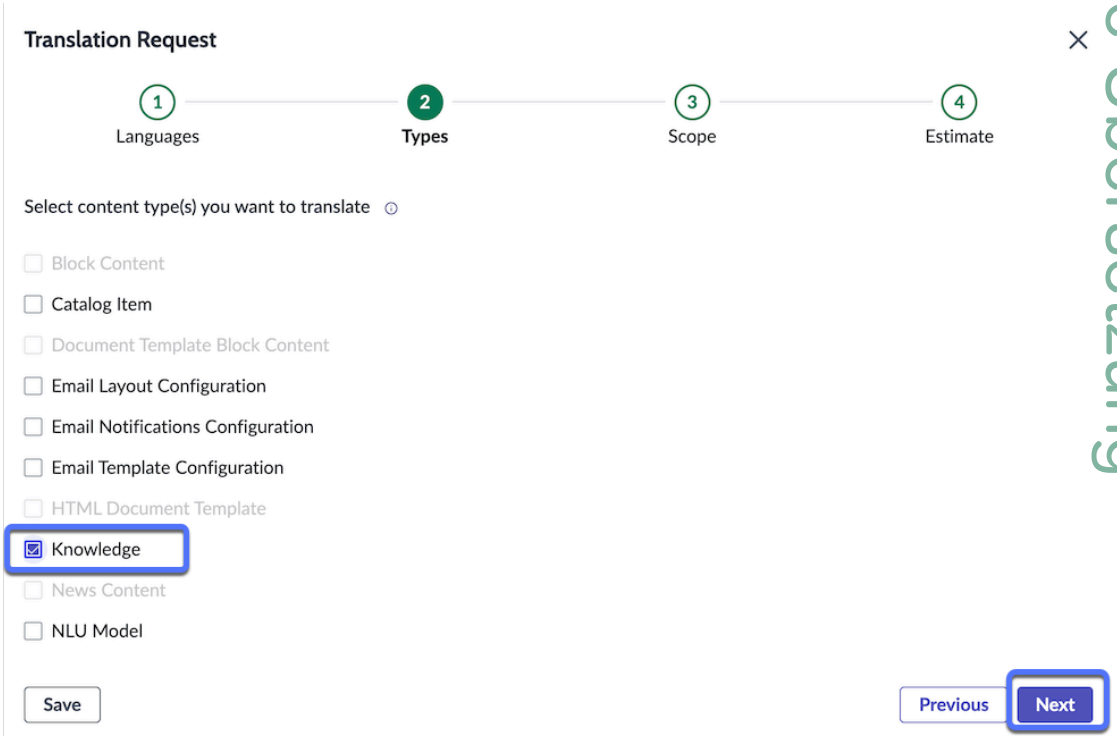
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie angeben, welche Inhaltstypen in Ihre Anforderung aufgenommen werden sollen, Arbeitsbereich für Lokalisierung Ruft alle nicht oder teilweise übersetzten Dokumente ab und zeigt sie Ihnen an. Dann können Sie bestimmte Dokumente aus der Liste auswählen oder deaktivieren.

Das folgende Verfahren behandelt Schritt zwei von vier Schritten im Assistenten für Übersetzungsanforderungen.

Prozedur

1. Führen Sie den ersten Schritt im Assistenten für Übersetzungsanforderungen (Sprachen) aus, und fahren Sie dann mit fort



Typen.

2. Wählen Sie die Inhaltstypen aus, die Sie übersetzen möchten, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen 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.

Hinweis: Inhaltstypen, die nicht auswählbar sind, erfordern möglicherweise eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen Arbeitsbereich für Lokalisierung Um Dokumente aus diesen Tabellen abzurufen. Bitten Sie Ihren Administrator, den Zugriff zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche, um zum Umfangsschritt der Erstellung von Übersetzungsanforderungen zu wechseln.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit dem nächsten Schritt im Assistenten fort. **Umfang** , In dem Sie bestimmte Dokumente für die Aufnahme auswählen können.

Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Umfang

Wählen Sie bestimmte Dokumente aus, die einer Übersetzungsanforderung in hinzugefügt werden sollen Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Localization_requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können bestimmte Dokumente für die Übersetzung aus der Liste der Dokumente auswählen oder deaktivieren, die verwendet werden Arbeitsbereich für Lokalisierung Im vorherigen Schritt abgerufen.

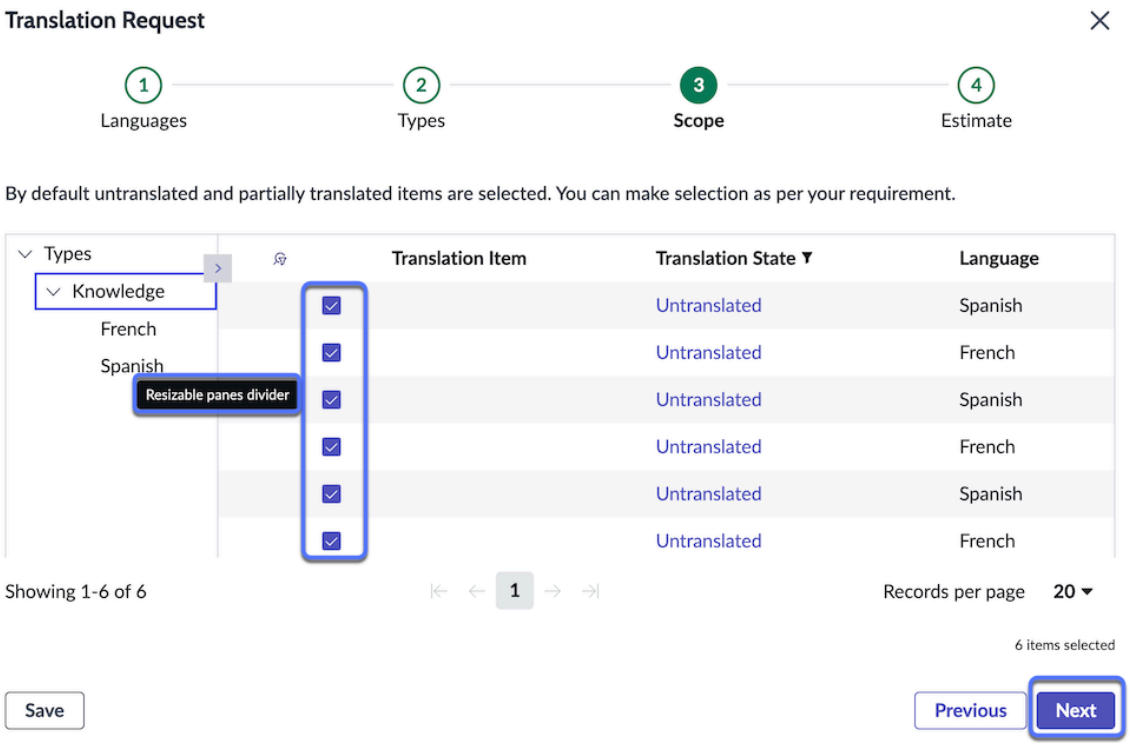
Das folgende Verfahren behandelt die Schritte drei von vier Schritten im Assistenten für Übersetzungsanforderungen.

Prozedur

1. Führen Sie die Schritte 1 und 2 im Assistenten für Übersetzungsanforderungen aus, und fahren Sie dann mit diesem fort. **Umfang** .
   Arbeitsbereich für Lokalisierung Ruft alle nicht oder teilweise übersetzten Dokumente entsprechend den Inhaltstypen ab, die Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben. Standardmäßig werden alle abgerufenen Dokumente zur Aufnahme in Ihre Übersetzungsanforderung 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.

2. Zeigen Sie die Typauswahl an, indem Sie öffnen **Trennlinie für skalierbare Bereiche**, Erweitern Sie dann die Typen, indem Sie das Karat-Symbol auswählen.



3. Deaktivieren Sie alle abgerufenen Dokumente, die Sie nicht in Ihre Anforderung aufnehmen möchten. Es ist möglich, ein Dokument für eine Zielsprache auszuwählen und dasselbe Dokument für eine andere Zielsprache abzuwählen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um mit dem nächsten Schritt im Assistenten fortzufahren, **Schätzung** .

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit dem nächsten Schritt im Assistenten für Übersetzungsanforderungen fort. **Schätzung** .

Fordern Sie Übersetzungen in an Arbeitsbereich für Lokalisierung: Schätzung

Generieren Sie eine Informationskostenschätzung, bevor Sie eine Übersetzungsanforderung an Ihren Übersetzungsanbieter senden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Lokalisierungsmanager Übersetzungsanbieter in konfiguriert hat Arbeitsbereich für Lokalisierung, Mit genauen Kosten pro Wort (oder Zeichen).

Erforderliche Rolle: Localization_requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Kostenschätzungen haben nur informativen Charakter. ServiceNow übernimmt keine Zusicherungen oder Garantien in Bezug auf die Richtigkeit dieser Schätzung. Sie sind allein dafür verantwortlich, die Einstellungen für Übersetzungskosten ordnungsgemäß zu konfigurieren und die tatsächlichen Kosten mit dem Übersetzungsanbieter zu validieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Schätzung der Informationskosten wird berechnet, indem die Gesamtanzahl der Wörter (oder Zeichen) mit den Kosten pro Wort (oder Zeichen) multipliziert wird. Die folgenden Bedingungen gelten.

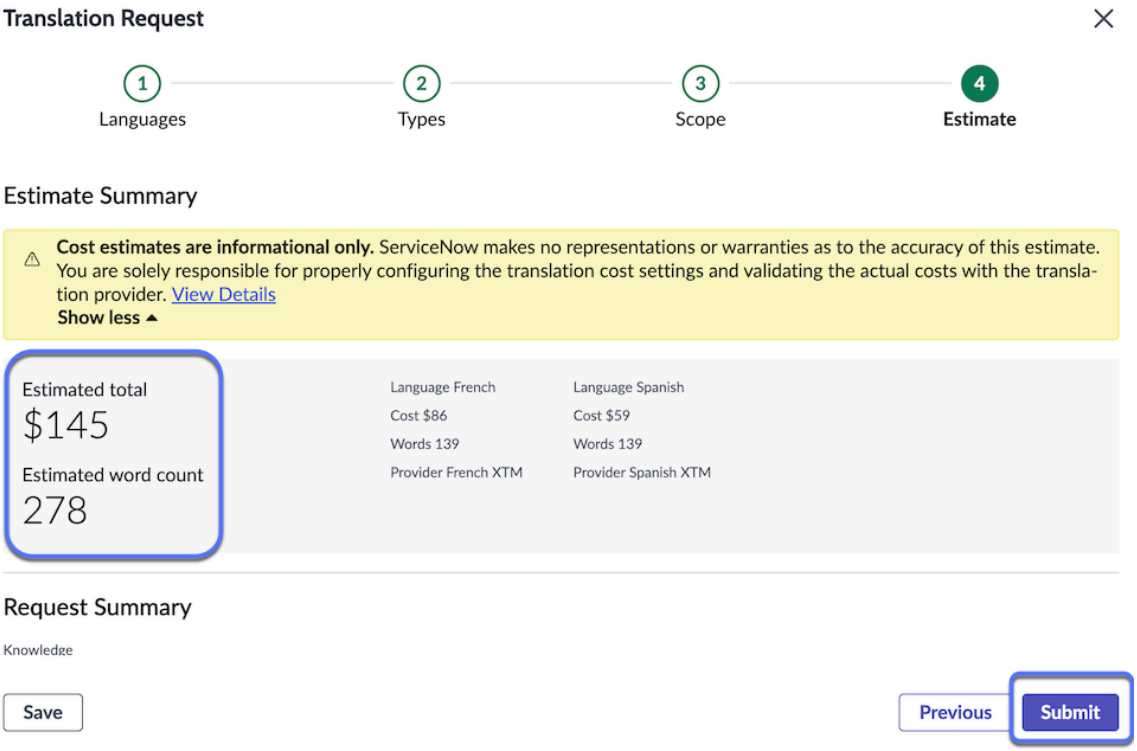
- Ihr Drittpartei-Übersetzungsanbieter berechnet Ihnen direkt die bereitgestellten Übersetzungsservices. ServiceNow Hat keine Beteiligung an der Abrechnung oder Zahlung.
- Jeder Übersetzungsservice Provider hat eine eigene Definition, wie Wörter zu Abrechnungszwecken gezählt werden. Die Wortanzahl Ihres Leistungserbringers kann sich von unterscheiden ServiceNow Geschätzte Wortanzahl von .
- Sie müssen genaue Kosten pro Wort im Datensatz des Übersetzungsanbieters in eingeben und verwalten Arbeitsbereich für Lokalisierung.
- Diese Schätzung wird nicht durch einen Aufruf der API Ihres Übersetzungsservice generiert.
- Die Bedingung *Zeichen* In Arbeitsbereich für Lokalisierung Schnittstelle entspricht einem *Unicode-Codepunkt* .
- Die **Geschätzte Summe** Der Wert wird auf eine ganze Zahl abgerundet, daher sind keine Dezimalstellen enthalten.
- Die Schätzung der Informationskosten wird berechnet und in der Währung der Anwendersitzung der anfordernden Person angezeigt.
- Wenn Sie die Kosten pro Wort von Ihrem Übersetzungsanbieter eingeben, verwenden Sie den Basispreis, bevor ein Mengenrabatt erzielt wird. Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist nicht in der Lage, Mengenrabatte oder Überschüsse zu berechnen, daher kann sich die in diesem Assistenten angezeigte informative Kostenschätzung von den tatsächlichen Kosten unterscheiden.

Lesen Sie die Dokumentation Ihres Anbieters. Für Details zur Preisgestaltung von Google Cloud Translator Service, Siehe https://cloud.google.com/translate/pricing . Für Details zu Microsoft AzureÜbersetzer, siehe https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/details/cognitive-services/translator/ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ersten drei Schritte (Sprachen, Typen und Umfang) im Assistenten für Übersetzungsanforderungen aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** Um mit fortzufahren **Schätzung**.
   Größere Übersetzungsanforderungen benötigen länger, um Informationskostenschätzungen zu generieren.



2. Überprüfen Sie die generierte Informationskostenschätzung.
   Die Schätzung enthält die Gesamtkosten und die Wortanzahl für die gesamte Übersetzungsanforderung. Zu Ihrer Bequemlichkeit werden die Kosten und die Wortanzahl pro Sprache ebenfalls angegeben.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie **Zurück** Schaltfläche zum Ändern der Schätzung, indem Sie zu früheren Schritten zurückkehren und Dokumente aus Ihrer Anforderung entfernen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Anforderung für gebündelte Übersetzungen zu erstellen und an Ihre Übersetzungsanbieter zu senden.

Hinweis:

- Die Erstellung größerer Übersetzungsanforderungen dauert länger. Der Prozess kann bei sehr großen Anforderungen einige Minuten dauern.
- Durch das Senden der Übersetzungsanforderung werden die Dokumente an Ihre externen Service Provider gesendet, sodass Sie eine übermittelte Übersetzungsanforderung nicht stornieren können.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Übersetzungsanforderungsdatensatz in der Liste in anzeigen Arbeitsbereich für Lokalisierung Startseite 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.

Hinweis: Auf der -Homepage die **Preis** Wird auf die Dezimalstelle aufgerundet angezeigt, die in festgelegt ist **Anzeigewertwährung** Feld. Die Berechnung in wird jedoch ausgeführt Arbeitsbereich für Lokalisierung Ignoriert den Anzeigewert der Währung. Bei der Berechnung wird die tatsächliche Rate verwendet, die Sie in konfiguriert haben Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter.

Referenz für Lokalisierungsarbeitsbereich

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden können Arbeitsbereich für Lokalisierung.

Mit Lokalisierungsarbeitsbereich installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Arbeitsbereich für Lokalisierung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsbereich für Lokalisierung-Anwender [sn_lw.user]	Weisen Sie diese Rolle jedem Anwender zu, der in arbeitet Arbeitsbereich für Lokalisierung.	Keine.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Entfernen Sie verworfene Übersetzungsanforderungen	Wird täglich ausgeführt, um alle verworfenen Übersetzungsanforderungen zu löschen.

Installierte Tabellen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname
LW-Artefaktkonfiguration	[sn_lw_Artifact_config]
Fortschrittstracker	[sn_lw_Progress_Tracker]
Tarifänderung	[sn_lw_rate_Change]
Übersetzungselement	[sn_lw_trans_item]
Sprache des Übersetzungselements	[sn_lw_trans_item_language]
Übersetzungsanbieter	[sn_lw_trans_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.

Tabellenbezeichnung	Tabellenname
Übersetzungsanforderung	[sn_lw_trans_Request]
Übersetzungsziel	[sn_lw_trans_target]

Domänentrennung Des Lokalisierungsarbeitsbereichs

Arbeitsbereich für Lokalisierung 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 .

Typen von lokalisierbaren Inhalten im Lokalisierungsarbeitsbereich

Arbeitsbereich für Lokalisierung Sammelt automatisch übersetzbare Inhalte aus Ihrer gesamten Instanz und zeigt den Inhalt in einer kategorisierten Liste an. Sie können bestimmte Dokumente aus der Liste auswählen, die in Ihre Übersetzungsanforderung aufgenommen werden sollen. Eine Übersetzungsanforderung kann mehrere Inhaltstypen enthalten.

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ruft nicht übersetzte oder teilweise übersetzte Dokumente ab, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind.

- Die Verfügbarkeit eines Inhaltstyps unterliegt seinen Tabellen- und Anwendungsbereichsberechtigungen. Legen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte fest, um sicherzustellen, dass ein Inhaltstyp in ausgewählt werden kann Arbeitsbereich für Lokalisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff für Lokalisierungsarbeitsbereich.
- Für Content Publishing Artefakte, fügen Sie die Rolle sn_cd.content_admin zu hinzu Arbeitsbereich für Lokalisierung Gruppe in der Tabelle „sys_user_Group“. Diese Rolle ist erforderlich, um Artefakte im Zusammenhang mit anzuzeigen Content Publishing Von Arbeitsbereich für Lokalisierung.

In der folgenden Tabelle sind die Artefakttypen aufgeführt, die bei der Installation standardmäßig verfügbar sind Arbeitsbereich für Lokalisierung. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Artefakte konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Artefakterkennung in Arbeitsbereich für Lokalisierung.

In dieser Tabelle die **Filter** Die Spalte zeigt die Abfrage, die zum Abrufen nicht übersetzter oder teilweise übersetzter Inhalte 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.

Lokalisierbarer Inhalt standardmäßig verfügbar

Inhaltstyp	Tabelle	Filter
Inhalt sperren	sn_cd_Block	(Kein Filter. Alle Datensätze.)
Katalogelement	Katalogelement	Active=wahr^State=published^ORState=
Inhalt des Dokumentvorlagenblocks	sn_doc_template_Block_content	Aktiv=wahr
E-Mail-Layoutkonfiguration	sys_email_Layout	(Kein Filter. Alle Datensätze.)
E-Mail-Benachrichtigungs-Konfiguration	Sysevent_email_action	Aktiv=wahr
E-Mail-Vorlagenkonfiguration	Sysevent_email_template	(Kein Filter. Alle Datensätze.)
HTML-Dokumentvorlage	sn_doc_html_template	Aktiv=wahr
Wissen	kb_knowledge	Workflow_State=published^ORWorkflow_State=scheduled_publis
Nachrichteninhalt	sn_cd_content_News	Aktiv=wahr
Benachrichtigungsinhalt	sn_cd_content_Notification	Aktiv=wahr
Portalinhalt	sn_cd_content_Portal	Aktiv=wahr
Aufgabeninhalt	sn_cd_content_to do	Aktiv=wahr
NLU-Modell	sys_nlu_model	state=published^language=en
Umfrage	asmt_metric_type	Aktiv=wahr **Hinweis:** Von Yokohama Patch 7 Release, Umfragen sind Lokalisierung.
VA-Thema	sys_cs_topic	Aktiv=wahr

Zugehörige Informationen

Dynamische Artefakterkennung in Arbeitsbereich für Lokalisierung

Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework

Automatische Übersetzung

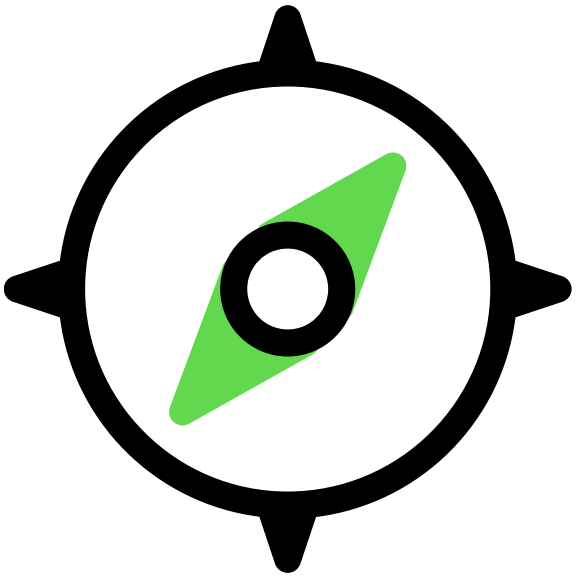
Systemlokalisierung

Mit der Lokalisierung können Administratoren Anwender aus verschiedenen Ländern in derselben Instanz in verschiedenen Sprachen und Währungen aufnehmen.

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

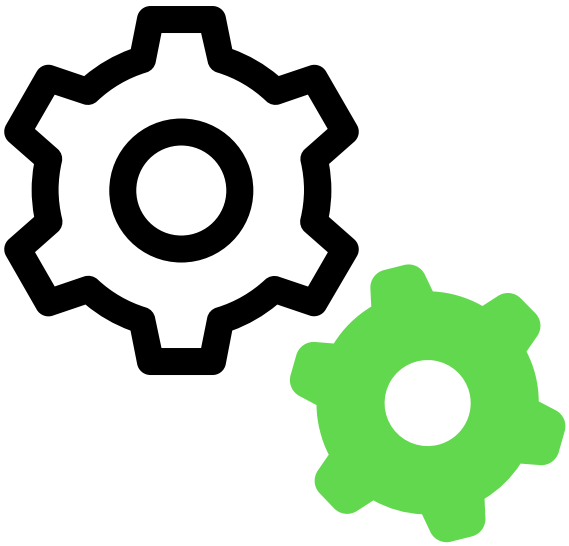
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Lokalisierung einer Instanz für verschiedene Anwender.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Sprachen, Gebietsschemata, Regionen und Standorte für eine Instanz.

Übersetzen Sie anwenderdefinierte Inhalte

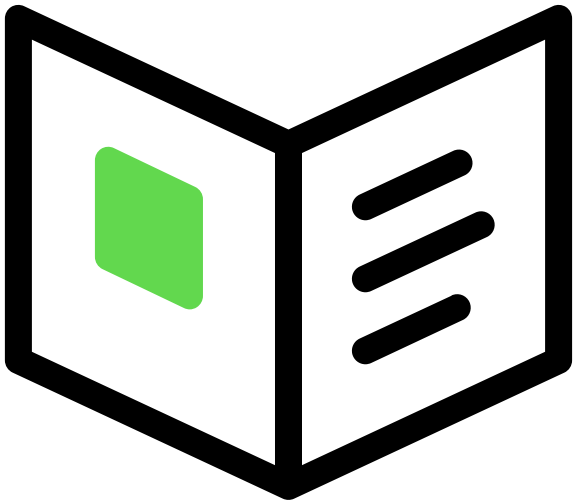
Übersetzen Sie Inhalte, die in einer Instanz erstellt oder geändert wurden.

In eine neue Sprache übersetzen

Übersetzen Sie eine Instanz ohne Sprach-Plugin in eine Sprache.

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

Referenz



Rufen Sie Details zu Eigenschaften, Tabellen und mehr ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung In ServiceNow Customer Success Center
- Lokalisierungsexpertenreihe An der ServiceNow University
- Digitaler Leitfaden für die Lokalisierung auf der ServiceNow® Developer Site: ServiceNow Anwendungslokalisierung
- Internationalisierung und Lokalisierung in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Systemlokalisierung Erkunden

Erfahren Sie mehr über die Unterstützung für die Lokalisierung ServiceNow Instanzen als Teil Ihrer Globalisierungsstrategie.

Systemlokalisierung Übersicht

Lokalisierung ist der Prozess, bei dem eine Instanz für eine bestimmte Region oder ein bestimmtes Gebietsschema spezifisch gemacht wird, ohne die Funktionalität zu beeinträchtigen.

Die Systemlokalisierung enthält die Sprach- und Gebietsschemaeinstellungen für eine Instanz und ist eine ServiceNow AI Platform Standardmäßig aktive Funktion (com.Glide.i18n.Core). Übersetzungen für mehrere Sprachen sind über zusätzliche Plugins zur Internationalisierung (I18N) verfügbar (z. B. com.snc.i18n.spanish). Diese Sprach-Plugins installieren das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.Glide.i18n), das die für die Übersetzung einer Instanz erforderlichen Elemente bereitstellt.

Sprachen und 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 I18N-Sprach-Plugins enthalten Übersetzungen des Inhalts der UI-Zeichenfolge, die ServiceNow Stellt standardmäßig in Ihrer Instanz bereit. Immer wenn Sie anwenderdefinierte UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, müssen Sie diese Zeichenfolgen identifizieren und manuell übersetzen. Darüber hinaus können Sie Übersetzungen für Sprachen erstellen, für die ServiceNow Stellt kein Plugin bereit.

Hinweis: Mit Lokalisierungs-Framework Die Anwendung wird empfohlen, um in eine nicht unterstützte Sprache zu übersetzen oder große Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache zu übersetzen.

Gebietsschemata, Standorte und Regionen

Gebietsschemaeinstellungen unterstützen die Anzeige von Daten, Uhrzeiten und Währungen basierend auf Ihrem Standort. Darüber hinaus können Sie Standorte konfigurieren, um Anwender, Assets, Incidents und mehr in der Instanz zu identifizieren. Konfigurieren Sie Regionen, um Sprachen in Sprachauswahlen zu organisieren.

Systemlokalisierung Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Zeigen Sie Übersetzungen des Inhalts der UI-Zeichenfolge des Basissystems an.	• Unterstützung der Sprachinternationalisierung • Aktivieren Sie eine Sprache	Administratoren
Zeigen Sie Daten, Uhrzeiten und Währungen in einer Instanz basierend auf den Standorten von Anwendern an.	Gebietsschemata werden konfiguriert	
Übersetzen Sie UI-Zeichenfolgeninhalte, die Sie erstellen oder ändern.	Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt	

Zugehörige Anwendungen

Lokalisierungs-Framework

Mit Lokalisierungs-Framework Die Anwendung wird empfohlen, um in eine nicht unterstützte Sprache zu übersetzen oder große Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache zu übersetzen. Lokalisierungs-Framework Unterstützt auch die Verwendung von Dynamische Übersetzung Für die Live-Übersetzung von Formularfeldern, die Übersetzung von Wissensartikeln und die Integration mit Übersetzungsservices von Drittanbietern.

Arbeitsbereich für Lokalisierung

Arbeitsbereich für Lokalisierung Ist eine gezielte Übersetzungsmanagement-Experience für Inhaltsbesitzer und Übersetzungserfüller. Mit dem Lokalisierungsarbeitsbereich können Sie mehrsprachige Inhalte skalierbar verwalten und bereitstellen.

Übersetzungsmanagement für Wissensmanagement

Die Übersetzung von wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die wissensartikelübersetzung auf die Systemlokalisierung zurück, wobei Übersetzungen in der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate_Text] beibehalten 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.

Unterstützung der Sprachinternationalisierung

Die ServiceNow Die Plattform unterstützt mehrere Sprachen.

Sprachunterstützung ist verfügbar, wenn mindestens ein Sprach-Plugin aktiviert wurde, wie in beschrieben Aktivieren Sie eine Sprache.

Wenn sich ein Anwender anmeldet, wird die Sprache für die Instanzsitzung durch die folgende Logik bestimmt:

1. Wenn die Sprachauswahl bei der Anmeldung aktiviert ist, wird diese Sprache verwendet.
2. Wenn nicht, wird die Spracheinstellung verwendet, die über die Sprachauswahl in der Kopfzeile ausgewählt wurde.
3. Wenn nicht, wird die Spracheinstellung in der Anwendertabelle [sys_user] verwendet.
4. Wenn keine der obigen Punkte „wahr“ ist, wird die Standardsprache des Systems verwendet.

Sie können auch eine Fallback-Sprache aktivieren, wenn eine Übersetzung nicht in der bevorzugten Sprache verfügbar ist, wie in beschrieben Legen Sie eine Fallback-Sprache fest.

Einige Teile des Systems werden nicht übersetzt und verbleiben in der Sprache, die zum Erstellen verwendet wurde:

- Journalfelder
- Berichtstitel
- Beliebiges Feld, in dem Freiformtext gespeichert wird

Außerdem werden Plugin-Namen und Spoke-Namen nicht übersetzt. Die englische Version von Plugins und Spoke-Namen wird immer beibehalten, auch wenn sie in anderen Kontexten verwendet werden. Funktionsnamen werden jedoch übersetzt.

Beginnt in Washington DC Release-, neue Produkt- und Anwendungsnamen sind in allen unterstützten Sprachen lokalisiert. Vorhandene Produkt- und Anwendungsnamen werden schrittweise lokalisiert.

FAQ

Frage	Antwort
Werden Felder, die ich selbst erstellt oder bearbeitet habe, übersetzt?	Die ServiceNow AI Platform Führt keine Übersetzungen durch. ServiceNow Stellt nur Übersetzungen von Zeichenfolgen bereit, die das Unternehmen selbst erstellt hat. Wenn Sie ein Feld, eine Nachricht oder einen anderen Text-UI-Inhalt erstellen, übersetzen Sie diesen Inhalt manuell.
Ich sehe keine übersetzten Journalfelder.	Übersetzungstabellen werden für anwenderdefinierte Zeichenfolgenfelder wie Kurzbeschreibung, zusätzliche Kommentare und Berichtstitel nicht bereitgestellt. Diese Felder können nur in der Sprache angezeigt werden, in der sie erstellt wurden.

Zugehörige Informationen

Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht

Anwenderspezifische Sprache

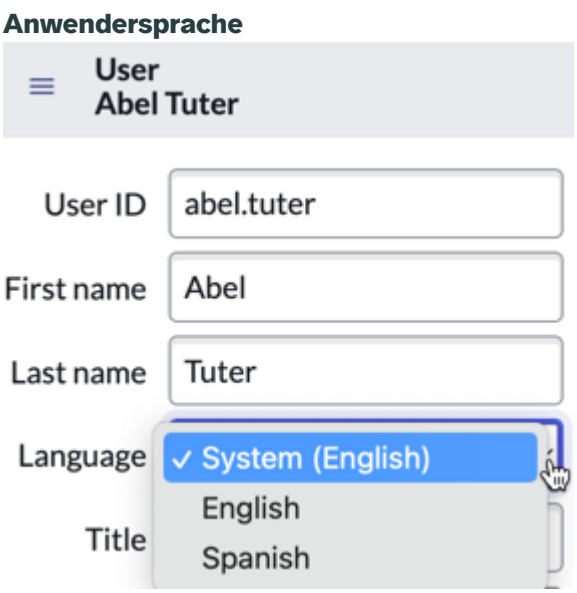
Der Anwender hat mehrere Auswahlmöglichkeiten zur Identifizierung der Sprache, die für die Instanz verwendet werden soll, wie hier beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 anwenderspezifische Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie zuerst die I18N-Übersetzungs-Plugins für die gewünschten Sprachen.

- *Sprachauswahl bei Anmeldung:* Wenn anwenderspezifische Sprache aktiviert ist, sehen Anwender auf der Anmeldeseite eine Auswahlliste, um ihre Sprache auszuwählen. Um die Anzeige der Auswahlliste auf der Anmeldeseite zu steuern, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften** Und verwenden Sie die Eigenschaft *Zeigen Sie das Sprachauswahlfeld auf der Anmeldeseite an, damit der Anwender die Sprache angeben kann, mit der er angemeldet werden soll* .
- *Sprachauswahl im Anwendermenü (Next Experience-UI):* Anwender können ihre Sprache im Anwendermenü auswählen, indem sie zu navigieren **Einstellungen** > **Sprache und Region**an. Das Anwendermenü befindet sich im Next Experience Zentrale Navigation.
- *Sprachauswahl im Fenster „Systemeinstellungen“ (Core-UI):* Anwender können ihre Sprache auf der Registerkarte Allgemein des Fensters „Systemeinstellungen“ auswählen. Greifen Sie auf dieses Fenster zu, indem Sie auf das Zahnradsymbol am rechten Rand des Banners klicken.
- *Spracheinstellung in der Anwendertabelle:* Wenn Sie Anwender haben, die zusätzlich zur globalen Sprache eine andere Sprache benötigen, können Sie in eine Sprache für sie angeben **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an. Wenn **Sprache** Das Feld befindet sich nicht bereits im Formular, Sie können es Konfigurieren Sie das Formular Und fügen Sie es hinzu.

Die **Sprache** Das Feld in der Anwendertabelle [sys_user] überschreibt die globale Standardsprache für die Sitzungen dieses Anwenders.



Hinweis: Durch Festlegen der Sprache für den System-Gastanwender wird die Sprache für die Anmeldeseite und alle Anwender ohne Anwenderrolle festgelegt.

Währungs- und Preisfelder werden lokalisiert

Sie können Währungen für Artikelpreise und Optionen lokalisieren.

Standardwährungsfelder zeigen denselben Preis in verschiedenen Währungen basierend auf der Sprache des Anwenders an. Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen zur Umrechnung und Anzeige.

Das System verfügt über das Konzept einer Referenzwährung basierend auf dem Gebietsschema der Instanz. Alle Währungswerte werden vor der Zusammenfassung oder

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

Umrechnung automatisch in die Referenzwährung konvertiert. Ändern Sie die globale Gebietsschemaeinstellung nicht, nachdem Sie Daten im System vorhanden haben. Das Ändern der globalen Gebietsschemaeinstellung nach dem Hinzufügen von Daten zum System kann dazu führen, dass Zusammenfassungen falsch berechnet und angezeigt werden. Informationen zum Konfigurieren des Gebietsschemas der Instanz finden Sie unter Gebietsschemata werden konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Währungsverwaltung

Preisfelder

Standardwährungswerte in Skripts

Knowledge Base wird übersetzt

Die Knowledge Base verfügt über ein eigenes Übersetzungsmanagement-System. Wenn diese Option jedoch deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel die Felder „translate_html“ für übersetzte Inhalte.

Wenn eines der Internationalisierungs-Plugins (I18N) aktiviert ist, wird das Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung“ aktiviert. Mit diesem Plugin können wissensartikelautoren sprachspezifische Artikel erstellen und übersetzen und auf Artikel zugreifen. Weitere Informationen zur Wissensmanagement-Internationalisierung finden Sie unter Übersetzungsmanagement In der Wissensmanagement-Dokumentation.

Wenn das Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung“ deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel die Felder „translate_html“ für den artikelinhalt. Dieser Feldtyp zeigt die Übersetzung basierend auf der Sprache des Anwenders an, wenn mehrere Übersetzungen gespeichert sind. Informationen zur Verwendung von translated_html-Feldern finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

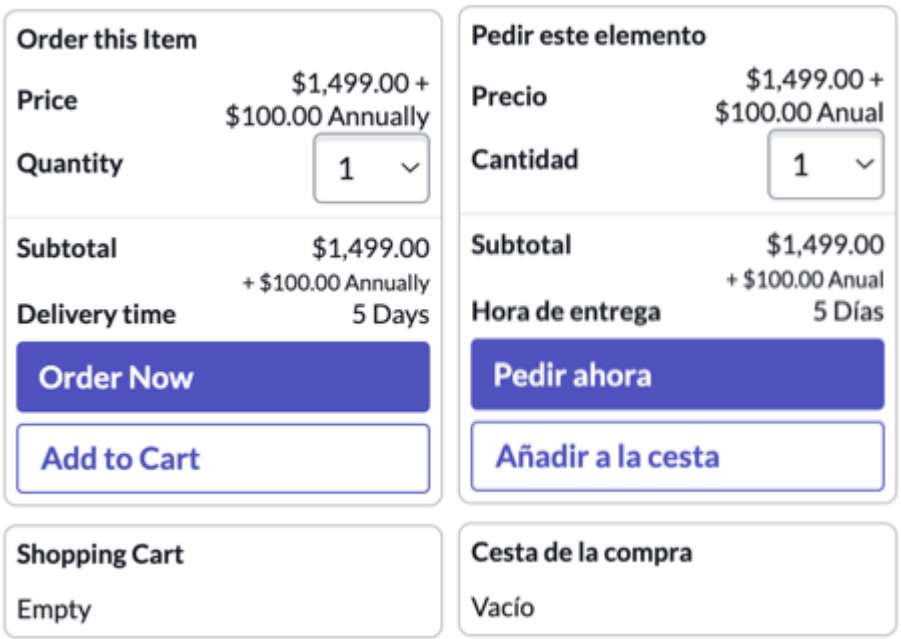
Servicekatalog-Einkaufswagenbezeichnungen werden übersetzt

Sie können auf diesen Servicekatalog-Bildschirmen sprachspezifische Bezeichnungen angeben: Einkaufswagen, Einkaufswagen bearbeiten und Auschecken (einschließlich Workflows und Genehmigungen).

Der Text für die Bezeichnungen wird in der Tabelle Nachrichten [sys_ui_message] gespeichert. Lokalisierte Nachrichtendatensätze für diese Bezeichnungen sind in den I18N-Internationalisierungssprachen-Plugins enthalten. Die Anwendung ist global. Sie können einen Datensatz für eine nicht unterstützte Sprache hinzufügen oder einen vorhandenen Datensatz bearbeiten. Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz bearbeiten, exportieren Sie den Datensatz in eine andere Anwendung, bearbeiten Sie ihn in dieser Anwendung, und importieren Sie ihn erneut. Andernfalls werden Ihre Bearbeitungen möglicherweise überschrieben, wenn Ihre Instanz zbootet oder aktualisiert wird. Weitere Informationen zum Exportieren von Übersetzungsdatensätzen finden Sie unter Übersetzungsdatensätze exportieren und 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.

Servicekatalog-Einkaufswagen-Bezeichnungen



Systemlokalisierung Wird Konfiguriert

Konfigurieren Sie die Gebietsschemata, Sprachen, Regionen und Standorte, die für Ihre Anwender erforderlich sind.

Konfiguration – Übersicht

Die folgende Liste bietet eine allgemeine Übersicht über den Workflow, um mit der Lokalisierung einer Instanz zu beginnen. Es kann jedoch Anwendungsfälle geben, in denen die Ausführung dieser Schritte in einer anderen Reihenfolge bevorzugt wird.

1. Legen Sie das Gebietsschema der Instanz fest

   Standardmäßig ist das Gebietsschema der Instanz die Vereinigten Staaten (en.US). Sie sollten das Gebietsschema der Instanz festlegen, bevor ein System in die Produktion geht, und es danach nicht ändern.

2. Aktivieren Sie eine Sprache

   Aktivieren Sie einen der ServiceNow® Plugins für Internationalisierung (I18N), um Übersetzungen von UI-Zeichenfolgen des Basissystems in den Sprachen zu erhalten, die Ihre Anwender benötigen. Amerikanisches Englisch ist die Standardsprache und muss nicht aktiviert werden.

3. Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

   Wählen Sie eine Standardsprache für eine Instanz aus, wenn es sich um eine andere Sprache als amerikanisches Englisch handeln soll.

4. Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

   Geben Sie die Fallback-Sprache für eine andere Sprache an, damit der Text in der Fallback-Sprache angezeigt wird, wenn der UI-Text nicht in einer Sprache übersetzt wird. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt wird, wird sie standardmäßig auf Englisch angezeigt.

5. Standorte 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.

Konfigurieren Sie die Standorte, die Ihre Organisation unterstützt, um Anwender, Assets, Incidents und mehr nach Standort zu identifizieren.

6. Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

   Ordnen Sie Sprachen Regionen zu, um die Sprachauswahl für Gastanwender zu organisieren.

7. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt wurden

   Wenn Sie andere Anwendungs-Plugins aktivieren, nachdem Sprach-Plugins aktiviert wurden, werden übersetzte Auswahlmöglichkeiten in Listen für die von ihren Plugins installierten Anwendungen oder Funktionen möglicherweise nicht angezeigt. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für diese Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahldatensätze aktivieren, nachdem die entsprechenden englischen Auswahldatensätze von Plugins hinzugefügt wurden.

Nachdem Sie Ihre Instanz mit den Lokalisierungsoptionen und unterstützten Sprachen konfiguriert haben, müssen Sie möglicherweise anwenderdefinierte Inhalte übersetzen oder die Instanz in eine nicht unterstützte Sprache übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt und Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt.

Gebietsschemata werden konfiguriert

Geben Sie ein Gebietsschema für eine Instanz an, damit Informationen wie Daten, Uhrzeiten und Währungen entsprechend Ihrem Standort angezeigt werden.

Standardmäßig verwendet das Basissystem die US-Standardformatierung. Der Währungsstandard ist beispielsweise das US-Dollar-Zeichen ($), das mit zwei Dezimalstellen angezeigt wird: $100.00. Indem Sie Ihr Gebietsschema anpassen, können Sie Dinge wie Währung wie erwartet anzeigen. In Frankreich möchten Sie beispielsweise 100,00 € anstelle von 100 $ sehen.

Legen Sie das Gebietsschema der Instanz fest

Legen Sie das Gebietsschema der Instanz mithilfe eines Gebietsschemacodes fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie sollten das Gebietsschema der Instanz festlegen, bevor ein System in die Produktion geht, und es nicht ändern, nachdem es in die Produktion geht. Wenn das Gebietsschema eines Anwenders geändert werden muss, aktualisieren Sie **Ländercode** Feld im Anwenderdatensatz.

Wichtig: Der Wert dieser Eigenschaft bestimmt die Standardwährung oder Referenzwährung des Systems, in die alle Preise automatisch konvertiert werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Wenn Sie diese Eigenschaft ändern, nachdem einem Preis- oder Währungsfeld ein Wert zugewiesen wurde (für Servicekatalogelemente, Assets, Projektaufgaben usw.), kann dies zu einer falschen Umrechnung oder zu falsch summierten Preisen 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. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**an.
2. Geben Sie den Gebietsschemacode ein, unter dem verwendet werden soll **Gebietsschemacode, der für die Lokalisierung verwendet werden soll. Format ist [Sprachcode].[Ländercode] (z. B. en.GB für Großbritannien fr.FR für Frankreich, de.DE für Deutschland oder ja.JP für Japan).**

Allgemeine Gebietsschemata

Land	Gebietsschemacode
Vereinigte Staaten	en.US
Großbritannien	en.GB
Frankreich	fr.FR
Deutschland	De.DE
Japan	Ja.JP

3. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie eine Sprache

Standardmäßig wird von der Plattform amerikanisches Englisch unterstützt. Sie können Plugins für andere unterstützte Sprachen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins sind derzeit verfügbar:

- I18N: Arabische Übersetzungen
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien)
- I18N: Übersetzungen auf Tschechisch
- I18N: Übersetzungen auf Niederländisch
- I18N: Übersetzungen auf Finnisch
- I18N: Übersetzungen auf Französisch (Kanada)
- I18N: Übersetzungen auf Französisch
- I18N: Übersetzungen auf Deutsch
- I18N: Hebräische Übersetzungen
- I18N: Übersetzungen auf Ungarisch
- I18N: Übersetzungen auf Italienisch
- I18N: Übersetzungen auf Japanisch
- I18N: Übersetzungen auf Koreanisch
- I18N: Übersetzungen auf Norwegisch
- I18N: Übersetzungen auf Polnisch
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch

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

- I18N: Übersetzungen auf Russisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (vereinfacht)
- I18N: Übersetzungen auf Spanisch
- I18N: Übersetzungen auf Schwedisch
- I18N: Übersetzungen auf Thailändisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell)
- I18N: Übersetzungen auf Türkisch

Darüber hinaus stellt das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.Glide.i18n) die Elemente bereit, die zum Übersetzen einer Instanz ohne vorinstallierte Übersetzung erforderlich sind. Dieses Plugin ist nützlich, um eine Instanz in eine andere als die oben aufgeführten Sprache zu übersetzen. Weitere Informationen zur Verwendung des Plugins „I18N: Internationalization“ zum Übersetzen einer Instanz finden Sie unter Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt.

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin für I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert.
- Produkt- und Anwendungsnamen werden in Lokalisierungs-Plugins auf Englisch aufbewahrt. Funktionsnamen werden übersetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

Ändern Sie die Sprache, die standardmäßig für eine Instanz angezeigt wird.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache Für unterstützte Sprachen oder Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt Für anwenderdefinierte Übersetzungen.

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

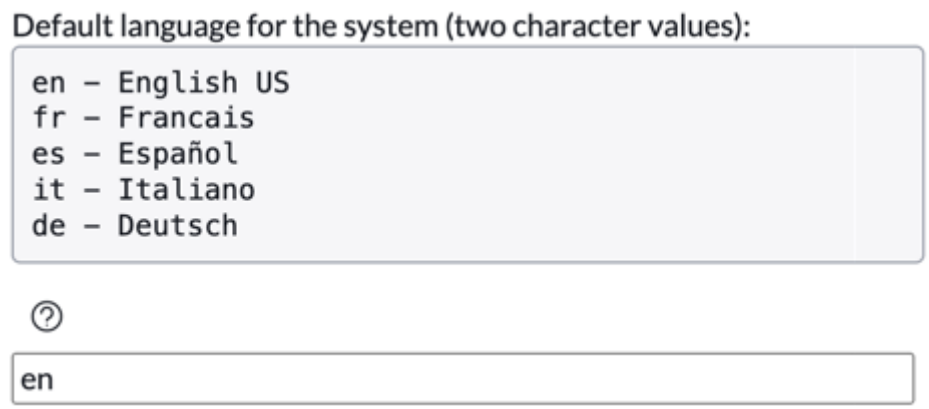
Diese Eigenschaft definiert die Sprache, in der Anwender mit einer Rolle sehen, ob in ihrem Anwenderdatensatz keine Sprache angegeben ist. Anwender ohne Rolle sehen die standardmäßige Gastsprache, wie in beschrieben Anwenderspezifische Sprache.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**an.
2. In **Standardsprache für das System (zweistellige Werte)** Feld einen zweistelligen Sprachcode eingeben.

   Sie können die Standardsprache auf jede Sprache festlegen, die in der Instanz aktiv ist. Die folgenden Sprachcodes und Sprachen sind Beispiele für mögliche Werte.

   Standardsprache

3. Wählen Sie **Speichern**.

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest, die verwendet werden soll, wenn der Anwenderoberflächentext nicht in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt wird, um den Sprachanforderungen Ihrer Anwender gerecht zu werden.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache Für unterstützte Sprachen oder Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt Für anwenderdefinierte Übersetzungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt wird, wird sie standardmäßig auf Englisch angezeigt. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen wird eine Hierarchie mit drei Ebenen erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor standardmäßig Englisch verwendet wird. Das Festlegen einer Fallback-Sprache bedeutet auch, dass Sie keine anwenderdefinierten Übersetzungen für UI-Zeichenfolgen hinzufügen müssen, die in der Fallback-Sprache geeignet sind, und Anwender erhalten UI-Zeichenfolgen in den für sie am besten geeigneten Sprachen.

Sie können beispielsweise die Fallback-Sprache für mexikanisches Spanisch auf Spanisch festlegen. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in mexikanisches Spanisch übersetzt wird, wird sie stattdessen in Spanisch angezeigt. Wenn auch keine spanische Übersetzung verfügbar ist, wird die UI-Zeichenfolge auf Englisch angezeigt. Als Administrator 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.

Sie anwenderdefinierte Übersetzungen von UI-Zeichenfolgen nur dann in mexikanischem Spanisch bereitstellen, wenn sich die Übersetzung von der spanischen Übersetzung unterscheidet.

Hinweis: Bis Deaktivieren Fallback-Sprachen und immer auf Englisch zurückgreifen, fügen Sie hinzu `glide_i18n.language_fallback_enabled`Eigenschaft für die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] und festgelegt Der Wert Bis `Falsch` .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle Sprachen [sys_language] den Namen einer aktiven Sprache aus.
3. In **Fallback** Feld des Sprachdatensatzes wählen Sie den Namen der Fallback-Sprache aus.
   Sie können nur eine aktive Sprache als Fallback-Sprache auswählen. Sie können Englisch nicht als Fallback-Sprache festlegen, da es sich um die standardmäßige Fallback-Sprache handelt.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standorte einrichten

Wenn Ihre Organisation mehr als einen eindeutigen Standort unterstützt, können Sie diese Standorte in der Plattform konfigurieren, um Anwender, Assets und Incidents weiter zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Standorte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Standort“ den Standortnamen, die Adresse, den Kontakt und andere Standortdetails ein.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der neue Standort ist überall als Referenz verfügbar, wo Sie ihn angeben können.

Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Erstellen Sie Regionen, um Sprachen in der Sprachauswahl in Portalheadern zu gruppieren.

Vorbereitungen

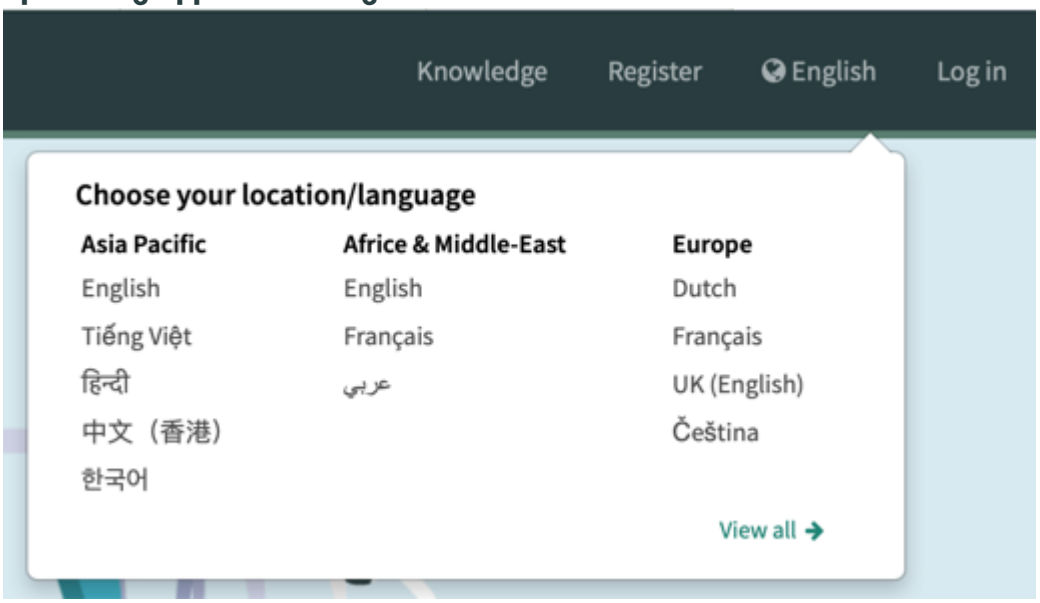
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Portalheadern zeigt die Sprachauswahl die aktuelle Sprachauswahl des Anwenders und ein Menü mit Sprachen an, aus denen der Anwender auswählen kann. Wenn Sprachen Regionen zugewiesen sind, werden Sprachen entsprechend den konfigurierten Regionsgruppen 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.

Sprachen gruppiert nach Region in einem Portal-Header



Weitere Informationen zur Sprachauswahl in Portalheadern finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portalheadern .

Prozedur

1. Erstellen Sie Regionen.
   a. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Regionen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Region** Feld einen Namen für die Region hinzufügen.
   d. In **Reihenfolge** Feld einen numerischen Wert in Vielfachen von hundert für die Region zuweisen.
   Die Reihenfolge steuert, wo die Regionen in der Sprachauswahl angezeigt werden, wobei die Region mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Region mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite liegt.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
   f. Wiederholen Sie diese Schritte, um zusätzliche Regionen zu erstellen.
2. Weisen Sie Regionen Sprachen zu.
   a. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Sprachregionen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Region** Feld eine Region aus der Liste auswählen.
   d. In **Sprache** Feld eine Sprache auswählen, die der Region aus der Liste zugewiesen werden soll.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
   f. Wiederholen Sie diese Schritte, um Regionen zusätzliche Sprachen zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt wurden

Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahldatensätze aktivieren, nachdem entsprechende englische Auswahldatensätze von Plugins hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Sprache und dann ein Plugin aktiviert haben, das die entsprechenden englischen Auswahldatensätze enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache Und Aktivieren Sie ein Plugin .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Plugins aktivieren, nachdem Sie Sprachen aktiviert haben, werden für Anwendungen oder Funktionen, die von den Plugins installiert wurden, möglicherweise keine übersetzten Auswahlmöglichkeiten in Listen angezeigt. Übersetzte Auswahldatensätze, die von einem Sprach-Plugin installiert wurden und nicht bereits entsprechende englische Datensätze in der Auswahltabelle [sys_choice] haben, sind auf festgelegt **Inaktiv** Standardmäßig. Wenn Sie später Plugins aktivieren, die die entsprechenden englischen Auswahldatensätze enthalten, müssen Sie diese Datensätze aktivieren, um übersetzte Auswahlmöglichkeiten für alle mit dem Plugin installierten Anwendungen oder Funktionen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle Sprachen [sys_language] den Namen einer aktiven Sprache aus.

   Sie können eine beliebige Sprache auswählen, da dieser Prozess Auswahldatensätze für alle Sprachen aktualisiert.
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Reparieren Sie nicht englische sys_choice-Datensätze** .
4. In den Optionen Reparieren nicht Englisch? Dialogfeld auswählen **Ja** .
   Ein Auftrag, der macht **Inaktiv** Das Feld für alle übersetzten Auswahldatensätze stimmt mit den entsprechenden englischen Auswahldatensätzen überein, die 15 Minuten nach Ihrer Auswahl ausgeführt werden.

Ergebnis

Übersetzungen für alle Auswahlmöglichkeiten mit entsprechenden englischen Auswahldatensätzen werden für Anwendungen oder Funktionen angezeigt, die mit Plugins installiert sind.

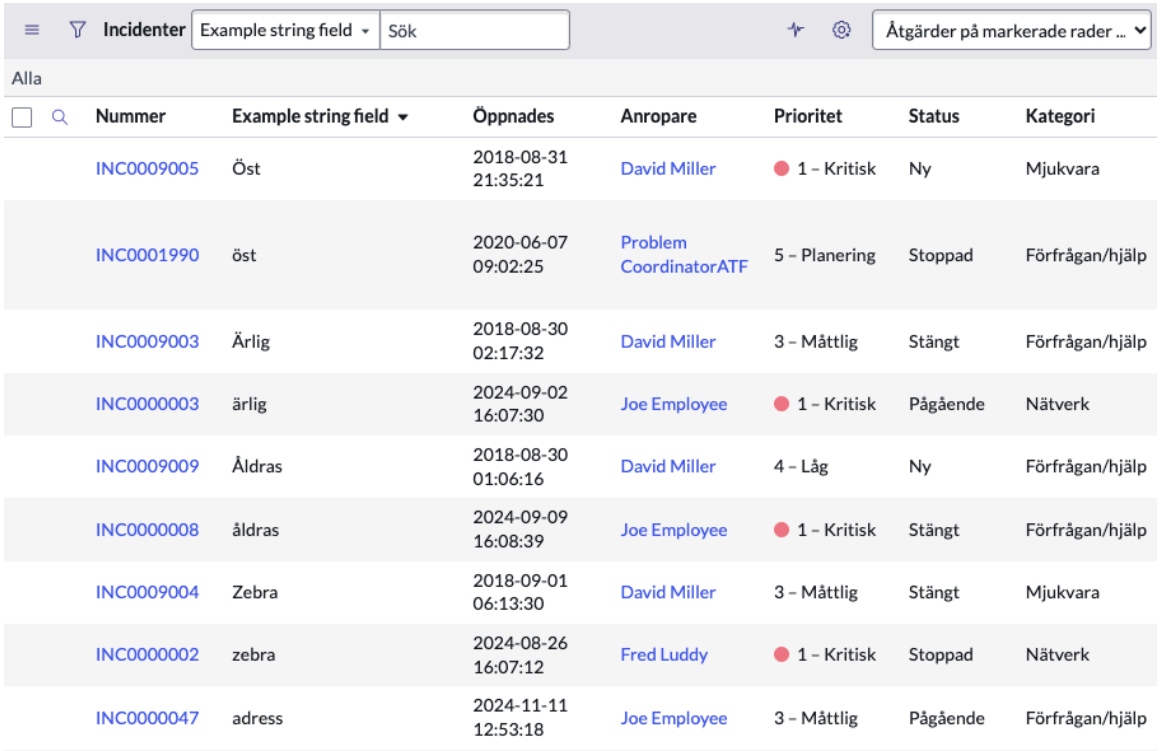
Sortierung gemäß der Sitzungssprache

Sortieren Sie Zeichenfolgenwerte gemäß der Sitzungssprache des Anwenders, wenn Sie eine Spalte in einer Liste sortieren.

Beim Sortieren von Spalten in Listen werden Zeichenfolgenwerte standardmäßig nach dem englischen Alphabet sortiert. Um das Sortieren einer Spalte gemäß der Sitzungssprache des Anwenders zu unterstützen, können Sie das Instanzverhalten und das Verhalten einzelner Spalten konfigurieren.

Im folgenden Beispiel ist die Sitzungssprache des Anwenders Schwedisch. Die Beispielzeichenfolgenfeldspalte wird in absteigender Reihenfolge sortiert, wobei die Werte von Ö bis A gemäß dem schwedischen Alphabet angeordnet 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.



Nummer	Example string field	Öppnades	Anropare	Prioritet	Status	Kategori
INC0009005	Öst	2018-08-31 21:35:21	David Miller	1 – Kritisk	Ny	Mjukvara
INC0001990	öst	2020-06-07 09:02:25	Problem CoordinatorATF	5 – Planering	Stoppad	Förfrågan/hjälp
INC0009003	Ärlig	2018-08-30 02:17:32	David Miller	3 – Måttlig	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0000003	ärlig	2024-09-02 16:07:30	Joe Employee	1 – Kritisk	Pågående	Nätverk
INC0009009	Åldras	2018-08-30 01:06:16	David Miller	4 – Låg	Ny	Förfrågan/hjälp
INC0000008	åldras	2024-09-09 16:08:39	Joe Employee	1 – Kritisk	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0009004	Zebra	2018-09-01 06:13:30	David Miller	3 – Måttlig	Stängt	Mjukvara
INC0000002	zebra	2024-08-26 16:07:12	Fred Luddy	1 – Kritisk	Stoppad	Nätverk
INC0000047	adress	2024-11-11 12:53:18	Joe Employee	3 – Måttlig	Pågående	Förfrågan/hjälp

Hinweis: Die Verfügbarkeit dieser Funktionalität für eine unterstützte Sprache hängt von der Verfügbarkeit einer Sammlung im zugrunde liegenden Relational Database Management System (RDBMS) ab, das in der Instanz verwendet wird. Um eine Liste der verfügbaren Sammlungen für jede Sprache und RDBMS zu erhalten, navigieren Sie zur Tabelle DB-Sammlungsinformationen [sys_DB_Collation_info]. Informationen zum Hinzufügen einer Sammlung für eine nicht unterstützte Sprache finden Sie unter Fügen Sie Sammlungsinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu.

Aktivieren Sie die Sortierung nach der Sitzungssprache

Aktivieren Sie die Sortierung von Zeichenfolgenwerten in Spalten gemäß der Sitzungssprache des Anwenders.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Das Sortieren von Listen, wenn die Sitzungssprache des Anwenders nicht Englisch ist, kann länger dauern als mit Englisch, insbesondere für Tabellen mit großen Datensatzmengen (100.000 oder höher).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**an.
2. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie die Sortierung (für Listen) in der Sitzungssprache des Anwenders, wenn die Sprache nicht Englisch ist** Option.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Beim Sortieren einer Spalte in einer Liste werden die Zeichenfolgenwerte nach der Sitzungssprache des Anwenders sortiert. Bei Bedarf können Sie dieses Verhalten für einzelne Spalten 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.

Konfigurieren Sie die Sortierung für eine Spalte

Konfigurieren Sie, ob die Werte in Spalten nach der Sitzungssprache des Anwenders sortiert werden.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sortierung nach der Sitzungssprache des Anwenders für die Instanz.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Formular zu einem Feld, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
   Das Feld muss ein Zeichenfolgenfeld sein.
2. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Erweiterte Ansicht** .
3. Fügen Sie im Feld Attribute hinzu `I18n_Session_language_sortable` Attribut und geben Sie einen Wert von „wahr“ oder „falsch“ an.
   - Geben Sie Ein `I18n_Session_language_sortable=false` Zum Deaktivieren der Sortierung der Spalte nach der Sitzungssprache des Anwenders. Die Spalte wird stattdessen nach dem englischen Alphabet sortiert.
   - Geben Sie Ein `I18n_Session_language_sortable=wahr` Um das Sortieren der Spalte nach der Sitzungssprache des Anwenders zu ermöglichen. Informationen zum Deaktivieren der Sortierung nach der Sitzungssprache des Anwenders für alle anderen Spalten finden Sie im folgenden Schritt.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie hinzugefügt haben `I18n_Session_language_sortable=wahr` Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Standardverhalten aller anderen Spalten zu ändern, um sie nach dem englischen Alphabet zu sortieren.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Wert
Name	Com.Glide.DB.i18n_Session_language_sortable_default
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch

   d. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie das Sortierverhalten für zusätzliche Spalten nach Bedarf.

Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt

Übersetzen Sie Inhalte, die Sie erstellen oder ändern, in eine unterstützte Sprache, oder fügen Sie eine nicht unterstützte Sprache 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.

Hinweis: Mit Lokalisierungs-Framework Die Anwendung wird empfohlen, um in eine nicht unterstützte Sprache zu übersetzen oder große Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache zu übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

ServiceNow Bietet Übersetzungen der UI-Zeichenfolgen des Basissystems in unterstützten Sprachen über die Plugins für Internationalisierungssprachen (I18N). Für Anwendungen, die Sie erstellen und an denen Sie Änderungen vornehmen ServiceNow AI Platform® Inhalt müssen Sie eigene Übersetzungen bereitstellen. Sie können auch Übersetzungen in nicht unterstützte Sprachen bereitstellen, die ServiceNow Stellt keine Übersetzungen für bereit. Die ServiceNow AI Platform Bietet keine automatische Übersetzungsfunktion.

Die Übersetzungsmethode hängt vom Material ab, das Sie übersetzen. Wiederholen Sie den Übersetzungsprozess, wenn Sie Inhalte bearbeiten oder aktualisieren.

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle

Was übersetzt werden muss	Ansatz	Ressourcen
Feldbezeichnungen in einer Tabelle für eine vom Kunden erstellte Anwendung	1. Erstellen Sie englische Versionen für alle Felder in der Tabelle. 2. Suchen Sie die Datensätze für die Tabelle in der Anwendung. 3. Öffnen Sie die Übersetzungstabelle „Feldbezeichnungen“. 4. Exportieren Sie die Datensätze, übersetzen Sie die entsprechenden Felder, legen Sie das Sprachfeld fest, und importieren Sie den Import über einen Importsatz erneut.	• Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten • Alternativ können Sie das Verfahren zum Übersetzen einzelner Bezeichnungen in ausführen Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung.
HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung	1. Erstellen Sie die englische Version. Wenn Sie HTML im Formular „UI-Seite“ erstellen, umbrechen Sie den übersetzbaren Text gs.getMessage Anrufe. 2. Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz [sys_ui_message] für jede englische Nachricht mit einem entsprechenden Schlüssel-Wert-Paar.	Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht

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

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Ansatz	Ressourcen
	3. Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jede Nachricht für jede andere Sprache.	
Servicekatalogelemente	**1.** Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** Und festgelegt **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** Bis **Ja** . **2.** Erstellen Sie das Element auf Englisch. **3.** Ändern Sie die bevorzugte Sprache in eine andere Sprache. **4.** Übersetzen Sie alle übersetzbaren Elemente, die jetzt durch das Übersetzungspräfix identifiziert werden. **5.** Speichern Sie den Datensatz.	• Informationen zum Aktivieren von Übersetzungspräfixen finden Sie unter Debuggen von Übersetzungen. • Informationen zu übersetzbaren Textfeldern, die in Servicekatalogelementen häufig sind, finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.
Serviceportal-Widget	**1.** Erstellen Sie die englische Version. Externalisieren Sie alle übersetzbaren Texte, indem Sie den Text mit umgeben $\{\} Wrapper. **2.** Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz [sys_ui_message] für jeden übersetzbaren englischen Text mit einem entsprechenden Schlüssel-Wert-Paar. **3.** Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jedes übersetzbare Textstück für jede andere Sprache.	• Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht • Internationalisieren Sie ein Widget In der Serviceportal-Dokumentation • Inoffizielle Ratschläge finden Sie unter Mehrsprachige Serviceportale werden 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.

Übersetzungsmethoden und Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Ansatz	Ressourcen
Playbooks	1. Aktivieren Sie jedes Playbook, das Sie übersetzen möchten. 2. Erstellen Sie Übersetzungen für jeden übersetzbaren Text in der Prozessdefinition eines Playbooks [sys_pd_Process_Definition].	Fügen Sie Übersetzungen für Playbooks hinzu
Bearbeiten Sie eine in einem Plugin bereitgestellte Übersetzung	1. Exportieren Sie die Datensätze aus der Übersetzungstabelle. 2. Bearbeiten Sie sie außerhalb der Übersetzungstabelle, und importieren Sie sie erneut. Bearbeiten Sie die Datensätze nicht direkt, da Ihre Änderungen beim Upgrade oder zBoot Ihrer Instanz überschrieben werden könnten.	Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten
Übersetzen Sie eine Instanz in eine nicht unterstützte Sprache	1. Erstellen Sie einen Auswahldatensatz [sys_choice] für diese Sprache. 2. Fügen Sie weitere Übersetzungsdatensätze über den Export- und Importsatz-Ansatz hinzu.	Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt
Support-Chat-Texte	Support-Chat wird hauptsächlich über die I18N-Sprach-Plugins übersetzt. Wenn Sie Support-Chat-Texte anpassen, befolgen Sie das Verfahren für Serviceportal-Widgets.	Internationalisieren Sie ein Widget In der Serviceportal-Dokumentation
Benachrichtigungen und Umfragen	Die Systemlokalisierung umfasst keine Plattformbenachrichtigungen oder -Umfragen. Der übliche Ansatz besteht darin, eine separate Version jeder Umfrage oder Benachrichtigung in jeder Sprache zu erstellen und Geschäftsregeln zu verwenden, um die richtige Sprachversion an den rechten Endanwender zu 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.

Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht

Suchen Sie einzelne nicht übersetzte Zeichenfolgen, um Ihre eigene Übersetzung von vom Kunden erstellten und vom Kunden bearbeiteten Zeichenfolgen wie Feldnamen und Nachrichten bereitzustellen.

Die Plugins für die Internationalisierungssprache (I18N) enthalten nur Übersetzungen des UI-Inhalts, der ServiceNow Stellt standardmäßig in Ihrer Instanz bereit. Wenn Sie anwenderdefinierte UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, können Sie diese Zeichenfolgen identifizieren und manuell übersetzen. Um diese Übersetzungen auszuführen, müssen Sie zuerst die folgenden Aktionen ausführen:

- Identifizieren Sie die Zeichenfolgen, die übersetzt werden müssen.
- Identifizieren Sie, welche Übersetzungstabellen die Zeichenfolgen enthalten.

Informationen zum Identifizieren von Zeichenfolgen, die nicht in eine Sprache übersetzt wurden, und ihrer Übersetzungstabellen finden Sie unter Nicht übersetzte Elemente auflisten.

Wenn Sie wissen, wo eine Zeichenfolge in der Anwenderoberfläche angezeigt wird und nur eine geringe Menge an Material zu übersetzen ist, sollten Sie die Debug-Funktion verwenden, um zu identifizieren, welche Zeichenfolgen übersetzbar sind und ihre Übersetzungstabellen. Diese Funktionalität besteht aus Präfixen, die vor allen übersetzbaren Zeichenfolgen angezeigt werden und die Übersetzungstabelle identifizieren, in der sich die Zeichenfolgen befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Debuggen von Übersetzungen.

Nicht übersetzte Elemente auflisten

Rufen Sie eine Liste aller anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgen ab, die nicht in eine Sprache übersetzt wurden (nur Englisch), um Ihre eigenen Übersetzungen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit diesem Verfahren werden Module aktiviert, die den folgenden Übersetzungstabellen entsprechen und Datensätze nur mit einer englischen Version auflisten.

- Übersetzte Namen/Felder
- Nachrichten
- Feldbezeichnungen
- Auswahlmöglichkeiten

Diese Methode zum Auflisten nicht übersetzter Elemente identifiziert keine Zeichenfolgen, die in mindestens eine nicht-englische Sprache übersetzt wurden, aber keine Übersetzungen in anderen Sprachen enthalten.

Hinweis: Dieser Prozess funktioniert am besten mit einer kleinen Anzahl nicht übersetzter Elemente. Informationen zu einer Problemumgehung für eine große Anzahl nicht übersetzter Elemente finden Sie unter Ineffizientes Laden von Anpassungen für Systemlokalisierung -> nicht übersetzte Elemente [KB0813304] artikel in der Now Support Knowledge Base.

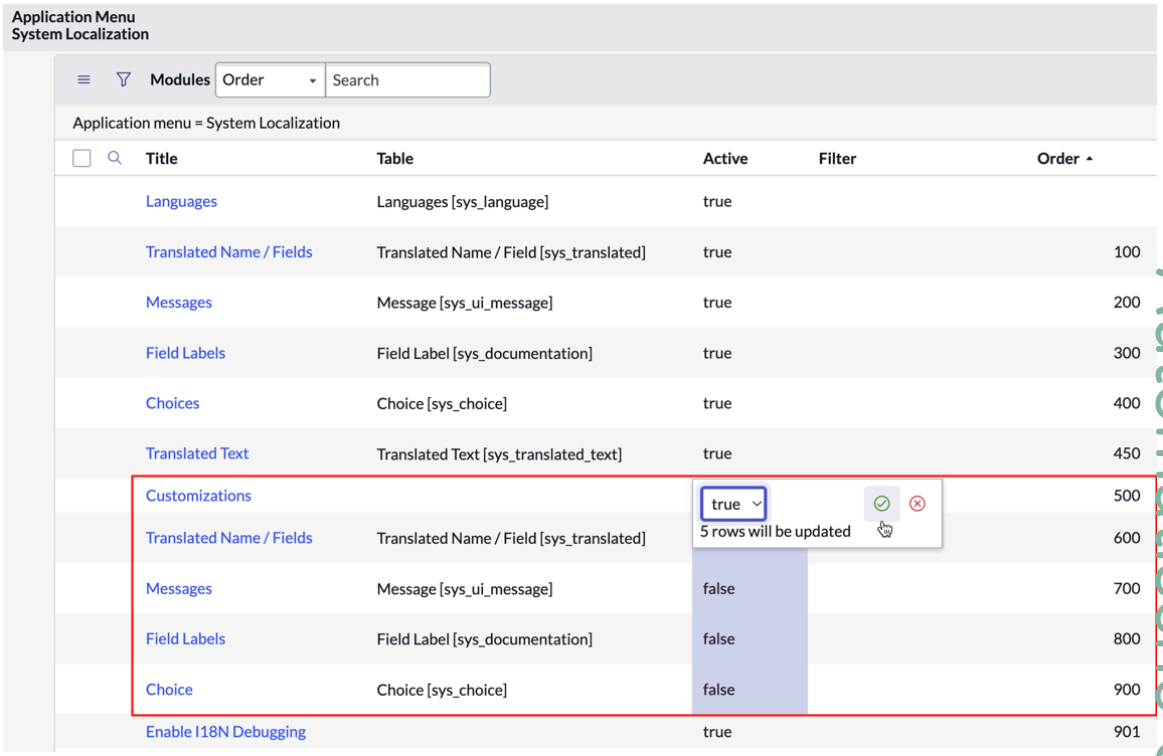
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**an.
2. Wählen Sie aus **Systemlokalisierung** Anwendungsmenü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Von **Module** Liste in **Systemlokalisierung** Datensatz, aktualisieren Sie **Anpassungen** , **Übersetzter Name/Felder** , **Nachrichten** , **Feldbezeichnungen** , Und **Auswahl** Module zum Festlegen von **Aktiv** Feld bis **Wahr** Mit dem Listeneditor.

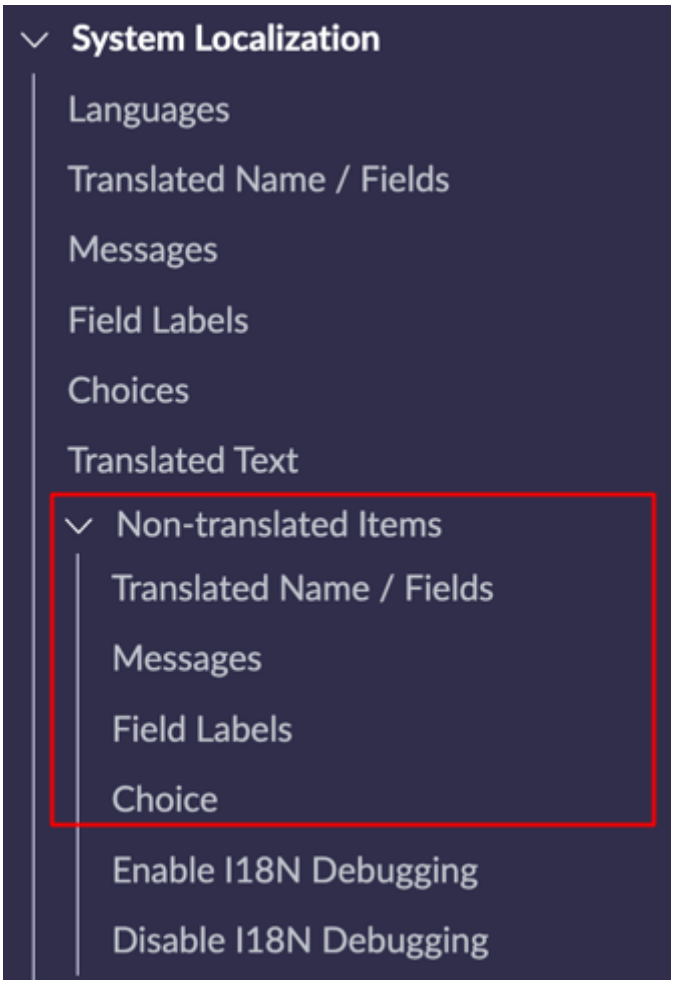
   Wenn die Liste sortiert ist **Reihenfolge** , Die Module werden in der Reihenfolge von 500 bis 900 angezeigt.



Hinweis: Anstelle von **Anpassungen** , Möglicherweise wird in Ihrer Liste ein Datensatz mit dem Titel angezeigt **Nicht übersetzte Elemente** . Wenn Sie aktivieren **Anpassungen** Modul ändert sich der Titel in **Nicht übersetzte Elemente** .

Nachdem der Anwendungsnavigator aktualisiert wurde, werden die Module im Filternavigator darunter angezeigt **Nicht übersetzte Elemente** .

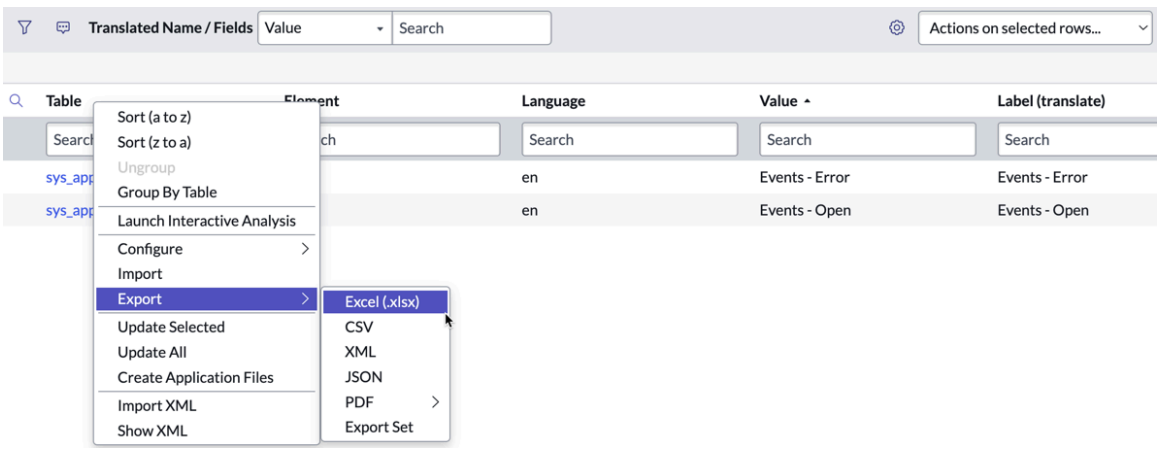
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



4. Öffnen Sie im Anwendungsmenü jedes Modul, und exportieren Sie seine Listen in ein beliebiges unterstütztes Format, z. B. Microsoft Excel.

Example

Wählen Sie beispielsweise aus **Nicht übersetzte Elemente** > **Übersetzter Name/Felder**, Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spalte, und exportieren Sie die Liste.



Nächste Maßnahme

Sie können die Felder in einer externen Anwendung übersetzen und die Übersetzungen als Update-Satz neu laden. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten. 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.

Sie eine kleine Anzahl von Zeichenfolgen zu übersetzen haben, können Sie sie einzeln übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

Debuggen von Übersetzungen

Zeigen Sie an, welche UI-Zeichenfolgen übersetzbar sind, und ihre Übersetzungstabelle, um Übersetzungen zu debuggen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Übersetzungspräfixe so festlegen, dass sie nur in der aktuellen Anwendersitzung oder in allen Sitzungen angezeigt werden.

Übersetzungspräfixe ordnen Übersetzungstabellen wie folgt zu.

Übersetzungspräfixe, die Tabellen zugeordnet sind

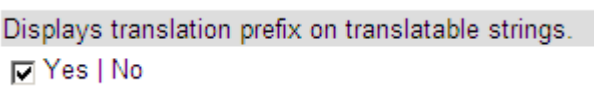
Präfix	Tabelle	Navigation
TRF	Übersetzter Name/Felder [sys_translated]	**Systemlokalisierung** > **Übersetzte Namen/Felder**
NACHRICHT	Nachrichten [sys_ui_message]	**Systemlokalisierung** > **Nachrichten**
GMLD	Feldbezeichnung [sys_documentation]	**Systemlokalisierung** > **Feldbezeichnungen**
TRT	Übersetzter Text [sys_translated_text]	**Systemlokalisierung** > **Übersetzter Text**
CHC	Auswahl [sys_choice]	**Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**

Hinweis: Einige Zeichenfolgen zeigen möglicherweise keine übersetzbaren Präfixe an. In diesem Fall wird die Zeichenfolge in keiner dieser Tabellen gespeichert. Beispiele für dieses Verhalten sind:

- In Bilder eingebetteter Text, z. B. die Schaltflächen in Servicekatalog.
- Text, der durch Eigenschaften definiert ist, z. B. der Text, der dem Banner folgt.

Prozedur

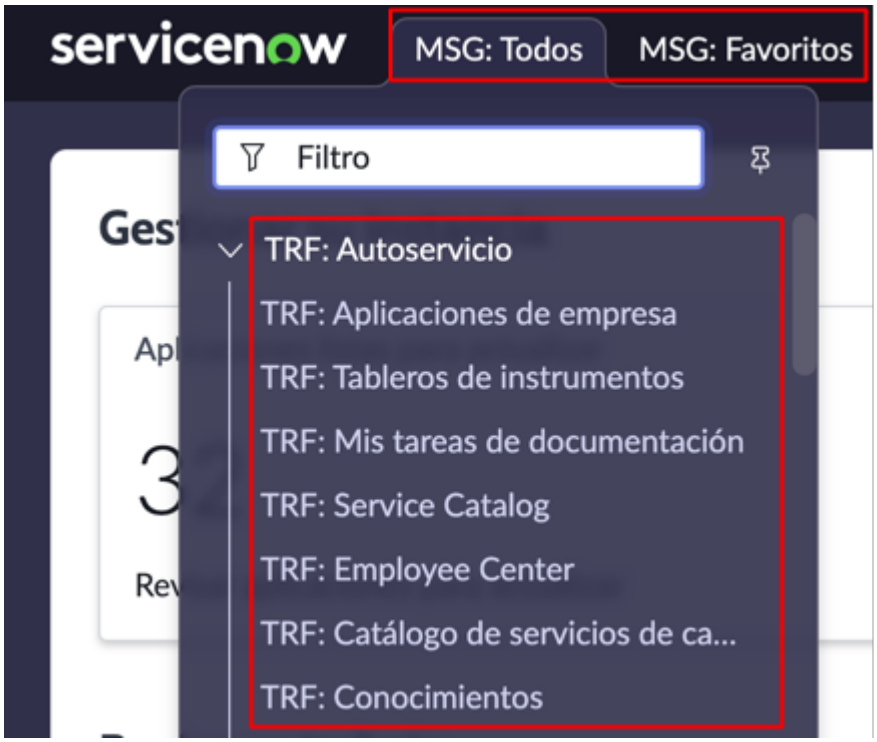
1. Übersetzungspräfixe für Feldbezeichnungen aktivieren.
   - Um Präfixe für die aktuelle Anwendersitzung zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **I18N-Debugging aktivieren**an.
   - Um Präfixe für alle Sitzungen zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** Und festgelegt **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** Bis **Ja** .



2. Aktualisieren Sie die Seite, oder ändern Sie Ihre Anwendersprache in eine der in Ihrer Instanz installierten nicht-englischen Sprachen, um die Präfixe 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.

Ergebnis
Wenn diese Option aktiviert ist, werden Übersetzungspräfixe vor übersetzbaren UI-Zeichenfolgen angezeigt.



Nächste Maßnahme
Wenn Sie das Debugging abgeschlossen haben, deaktivieren Sie die Übersetzungspräfixe.

- Um Präfixe für die aktuelle Anwendersitzung zu deaktivieren, melden Sie sich entweder von der Sitzung ab, oder navigieren Sie zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **I18N-Debugging deaktivieren**an.
- Um Präfixe für alle Sitzungen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** Und festgelegt **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** Bis **Nein** .

Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt

Wenn Sie nur einige UI-Zeichenfolgen übersetzen, z. B. wenn Sie einer übersetzten Instanz Anpassungen hinzufügen, verwenden Sie das Verfahren, das für den Typ des zu übersetzenden Texts gilt.

UI-Zeichenfolgen umfassen Feldnamen und -Werte, zugehörige Listennamen und Nachrichten.

Felder und zugehörige Listen

Drei Arten von Feldern unterstützen übersetzte Zeichenfolgen für Felder und zugehörige Listennamen:

Translated_field

Speichert Feldbezeichnungen, zugehörige Listennamen und bestimmte Feldwerte. Der Wert des Felds „translate_field“ ersetzt die Bezeichnung, den Listennamen oder den Feldwert, wenn der Anwender die passende Sprache auswählt. Translated_field-Werte haben eine 1-zu-viele-Beziehung mit ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher können mehrere Datensätze auf einen translated_field-Wert verweisen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

- Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung
- Übersetzen Sie einen Namen einer zugehörigen Liste
- Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung

Übersetzt_Text

Speichert lange Textwerte in nur-Text. Der Wert von „translate_Text“ ersetzt den nur-Text, wenn der Anwender die übereinstimmende Sprache auswählt. Translated_Text-Werte haben eine 1-zu-1-Beziehung mit ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein Datensatz auf einen translated_Text-Wert verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

Übersetzt_html

Speichert lange Textwerte in HTML. Der Wert von translate_html ersetzt HTML, wenn der Anwender die passende Sprache auswählt. Translated_html-Werte haben eine 1-zu-1-Beziehung mit ihren zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein Datensatz auf einen translated_html-Wert verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

Die übersetzten Werte werden als separate Datensätze gespeichert und zeigen den richtigen Wert gemäß der Sprache des Endanwenders an. Um den Feldtyp zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld im Formular, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** , Und überprüfen Sie **Typ** Feld.

Nachrichten

Informationsnachrichten, Bestätigungsnachrichten, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemnachrichten auf der gesamten Plattform können übersetzt werden. Nachrichten, die die Übersetzung unterstützen, stammen aus HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung oder Serviceportal Widget-Nachrichten, wenn diese Texte richtig umgebrochen sind. Wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf enthält oder ein Serverskript einen enthält gs.getMessage Rufen Sie auf, überprüft das System die Tabelle „Nachrichten“ [sys_ui_message] auf eine Übersetzung. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht.

Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung

Feldbezeichnungen sind die Namen, die in Formularen und Listen angezeigt werden, um die Art der Informationen zu beschreiben, die das Feld enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren eignet sich am besten für die Übersetzung einzelner Feldbezeichnungen, z. B. diejenigen, die mit einer Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldbezeichnungen zu übersetzen, verwenden Sie das in beschriebene Verfahren Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Feld im Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Die Bezeichnung** .
3. In *Feldbezeichnung* Formular, ersetzen Sie den englischen Text durch den Text der Zielsprache in *Bezeichnung* , *Plural* , Und *Tipp* Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein BCP 47 Code der Zielsprache.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie aus **Einfügen** .
   Auswählen **Einfügen** Erstellt einen neuen Datensatz in der Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] für diese Feldbezeichnung in der ausgewählten Sprache. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Feldbezeichnungstabelle.

Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung

Feldwerte sind die Texteinträge, die für Felder mit dem Typ „translate_field“ verwendet werden, z. B. *Titel* Oder *Tipp* Feld in der Tabelle „Modul“ [sys_App_Module].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren eignet sich am besten für die Übersetzung von Werten für einzelne Felder, z. B. für Felder, die mit einer Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldwerten zu übersetzen, verwenden Sie das in beschriebene Verfahren Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten.

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl in der Kopfzeile, um zur gewünschten Zielsprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie zum Feld im Formular.
3. Aktualisieren Sie den Feldwert mit dem in die Zielsprache (Spanisch) übersetzten Text.

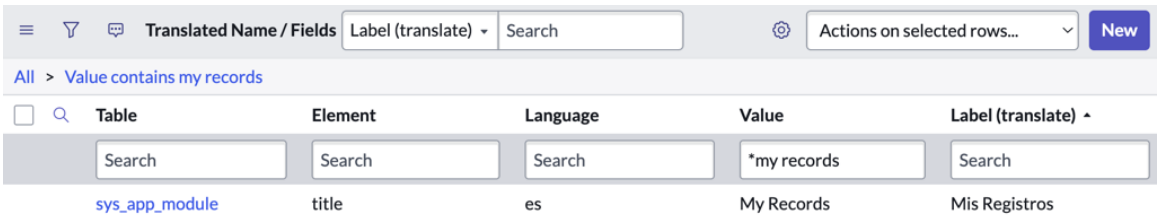
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Dadurch wird ein neuer Datensatz in der Tabelle „übersetzter Name/übersetztes Feld“ [sys_translate] für die ausgewählte Sprache erstellt oder der vorhandene 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.

aktualisiert, wenn bereits eine Übersetzung vorhanden ist. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzter Name/Feldtabelle.

Übersetztes Feld



Übersetzen Sie eine Auswahlbezeichnung

Übersetzen Sie die Bezeichnungen von Auswahlmöglichkeiten in einer Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Auswahl in einer Liste zu übersetzen, müssen Sie einen Auswahldatensatz für jede Sprache erstellen, die Sie in der Auswahltabelle [sys_choice] unterstützen möchten. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Auswahltabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Auswahlformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Der Name der Tabelle, die die Auswahl enthält.
Element	Der Spaltenname für das Feld, das die Auswahl enthält.
Sprache	Die BCP 47 Code der Sprache für die übersetzte Auswahl. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder Sprachcode gefolgt von einem Landes- oder Regionscode enthalten. Beispiel: *tr* Für Türkisch oder *es-MX* Für Spanisch-Mexiko.
Bezeichnung	Die Bezeichnung für die Auswahl in der angegebenen Sprache.
Wert	Ein Schlüssel, der für die Auswahl in jeder Sprache identisch ist. Sie können beispielsweise die englische Bezeichnung oder die Sequenznummer als Wert für alle Sprachen verwenden, um sie einander zuzuordnen.
Sequenz	Eine Zahl, die bestimmt, in welcher Reihenfolge die Option in der Liste angezeigt wird, wenn Sie Auswahlmöglichkeiten nicht alphabetisch auflisten 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.

Example
Der folgende Datensatz übersetzt die Auswahl „E-Mail“ im Feld „Unterkategorie“ in der Incident-Tabelle in Spanisch.

- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Element** : subcategory
- **Sprache** : Es
- **Bezeichnung** : Correo electrónico
- **Wert** : E-Mail

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Einfügen und beibehalten** Und aktualisieren Sie das Formular, um die Auswahl in eine andere Sprache zu übersetzen.

Textfelder werden übersetzt

Übersetzen Sie lange Textstücke in die Sprache des Anwenders.

Übersetzte Textfelder ermöglichen es demselben Feld, verschiedene Inhalte basierend auf der Sprache des Anwenders anzuzeigen.

Es gibt zwei verschiedene übersetzte Textfelder:

- Übersetzter Text: Speichert lange Textwerte im nur-Text.
- Übersetztes HTML: Lange Textwerte in HTML speichern.

Diese Felder funktionieren genauso wie normale Text- bzw. HTML-Felder, mit der Ausnahme, dass sie mehrere Eingaben in mehreren Sprachen speichern können. Die häufigste Verwendung von übersetzten Textfeldern ist Servicekatalog Namen, Beschreibungen oder Variablen.

Hinweis: Beim Ändern eines normalen HTML- oder Textfelds in ein übersetztes HTML- oder Textfeld gibt es eine leichte Leistungsstrafe. Es ist am besten, übersetzte Felder nur zu verwenden, wenn die Fähigkeit „übersetzt“ erforderlich ist.

Für übersetzte Texte und HTML-Felder wird der englische Text in der Haupttabelle gespeichert, aber die Werte anderer Sprachen werden in der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate_Text] gespeichert. Jedes übersetzte Feld in jeder Zeile hat einen oder mehrere Einträge in der Tabelle „übersetzter Text“: Einen pro Sprache für welche ServiceNow Stellt eine Übersetzung bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte Texttabelle.

Hinweis: Die Übersetzung von wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Wissensmanagement Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die Übersetzung von wissensartikeln auf das hier beschriebene System zurück, wobei Übersetzungen in der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translate_Text] beibehalten werden. Weitere Informationen zur Wissensmanagement-Internationalisierung finden Sie unter Übersetzungsmanagement In der Wissensmanagement-Dokumentation.

Langtextinhalt übersetzen

Übersetzen Sie den Inhalt von übersetztem Text und HTML-Feldern direkt in das Formular, in dem der Inhalt angegeben 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

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um den Inhalt für vom Kunden erstellte Textfelder zu übersetzen. Um vorhandene Textübersetzungen zu bearbeiten, exportieren Sie die Datensätze aus der Tabelle „übersetzter Text“, und befolgen Sie das Verfahren in Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten.

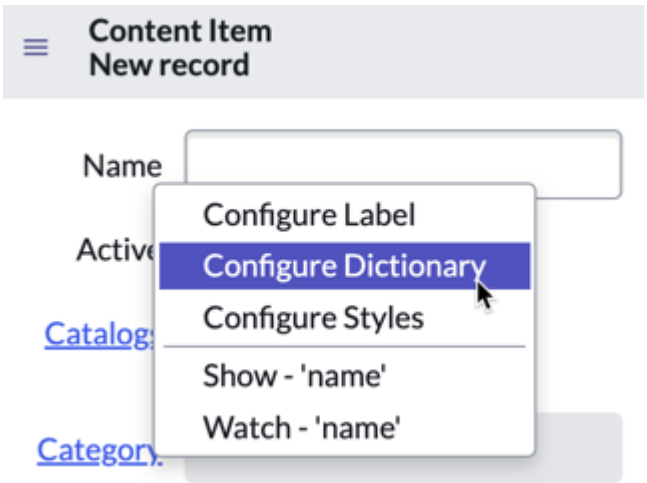
Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz mit dem Feld, das Sie übersetzen möchten.
2. Stellen Sie sicher, dass das Feld, dessen Inhalt Sie übersetzen möchten, ein Feld „translate_Text“ oder „translate_html“ ist.
   Die folgenden Schritte sind eine mögliche Möglichkeit, einen Feldtyp zu verifizieren:

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .

   Example
   In diesem Beispiel wurde das Kontextmenü für geöffnet **Name** Feld für einen Datensatz in der Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_Cat_item_Producer].

   Kontextmenü für Feld

   b. In **Wörterbucheintrag** Datensatz, der geöffnet wird, bestätigen Sie, dass **Typ** Feld ist **Übersetzter Text** Oder **Übersetzte HTML** .

   Example
   In diesem Beispiel sehen Sie, dass **Name** Feld ist vom Typ **Übersetzter 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.

Wörterbucheintrag für Feld

c. Navigieren Sie zurück zum Formular.

3. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
4. Ersetzen Sie im entsprechenden Feld den englischen Text durch den Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein neuer Datensatz in der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translated_Text] für die aktive Sprache wird hinzugefügt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzte Texttabelle.

Übersetzen Sie einen Namen einer zugehörigen Liste

Zugehörige Listen werden unten in Formularen angezeigt. Sie können einen Namen einer zugehörigen Liste übersetzen, indem Sie das Listensteuerelement konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie im Formular zur zugehörigen Liste.
3. Öffnen Sie das Listensteuerelement für die zugehörige Liste, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion ausführen.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**an.
Liste v3	Öffnen Sie das Titelmenü der Liste, und wählen Sie **Listensteuerung** aus.

4. Ersetzen Sie im Formular „Listensteuerung“ die vorhandene *Bezeichnung* Mit dem Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Das System erstellt einen neuen Eintrag in der Tabelle „übersetzter Name/Feld“ [sys_translate] oder aktualisiert den vorhandenen Eintrag für diese Sprache. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzter Name/Feldtabelle.

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

Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht

Übersetzen Sie die von Client-Skripts verwendeten Nachrichten.

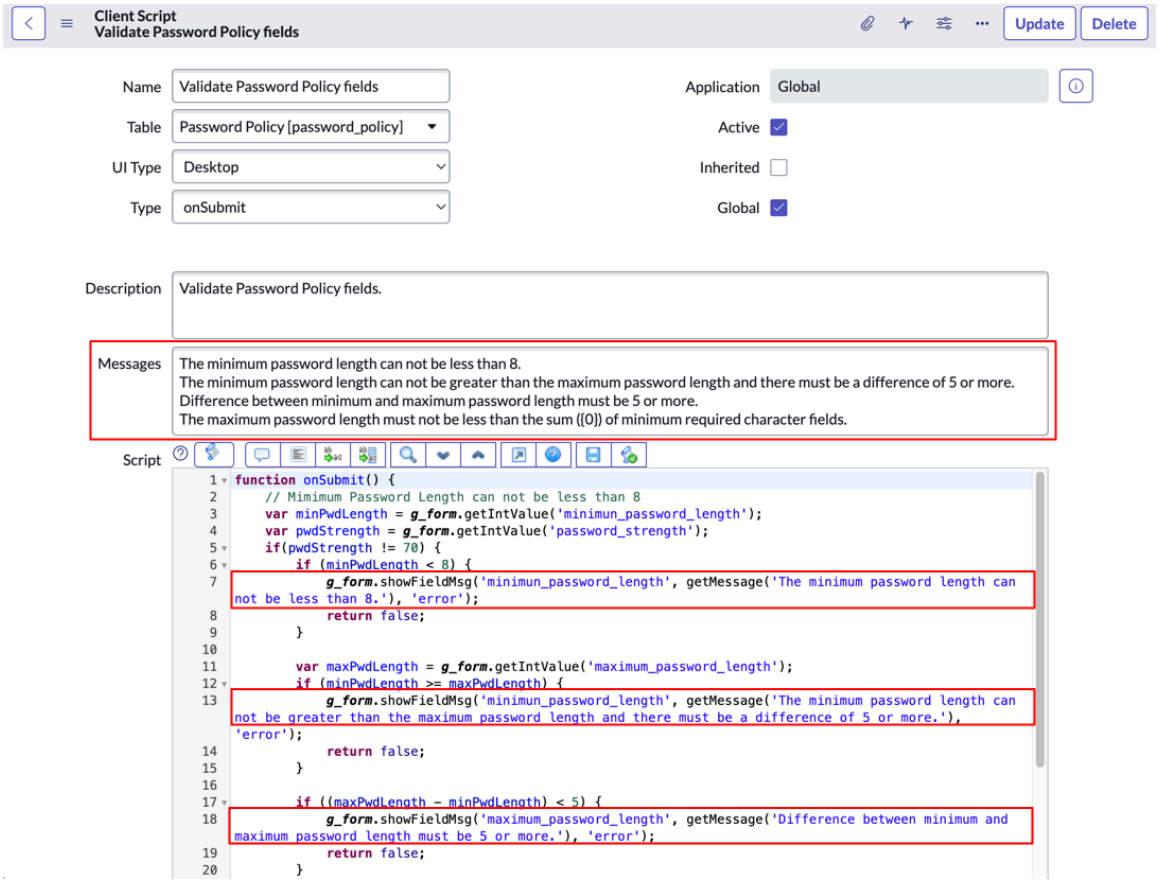
Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Clientskript, das Nachrichten enthält. Informationen zum Erstellen von Client-Skripts finden Sie unter Client-Skripts .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client-Skripts enthalten mehrzeilige Skripts *Nachrichten* Feld, das für Nachrichtenzeichenfolgen gilt, die das Client-Skript als Schlüssel zum Suchen einer lokalisierten Nachrichtenalternative aus der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] verwenden kann. Jeder Nachrichtenschlüssel in einem Client-Skript befindet sich in einer separaten Zeile in *Nachrichten* Feld. Die Instanz sucht immer dann nach einer lokalisierten Nachrichtenzeichenfolge, wenn das Client-Skript einen getMessage(msg)-Aufruf durchführt, bei dem die Nachrichtenzeichenfolge mit einem Schlüssel in übereinstimmt *Nachrichten* Feld im Client-Skript.



Beispiel: Wenn Sie die Zeichenfolge hinzufügen `Füllen Sie den Grund aus` Feld zu *Nachrichten* Feld im Clientskript, dann sucht die Instanz nach einer lokalisierten Zeichenfolge aus der Nachricht `[sys_ui_message]` Tabelle jedes Mal, wenn das Client-Skript aufruft:

`GetMessage(„Füllen Sie das Feld „Grund“ 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 einen Datensatz in der Tabelle Nachricht [sys_ui_message] erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen ändern, die den Schlüssel verwenden. Wenn beispielsweise ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen anderen Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache erstellen, aber mit der Meldung „Bildschirm aktualisieren“, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ durch vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht bereichsbeschränkt.

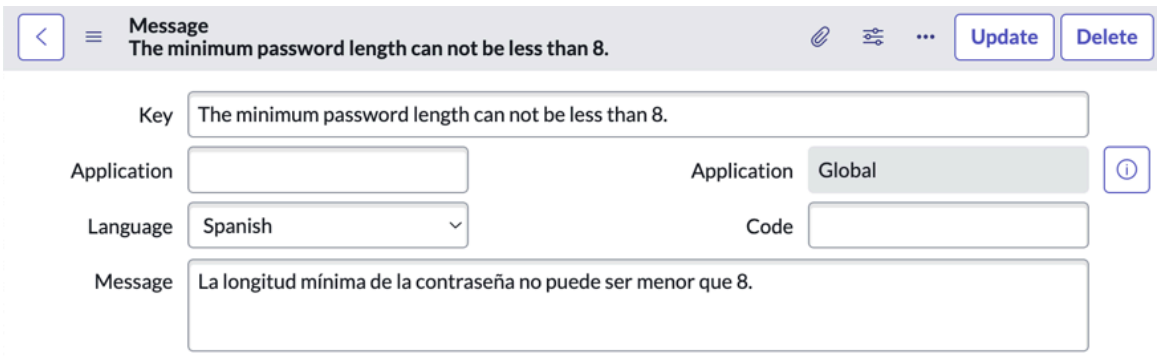
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Nachrichten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.

Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Der interne eindeutige Bezeichner für diese Nachricht.
Sprache	Die Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
Nachricht	Der übersetzte Text, den Anwender sehen.

Example



4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Nachricht wird ein neuer Datensatz hinzugefügt [sys_ui_message] Tabelle für die lokalisierte Nachrichtenschlüsselzeichenfolge. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Fügen Sie Übersetzungen für Playbooks hinzu

Stellen Sie Playbooks während der Laufzeit in mehreren Sprachen zur Verfügung, um weltweite Geschäftsprozesse zu unterstützen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin oder Playbook.admin
- Um anwenderdefinierte Übersetzungen für Playbooks zu aktivieren, installieren Sie die App Version 27,1 oder höher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 alle Playbooks, die Sie übersetzen möchten.
- Weitere Informationen zum Übersetzen anwenderdefinierter Inhalte im Allgemeinen finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

UI-Nachrichtendatensätze werden verwendet, um den Text in Ihren Playbooks zur Laufzeit in verschiedene Sprachen zu übersetzen, ähnlich wie Systemnachrichten auf der Plattform übersetzt werden. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle [sys_ui_message] im Allgemeinen finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Der Playbook-Text, für den Sie Übersetzungen erstellen können:

- Playbook-Bezeichnung
- Phasenbezeichnung
- Aktivitätsbezeichnung
- Aktivitätsbeschreibung
- Layouteigenschaften der HTML- und Zeichenfolgen-Aktivitäts-UI

Hinweis: Automatisierungseingaben wie Text, der zum Erstellen von E-Mails oder Datensätzen verwendet wird, werden nicht übersetzt. Nur Text, der zur Laufzeit innerhalb einer Playbook-Experience angezeigt wird, ist übersetzbar.

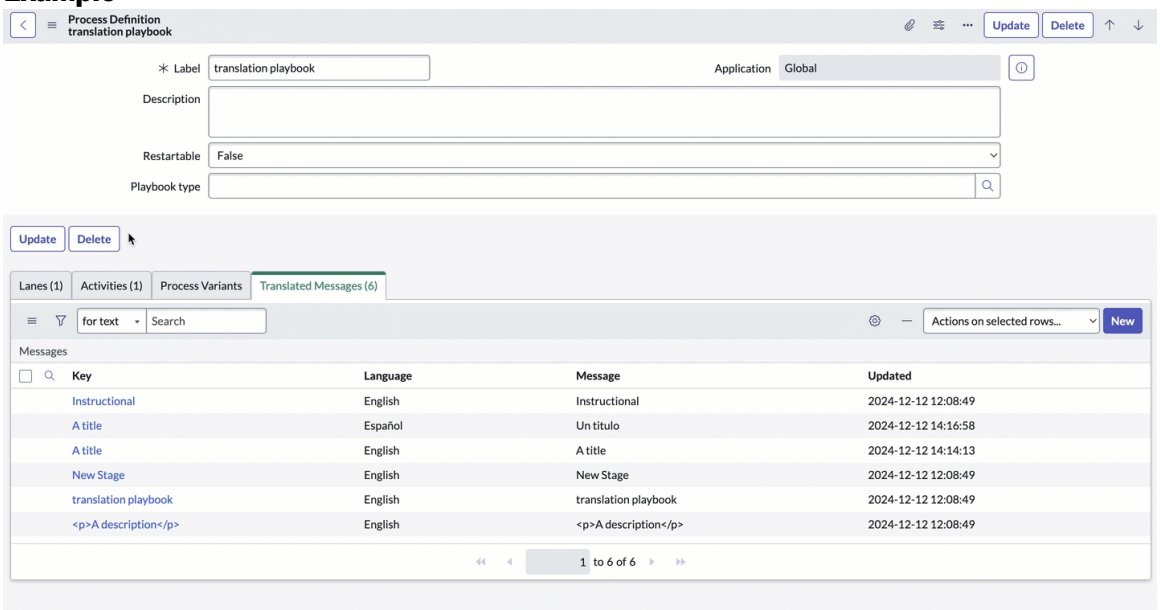
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workflow-Studio, Playbook öffnen, Playbook aktivieren.
2. Öffnen Sie **Alle** Menü.
3. Geben Sie in der Filterleiste ein, und geben Sie ein **sys_pd_Process_Definition.list** .
4. Wählen Sie das Playbook aus, für das Sie Übersetzungen hinzufügen möchten.
5. Öffnen Sie **Übersetzte Nachrichten** Registerkarte.
   Ihr gesamter Playbook-Text ist hier aufgeführt.
6. Öffnen Sie ein Textstück, das Sie übersetzen möchten.
7. Von **Sprache** Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Sprache aus, in die Sie übersetzen möchten.
8. In **Nachricht** Geben Sie die Übersetzung ein.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, um das Kontextmenü zu öffnen, und wählen Sie aus **Einfügen** .
   Ihre Übersetzung wird gespeichert.

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

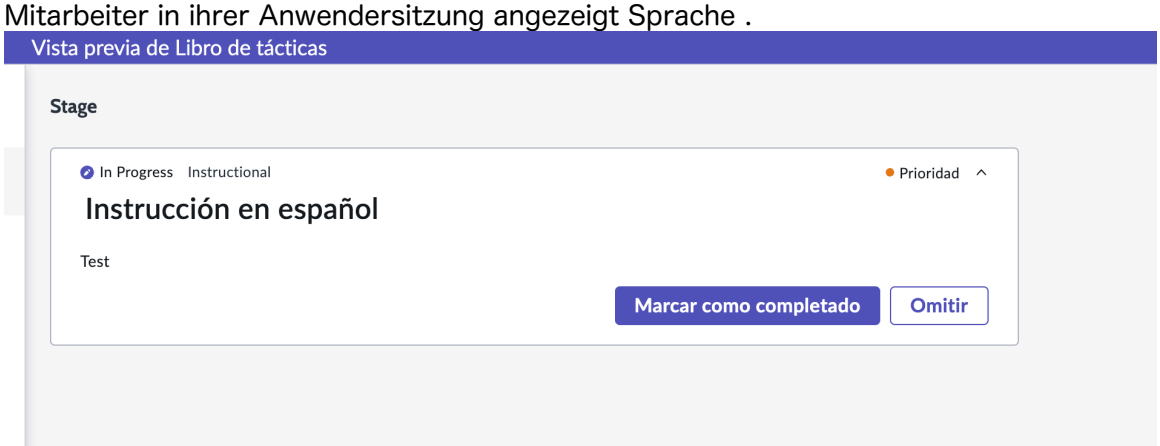
10. Wiederholen Sie die Schritte 1-8, um weitere Übersetzungen hinzuzufügen.

Example



Ergebnis

Wenn das Playbook ausgeführt wird, Der übersetzte Inhalt wird für Service Desk-Mitarbeiter in ihrer Anwendersitzung angezeigt Sprache .



Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten

Exportieren Sie Übersetzungsdatensätze, um in zusätzliche Sprachen in Ihrer bevorzugten Übersetzungsumgebung zu übersetzen, und importieren Sie die neuen oder bearbeiteten Übersetzungsdatensätze über Importsätze.

Vorbereitungen

Hinweis: Mit Lokalisierungs-Framework Die Anwendung wird empfohlen, um in eine nicht unterstützte Sprache zu übersetzen oder große Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache zu übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersetzen Sie in den folgenden Fällen Zeichenfolgen in der Anwenderoberfläche außerhalb von ServiceNow AI Platform Und importieren Sie sie über Importsätze:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine beträchtliche Anzahl von vom Kunden erstellten UI-Komponenten und möchten diese Komponenten in andere Sprachen übersetzen.
- Sie möchten Übersetzungen ändern, die geändert werden ServiceNow Stellt in Internationalisierungs-Plugins bereit.
- Sie möchten eine Instanz in eine Sprache übersetzen, die ServiceNow Unterstützt bei Internationalisierungs-Plugins nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt.

Alle übersetzbaren UI-Zeichenfolgenelemente werden in Übersetzungstabellen-Datensätzen gespeichert. Sie können die UI nur direkt in Übersetzungsdatensätzen übersetzen, wenn Sie eine geringe Anzahl von vom Kunden erstellten UI-Komponenten haben und genau wissen, wo sie sich befinden. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter Übersetzungstabellen Und Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

Prozedur

1. Wenn Sie vom Kunden erstellte UI-Komponenten übersetzen, suchen Sie nach den übersetzbaren Zeichenfolgen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht.
2. Exportieren Sie die relevanten Übersetzungstabellen-Datensätze in ein Format (z. B. Excel), das leicht bearbeitet werden kann.
   Weitere Informationen zum Exportieren einer Liste von Datensätzen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einer Liste.
3. Übersetzen Sie innerhalb des exportierten Dokuments je nach Übersetzungstabelle die folgenden Felder in jeder Zeile:

Übersetzungstabelle	Zu übersetzende Felder
Feldbezeichnungen	Bezeichnung, Plural, Hinweis
Übersetzter Name/Feld	Bezeichnung (übersetzen)
Nachricht	Nachricht
Auswahlmöglichkeiten	Bezeichnung
Übersetzter Text	Wert

4. Ändern Sie innerhalb jeder Zeile die Spalte „Sprache“ in BCP 47 Code der neuen Sprache.
   Geben Sie in den Datensätzen „übersetzter Text“ und „Nachricht“ den vollständigen Namen der Sprache anstelle des BCP 47-Codes ein.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Nächste Maßnahme
Importieren Sie das übersetzte Dokument als Importsatz zurück in die Instanz.

Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabelle

Die Anwendung „System-Importsätze“ enthält Importtabellen und entsprechende Transformationszuordnungen, um den Import von Übersetzungen aus einer Excel-Tabelle zu unterstützen.

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** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Wählen Sie Aus **Vorhandene Verwenden** Und **Tabellenname** Die dem Typ der zu importierenden Daten entspricht, wie folgt.
   - Wählen Sie für Auswahlmöglichkeiten aus [u_sys_choice] Tabelle.
   - Wählen Sie für Feldbezeichnungen die aus [u_sys_Dokumentation] Tabelle.
   - Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die aus [u_sys_translated] Tabelle.
   - Wählen Sie für Nachrichten die aus [u_sys_ui_message] Tabelle.
   - Wählen Sie für übersetzten Text aus [u_sys_translated_Text] Tabelle.
3. Wählen Sie Aus **Laden Sie eine Excel-Datei hoch** , Und klicken Sie dann auf **Durchsuchen** Zum Auswählen der Excel-Quelltabelle.
4. Geben Sie gegebenenfalls an *Arbeitsblatt* Und *Headerzeilennummer* .
5. Wählen Sie **Start**.

   Die Übersetzungen sind jetzt in der entsprechenden verfügbar *Importsatztabelle* .
6. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Tabellenname** Und überprüfen Sie die importierten Informationen, um sicherzustellen, dass der Import erfolgreich war.
7. Um die importierten Daten in die entsprechende Tabelle zu transformieren, navigieren Sie zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Umwandlung ausführen**an.
8. Wählen Sie die entsprechende Transformationszuordnung wie folgt aus.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie eine Transformationszuordnung mit auswählen **Business-Regel Ausführen** Option ausgewählt. Wenn für die Transformationszuordnung diese Option nicht ausgewählt ist, werden alle anwenderdefinierten Übersetzungen während des nächsten Upgrades möglicherweise überschrieben.

   - Wählen Sie für Auswahlmöglichkeiten aus **Sys-Auswahl – Übersetzungszuordnung** .
   - Wählen Sie für Feldbezeichnungen die aus **Sys-Dokumentation – Übersetzungszuordnung** .
   - Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die aus **Sys-Übersetzte Übersetzungszuordnung** .
   - Wählen Sie für Nachrichten die aus **SYS-UI-Nachrichtenübersetzungszuordnung** .
   - Wählen Sie für übersetzten Text aus **Sys – Zuordnung Der Übersetzten Textübersetzung** .
9. Wählen Sie **Umwandeln**.

Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt

Übersetzen Sie die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache, für die ServiceNow Stellt kein Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereit.

Vorbereitungen

Hinweis: Mit Lokalisierungs-Framework Die Anwendung wird empfohlen, um in eine nicht unterstützte Sprache zu übersetzen oder große Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in eine unterstützte Sprache zu übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

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

Kontakt Kundenservice und Support Zum anfordern einer Datei mit Zeichenfolgen von der -Schnittstelle in englischer Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Schnittstellenelemente werden als übersetzbare Zeichenfolgen in den Übersetzungstabellen gespeichert. Standardmäßig enthalten diese Übersetzungstabellen nur englische Zeichenfolgen. Um diese Tabellen mit übersetzten Zeichenfolgen in einer nicht unterstützten Sprache auszufüllen, befolgen Sie diesen Workflow. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter Übersetzungstabellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Sprachdatensatz Für die nicht unterstützte Sprache.
2. Exportieren und übersetzen Sie die Zeichenfolgen, die Sie übersetzen möchten, wie in beschrieben Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten.
   Auf der Plattform gibt es eine sehr große Anzahl übersetzbarer Zeichenfolgen. Alle zu exportieren und manuell zu übersetzen, ist wahrscheinlich keine realistische Möglichkeit. Erwägen Sie, gefilterte Teilmengen der Zeichenfolgen aus jeder Tabelle zu exportieren und dann zu übersetzen.
3. Importieren Sie das übersetzte Dokument als Importsatz zurück in die Instanz, wie in beschrieben Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabelle.
4. Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Anwender Um die neue Sprache auszuwählen.

Erstellen Sie einen Sprachdatensatz

Fügen Sie einen Datensatz für eine Sprache hinzu, die nicht von einem Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereitgestellt wird, um neue Übersetzungen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache zu übersetzen, für die ServiceNow kein Internationalisierungs-Plugin bereitstellt, müssen Sie einen Sprachdatensatz für eine neue Übersetzung in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Sprachtabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Sprachinformationen an.
   - **Name** : Der Name der Sprache, z. B. Türkisch.
   - **ID** : Die BCP 47 Code für die Sprache, z. B. tr.
   - **Textrichtung** : Die Richtung, die die Instanz zum Anzeigen der Sprache verwenden soll: Von links nach rechts oder von rechts nach links.

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

- **Aktiv** : Option zum Aktivieren der Sprache für die Instanz.
- **Fallback** : Der Name einer anderen aktiven Sprache, die als Fallback-Sprache verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Fallback-Sprachen finden Sie unter Legen Sie eine Fallback-Sprache fest.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Anwender

Zulassen, dass Anwender die Sprache als gültige Option in der Sprachauswahl oder als Anwenderdatensatz auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen Auswahldatensatz für eine neue Übersetzung in der Auswahltabelle [sys_choice] erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Auswahltabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Felder ein.

Auswahldatensatzfelder zur Auswahl der neuen Sprache

Feld	Einzugeben
Tabelle	`sys_user`
Element	`preferred_language`
Sprache	Geben Sie einen Bezeichner ein, der entspricht BCP 47 . Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder Sprachcode gefolgt von einem Landes- oder Regionscode enthalten. Beispiel: *tr* Für Türkisch oder *es-MX* Für Spanisch-Mexiko.
Bezeichnung	Geben Sie den Namen der neuen Sprachauswahl so ein, wie sie in der Sprachauswahl angezeigt werden soll. Zum Beispiel Mongolisch.
Wert	Geben Sie einen Bezeichner ein, der entspricht BCP 47 . Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder Sprachcode gefolgt von einem Landes- oder Regionscode enthalten. Beispiel: *tr* Für Türkisch oder *es-MX* Für Spanisch-Mexiko.
Sequenz	Geben Sie eine Zahl ein, um zu bestimmen, in welcher Reihenfolge die Option in der Auswahlliste angezeigt wird, wenn Sie Auswahlmöglichkeiten nicht alphabetisch auflisten möchten. Beispiel: 5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Mit dem folgenden Datensatz kann ein Anwender, der die niederländische Lokalisierung seiner Instanz verwendet, Sprachen in Mongolisch ändern:

- **Tabelle:** Anwender [sys_user]
- **Element:** preferred_language
- **Sprache:** nl
- **Bezeichnung:** Mongoolse
- **Wert:** mn

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine Sprache als von rechts nach links lesen

Verwenden Sie das Feld Textrichtung, um eine Sprache zu konfigurieren, die von rechts nach links liest, z. B. Hebräisch.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Unterstützung von rechts nach links ist nur in der Hauptnutzeroberfläche und im Live-Feed verfügbar. Andere Anwenderoberflächen und -Anwendungen, z. B. grafischer Workflow-Editor, Berichterstellung, CMS, Chat und ServiceNow Dokumentationswebsites, werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** Der Sprache, z. B. Hebräisch.
4. Geben Sie ein BCP 47 Code für die Sprache.

   Example
   Zum Beispiel ist Hebräisch `Er` .
5. Wählen Sie im Feld Textrichtung die Option aus **Von rechts nach links** .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Sammlungsinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu

Fügen Sie Sammlungsinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu, um Spalten in Listen nach der Sprache zu sortieren.

Vorbereitungen
Fügen Sie einen Datensatz für eine Sprache hinzu, die nicht von einem Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereitgestellt wird, um neue Übersetzungen mit dieser Sprache zu verknüpfen und Inhalte in diese zu übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird in eine nicht unterstützte Sprache übersetzt.

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

Sammlungsinformationen müssen aus dem zugrunde liegenden relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS) stammen, das von der Instanz verwendet wird: MariaDB, RaptorDB, Oder Oracle. Navigieren Sie zu , um zu bestimmen, welches RDBMS eine Instanz verwendet **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Datenbank** > **Informationen**an. In der vom RDBMS bereitgestellten Dokumentation erfahren Sie, ob die Datenbank eine Sammlung für eine bestimmte Sprache und den Namen der Sammlung enthält.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_DB_Collation_info.list` .
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „DB-Sammlungsinformationen“

Feld	Beschreibung
Sprache	Die BCP 47 Code für die Sprache.
Name der Sammlung	Der Name der vom Relational Database Management System (RDBMS) bereitgestellten Sammlung.
Anwendung	Anwendungsbereich
Datenbank	Das Relational Database Management System (RDBMS), für das die Sammlung gilt: MariaDB, RaptorDB, Oder Oracle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Wenn das Sortieren von Spalten nach der Sitzungssprache aktiviert ist, können Anwender Spalten nach der Sortierung der nicht unterstützten Sprache sortieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sortierung gemäß der Sitzungssprache.

Systemlokalisierungsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Konfigurationseigenschaften, Tabellen und mehr.

Systemlokalisierungseigenschaften

Systemlokalisierungseigenschaften konfigurieren Übersetzungs-, Währungs- und Gebietsschemaeinstellungen in der Instanz für Anwender aus mehreren Ländern.

Einige Lokalisierungseigenschaften werden erst angezeigt, nachdem das Plugin „I18N: Internationalization“ aktiviert wurde. Einige Eigenschaften sind auf der Seite „Systemlokalisierungseigenschaften“ verfügbar, einige weniger verwendete Eigenschaften sind jedoch nur in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar.

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**an.

Eigenschaft	Beschreibung
Sortierung (für Listen) in der Sitzungssprache des Anwenders aktivieren,	Aktivieren Sie das Sortieren von Zeichenfolgenwerten in einer Spalte gemäß den Regeln der Sitzungssprache des Anwenders. Wenn diese Option nicht 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.

Eigenschaft	Beschreibung
wenn die Sprache eine andere als Englisch ist *com.glide.db.session_language_collation_feature*	ist, werden die Feldwerte nach dem englischen Alphabet sortiert. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Sortierung gemäß der Sitzungssprache
Sprachauswahlfeld auf Anmeldeseite anzeigen, damit Anwender die gewünschte Sprache angeben können. *glide.ui.login.language.select*	Aktiviert die Sprachauswahl bei der Anmeldung. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein
Textsuche – Stemming-Sprache. *glide.ts.stemming_language*	Wählt die Sprache aus, die abgeleitete Wörter in der Textsuche abgleicht. • Optionen: Englisch, Deutsch und Französisch • Standardwert: Englisch • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein • Weitere Informationen: Zing stimmt abgeleitete Wörter mit Stemming überein
Zeigt Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen an. *glide.ui.i18n_test*	Fügt ein Übersetzungspräfix zu übersetzbaren Feldern hinzu, um anzugeben, wo die zu übersetzende Zeichenfolge gefunden werden soll. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Debuggen von Übersetzungen
Verwenden Sie ein Modell mit einer einzigen Währung. Zeigen Sie alle Währungen in demselben Währungscode an, unabhängig vom Gebietsschema, Land oder Sprachcode eines Anwenders. *glide.i18n.single_currency*	Aktivieren Sie den Modus für eine einzelne Währung. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Währungsverwaltung
Standardsprache für das System (zweistellige Werte) *glide.sys.language*	• Optionen: en, fr, es, IT, de • Standardwert: en

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Wenn Sie das Modell für eine einheitliche Währung verwenden, zeigen Sie alle Währungen an, die diesen Währungscode verwenden. Währungscodes verwenden das ISO 4217-Format mit drei Buchstaben. *glide.i18n.single_currency.code*	• Optionen: Dreistelliger ISO 4217-Währungscode • Standardwert: USD • Weitere Informationen: Währungsverwaltung
Gebietsschemacode, der für die Lokalisierung verwendet werden soll. *glide.system.locale*	Bestimmt die Standardwährung des Systems, in die alle Preise automatisch konvertiert werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Wenn Sie diese Eigenschaft ändern, nachdem einem Preis- oder Währungsfeld ein Wert zugewiesen wurde, kann dies zu einer falschen Umrechnung oder zu Preisen führen, die falsch summiert werden. • Optionen: [Sprachcode].[Ländercode] (z. B. en.GB für Großbritannien, fr.FR für Frankreich, de.DE für Deutschland oder ja.JP für Japan) • Standardwert: keiner • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen **Hinweis:** Sie haben bereits einen Wert für diese Systemeigenschaft festgelegt. Ändern Sie diesen Wert nicht, sobald ein System in die Produktion gegangen ist. Wenn das Gebietsschema eines Anwenders geändert werden muss, aktualisieren Sie das Feld „Ländercode“ im Anwenderdatensatz.
Rechtschreibprüfungswörterbuch für englische Anwender. *glide.spell.dictionary.en*	Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest. • Optionen: Brasilianisches Portugiesisch, Niederländisch, Englisch US, Englisch UK, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch, und Thailändisch • Standardwert: Englisch US • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie eingeben `sys_properties.list` Im Navigationsfilter zum Öffnen der Tabelle „Systemeigenschaften“ [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.

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	Option zum Festlegen des Standardverhaltens der Spaltensortierung. Bei „wahr“ werden Spalten standardmäßig nach der Sitzungssprache des Anwenders sortiert. Bei „falsch“ werden Spalten standardmäßig nach dem englischen Alphabet sortiert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Abhängigkeit: Die *com.glide.db.session_language_collation_feature* muss auf „wahr“ festgelegt werden. • Weitere Informationen: Sortierung gemäß der Sitzungssprache
glide_i18n.language_fallback_enabled	Option zum Festlegen von Fallback-Sprachen für die Instanz. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen wird eine Hierarchie mit drei Ebenen erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor standardmäßig Englisch verwendet wird, wenn der Anwenderoberflächentext nicht in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen: Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Übersetzungstabellen

ServiceNow Speichert Übersetzungsinformationen in diesen Tabellen.

- Sprachen [sys_language]
- Übersetzter Name/Feld [sys_translated]
- Nachrichten [sys_ui_message]
- Feldbezeichnung [sys_documentation]
- Auswahl [sys_choice]
- Übersetzter Text [sys_translated_text]

Um zu sehen, welche Tabelle eine bestimmte übersetzte Bezeichnung enthält, aktivieren Sie die Anzeige von Übersetzungspräfixen. Weitere Informationen finden Sie unter Debuggen von Übersetzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tabelle „Sprachen“ ist erst verfügbar, nachdem mindestens ein I18N:Internationalization-Plugin aktiviert wurde.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie eine Sprache

Sprachtabelle

Die Tabelle „Sprachen“ [sys_language] enthält eine Liste der Sprachen, für die übersetzter Text verfügbar ist.

Um die Übersetzung in eine neue Sprache zu ermöglichen, fügen Sie der Tabelle „Sprachen“ einen Datensatz hinzu. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Name: Name der Sprache
- ID: BCP 47 Code für die Sprache
- Textrichtung: Richtung des Texts in dieser Sprache
- Aktiv: Indikator, der angibt, ob die Sprache für diese Instanz aktiviert wurde (wahr) oder nicht (falsch)
- Fallback: Name der Sprache, die die Instanz verwendet, wenn keine Übersetzung verfügbar ist

Auswahltabelle

Die Auswahltabelle [sys_choice] enthält übersetzten Text für Optionen, die in Listen angezeigt werden.

Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Der Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Der Name des Felds, für das diese Übersetzung verwendet wird.
- Sprache: Die BCP 47 Code der Sprache für die übersetzte Auswahl.
- Wert: Ein Schlüssel, der für die Auswahl in jeder Sprache identisch ist. Sie können beispielsweise die englische Bezeichnung oder die Sequenznummer als Wert für alle Sprachen verwenden, um sie einander zuzuordnen.
- Bezeichnung: Die Bezeichnung für die Auswahl in der angegebenen Sprache.
- Sequenz: Eine Zahl, die bestimmt, in welcher Reihenfolge die Option in der Liste angezeigt wird, wenn Sie Auswahlmöglichkeiten nicht alphabetisch auflisten möchten.

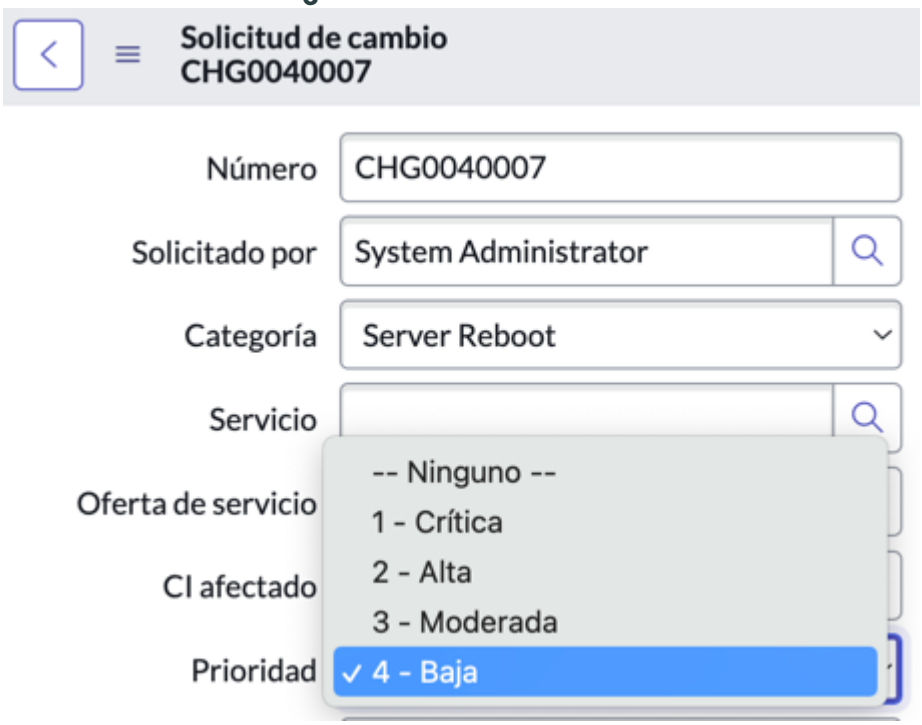
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Auswahlliste

Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

Übersetzte Auswahlmöglichkeiten



Übersetzter Name/Feldtabelle

In der Tabelle „übersetzter Name/Felder“ [sys_translated] werden übersetzte Werte für Textfelder gespeichert, bei denen der Feldtyp „translate_field“ ist (siehe Wörterbucheintrag).

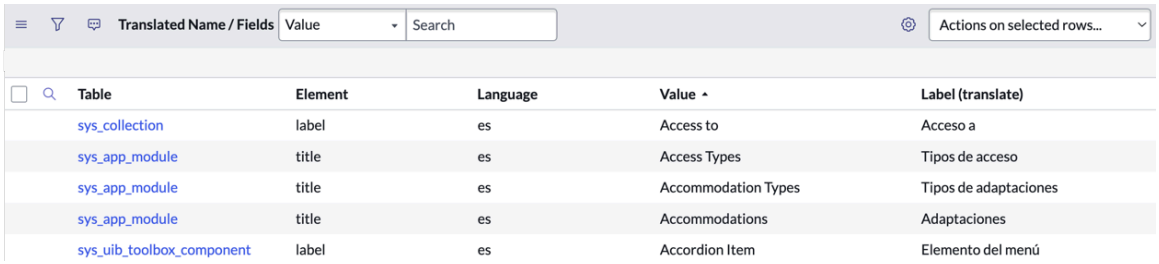
Diese Option ist für Textfelder mit einer Länge von bis zu 255 Zeichen verfügbar. Einige Beispiele sind Namen, Titel und Kurzbeschreibungen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Bezeichnung (übersetzen): Übersetzter Text, den Anwender in Formularen und Listen 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.

- Sprache: BCP 47 Code der Sprache für diesen übersetzten Text.
- Wert: Englischer Wert, der bewirkt, dass dieser übersetzte Text angezeigt wird.

Tabelle für übersetzten Namen/Felder



Translated Name / Fields | Value | Search | Actions on selected rows...

Table	Element	Language	Value	Label (translate)
sys_collection	label	es	Access to	Acceso a
sys_app_module	title	es	Access Types	Tipos de acceso
sys_app_module	title	es	Accommodation Types	Tipos de adaptaciones
sys_app_module	title	es	Accommodations	Adaptaciones
sys_uib_toolbox_component	label	es	Accordion Item	Elemento del menú

Feldbezeichnungstabelle

Die Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] speichert den Text von Tabellennamen zusammen mit den einzelnen und pluralen Bezeichnungen für jedes Feld in der Tabelle.

Für jeden Tabellennamen und jede Feldbezeichnung enthält die Tabelle „Feldbezeichnung“ einen Datensatz für jede installierte Sprache. ServiceNow Verwendet die Tabellen- und Feldnamen aus dieser Tabelle, um Listen und Formulare in der richtigen Sprache anzuzeigen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Sprache: BCP 47 Code der Sprache für den übersetzten Text.
- Bezeichnung: Übersetzter Text, den Anwender sehen.
- Plural: Plural der Bezeichnung.
- Hilfe: Reserviert für zukünftige Verwendung. Ein Fragezeichen (?) Das Symbol wird neben Hinweisbezeichnungen angezeigt, wenn der Eingabehilfe-Modus aktiviert ist.
- Tipp: Text, der angezeigt wird, wenn sich der Cursor auf dem Feld befindet.
- URL: URL für eine Webseite, die Informationen zum Feld enthält. Wenn eine URL angegeben wird, wird der Text blau und unterstrichen angezeigt, um anzugeben, dass die Bezeichnung angeklickt werden kann.

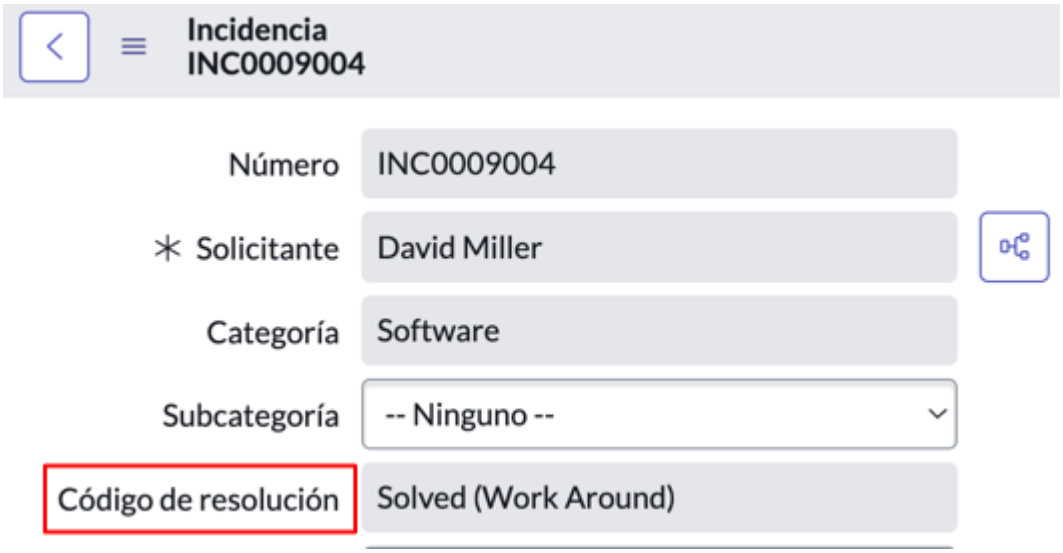
Feldbezeichnung

Field Labels | Element | Search

Table	Element	Language	Label	Plural
incident	close_code	en	Resolution code	Resolution codes
incident	close_code	es	Código de resolución	Códigos de resolución
incident_fact_table	close_count	en	Close count	Close counts
incident_fact_table	close_count	es	Número de cierre	Número de cierres

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

Übersetztes Feld



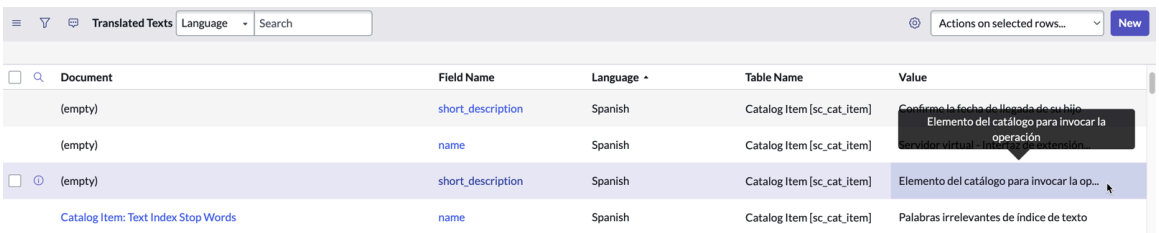
Übersetzte Texttabelle

In der Tabelle „übersetzter Text“ [sys_translated_Text] werden Übersetzungen für Felder mit dem Feldtyp „translate_Text“ oder „translate_html“ gespeichert (siehe Wörterbucheintrag).

Dieser Feldtyp wird normalerweise für lange Textfelder mit einer Länge von bis zu 65.000 Zeichen verwendet, z. B. Umfragename und Einführung. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Dokument: Interner Bezeichner des Datensatzes, für den diese Übersetzung gilt.
- Feldname: Feld, in dem dieser übersetzte Text angezeigt wird, z. B. Abschlussnotizen.
- Sprache: Sprache, in die der Text übersetzt wird.
- Tabellenname: Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Wert: Übersetzter Text, den der Anwender sieht.

Liste mit übersetztem Text



Zugehörige Informationen

Textfelder werden übersetzt

Nachrichtentabelle

Die Tabelle Nachricht [sys_ui_message] enthält die Übersetzungen für Informationsnachrichten, Bestätigungsnachrichten, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemnachrichten auf der gesamten Plattform.

Die Nachrichtentabelle enthält anwenderdefinierten übersetzbaren Text aus den folgenden Quellen, wenn diese Texte korrekt umgebrochen 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.

- HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung
- Serviceportal-Widget-Nachrichten (einschließlich in Umfragen)
- Playbook-Text:
  - Playbook-Bezeichnung
  - Phasenbezeichnung
  - Aktivitätsbezeichnung
  - Aktivitätsbeschreibung
  - Layouteigenschaften der HTML- und Zeichenfolgen-Aktivitäts-UI

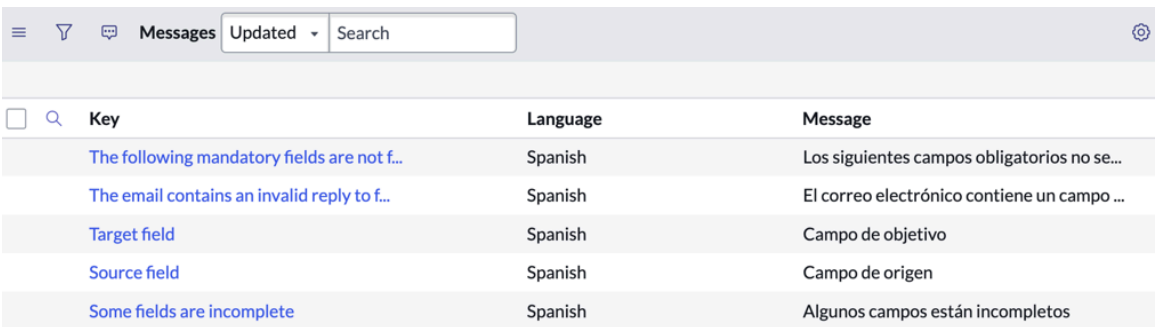
ServiceNowÜberprüft diese Tabelle auf übersetzten Text, wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf enthält oder ein Serverskript einen enthält `gs.getMessage` Rufen Sie an. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Schlüssel: Intern, ohne Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung, eindeutiger Bezeichner dieser Nachricht.
- Sprache: Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
- Nachricht: Übersetzter Text, den Anwender sehen.

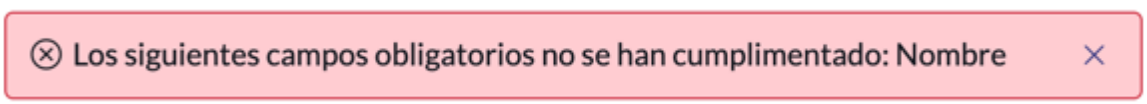
Hinweis: Wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle Nachricht [sys_ui_message] erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen ändern, die den Schlüssel verwenden. Wenn beispielsweise ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen anderen Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache erstellen, aber mit der Meldung „Bildschirm aktualisieren“, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ durch vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht bereichsbeschränkt.

Weitere Informationen zu übersetzbaren anwenderdefinierten Inhalten in der Nachrichtentabelle finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt.

Nachrichtenliste



Übersetzte Nachricht



ServiceNow AI Platform-Integrationen

Integrieren Sie Drittanbieteranwendungen in ServiceNow AI Platform.

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

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

Stellen Sie eine Verbindung mit externen Services her, und konfigurieren Sie Ihr Unternehmen über die perfekt ServiceNow AI Platform. ServiceNow Systeme können problemlos in Apps von Drittanbietern integriert werden, wobei Industriestandard-Technologien wie SOAP, REST, WSDL und API sowie mehrere andere wie Webservices, JDBC und mehr verwendet werden. Laden Sie externe Daten mit XML, CSV, XLS und anderen Dateitypen über mehrere Datenquellen, einschließlich HTTPS, FTPS und SCP. Die Integration zwischen Instanzen ist aufgrund der gemeinsam genutzten Integrationspunkte auf der Plattform noch einfacher.

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

ServiceNow Lässt sich in viele Drittanbieteranwendungen und -Datenquellen integrieren.

Die häufigsten Integrationen sind CMDB, Incident-Management, Problem-Management, Change-Management, Anwenderverwaltung, und Single Sign-on. Es können verschiedene Techniken verwendet werden, insbesondere Webservices, JDBC, LDAP, Excel, CSV, und E-Mail sowie alle Industriestandardtechnologien, die SOAP, REST oder WSDL verwenden. Darüber hinaus können API- und Befehlszeilenintegrationen mit einem MID-Server durchgeführt werden. ServiceNow Hat die folgenden Integrationen mit Enterprise-Systemen und -Plattformen durchgeführt.

Technologien

Die ServiceNow Die Plattform basiert auf einer serviceorientierten Architektur (SOA), in der alle Datenobjekte Webservices verwenden können, um auf die bidirektionale Integration auf Datenebene zuzugreifen. Die Schnittstelle ist auch direkt und dynamisch, da alle Änderungen an vorhandenen Objekten und alle neuen Objekte automatisch als direkter Webservice veröffentlicht werden. Eine indirektere Erstellung und Nutzung von Webservices kann über den zugeordneten Webservice erreicht werden, bei dem eine Transformationszuordnung verwendet wird, um eingehende Webservicedaten in den endgültigen Zieltabellen zu erfassen. Schließlich ist eine erweiterte Technik für geskriptete Webservices verfügbar, um prozessbasierte Webservices zu definieren, bei denen Daten irrelevant sind, aber eher als Auslöser für einen Prozess oder eine Zusammenstellung von Aktionen dienen, die auf dem Server ausgeführt werden.

Darüber hinaus bietet die Plattform eine umfassende Schnittstelle zum Laden externer Daten mithilfe von Importsätzen. Mit dieser Funktion können Sie aus verschiedenen Datenquellen wie HTTPS, FTPS und SCP in Dateiformaten wie XML-, CSV- und Microsoft Excel XLS-Dateien laden. Informationen können auch über eine direkte JDBC-Verbindung aus einer Datenquelle abgerufen werden, sofern die Netzwerkkonnektivität dies zulässt.

Informationen können mithilfe von von von der Plattform auf eine externe Plattform abgerufen werden ODBC-Treiber .

Auf Formulare, Listen und Berichte auf der Plattform kann direkt über eine URL zugegriffen werden, was die Integration auf UI-Ebene zwischen zwei oder mehr Webanwendungen erleichtert.

Eine Handvoll Single Sign-on-Technologien wird sofort identifiziert und implementiert, um eine schnelle Integration in Ihr Portal zu ermöglichen. Die Technik kann jedoch in einem Skript angepasst werden, um Flexibilität in den verschiedenen SSO-Umgebungen unserer Kunden zu ermöglichen.

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

Integration zwischen ServiceNow-Instanzen

Es gibt Zeiten, in denen Sie feststellen, dass Sie eine bestimmte Integration zwischen Ihrer Instanz und einer anderen durchführen müssen ServiceNow Instanz. Integrationen von Instanz zu Instanz sind ein Kinderspiel, da alle Integrationspunkte zwischen den beiden Instanzen vorhanden sind.

Integrationsoptionen

Fast alle ServiceNow Kunden erhalten zusätzlichen Nutzen durch die Integration mit Anwendungen von Drittanbietern.

ServiceNow Kunden haben die folgenden Optionen für die Integration mit Drittanbieteranwendungen.

- Aktivieren Sie einen ServiceNow Bereitgestellte Integration.
- Installieren Sie eine zertifizierte Integration aus dem ServiceNow Store an.
- Installieren Sie eine Integration aus Freigeben .
- Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, um verfügbare anwenderdefinierte Integrationen zu erhalten.
- Erstellen Sie mithilfe der Integrationsschnittstellen der Plattform eine eigene anwenderdefinierte Integration.

Hinweis: Zertifizierte Integrationen haben eine Reihe von Interoperabilitäts-, Sicherheits- und Leistungstestkriterien bestanden, die von definiert sind ServiceNow.

Von ServiceNow bereitgestellte Integrationen

ServiceNow Stellt viele Integrationen als Teil der Plattform bereit.

Diese Integrationen gelten als Teil der Plattform und werden ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt.

Bereitgestellte Integrationen

Integration	Typ	Integrationspunkt
Altiris (Version 6,5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Webservices	Variiert
Anwenderdefinierte Google-Suche	Webservices	Wissen
Integration – IBM Watson Conversation Service	Webservices	Variiert
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Webservices	Incident

Google Maps API einrichten

Sie aktivieren die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einem Google Ordnet API für Geschäftslizenz oder zu Google Ordnet JavaScript-API-Schlüssel zu.

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

Sie können Zuordnungen mit Basis-JavaScript generieren, und sie sind flexibel genug, um selbst die kompliziertesten Abfragen anzuzeigen. Diese Karten verwenden Standard Google Ordnet API für Geschäft oder zu Google Ordnet die Schlüsselzuordnungsfunktionen der JavaScript-API zu, einschließlich verschiedener Linktypen, Datensätzen in Ihrer Instanz. Die Verwendung dieser Funktion erfordert die Installation von Google Zuordnungen-Plugin.

Kartenseite

Prozedur

1. Google Zuordnungen-APIs für Geschäftslizenzen sind ab nicht mehr verfügbar Google, Je nachdem, ob eine Lizenz vorhanden ist, verwenden Sie eines der folgenden Verfahren.

Hinweis: Sie müssen Ihren eigenen Google Maps JavaScript API-Schlüssel aus verwenden Google Und verwenden Sie keine ServiceNow AI Platform® Generierter Schlüssel.

Vorhanden Google Karten-API für Business-Lizenz verfügbar?	Aufgaben
Vorhandene Lizenz verfügbar	**a.** In **Systemeigenschaften** > **Google Maps** Eigenschaftsformular: ▪ In **google.Maps.Client** Feld,geben Sie die Client-ID für Ihre Organisation ein. Diese ID stammt aus Google Und beginnt mit `gme:` , Z. B. `gme-mycompanyname` . ▪ In **google.maps.private.key** Feld den privaten Schlüssel für eingeben Google Ordnet API für das Geschäft zu. Ein Beispiel für einen codierten Schlüssel ist `VNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=` . Die ServiceNow AI Platform® Erfordert diesen Schlüssel, um genaue Fahrzeitschätzungen von abzurufen Google Für einige Positionsbestimmungsfunktionen. ▪ Füllen Sie die verbleibenden Werte im Formular aus. **b.** Konfigurieren Sie Ihre Karten mithilfe der Eigenschaftsdefinitionen aus der Tabelle.

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.

Vorhanden Google Karten-API für Business-Lizenz verfügbar?	Aufgaben
	Hinweis: Siehe Leitfaden Für Die Ersten Schritte Auf der Google Website mit Details zum Abrufen eines Schlüssels, zur Verwendung der API und zu relevanten Nutzungsbedingungen.
Keine Lizenz verfügbar	**a.** Besorgen Sie sich einen Google Ordnet JavaScript-API-Schlüssel von zu Google. **b.** In **Systemeigenschaften** > **Google Maps** Eigenschaftsformular: Geben Sie den API-Schlüssel in ein **google.maps.key** Feld. Positionsbestimmung in ServiceNow AI Platform® Verwendet den API-Schlüssel, der Google Karten verwendet auch für Positionsbestimmung und Abrechnungen der Kartenansicht. **c.** Füllen Sie die verbleibenden Werte im Formular aus. **d.** Konfigurieren Sie Ihre Karten mithilfe der Eigenschaftsdefinitionen aus der Tabelle.

Um mehr über zu erfahren Google Ordnet API für Unternehmen und zu Google Ordnet JavaScript-API-Schlüssel zu, siehe https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Nachdem Sie die Konfiguration abgeschlossen und gespeichert haben, erstellen Sie Kartenseiten, oder verwenden Sie die Standardseiten, die im Plugin enthalten sind.
Kartenseiten definieren, welche Daten auf der Karte angezeigt werden und wie die Links angezeigt werden. Ein Tutorial zum Anzeigen aller Markierungen, die mit Ihren Datensätzen verknüpft sind, finden Sie unter Kartenmarkierungen in Google Maps anzeigen Blogbeitrag auf der ServiceNow Community.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.auto_close	Bei „wahr“ wird automatisch ein Karteninformationsfenster geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. ○ Typ: true/false ○ Standardwert: wahr ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.client	Client-ID für Google Ordnet API für das Geschäft zu. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: gme-servicenow ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Privater Schlüssel für Google Ordnet API für das Geschäft zu. Dieser Schlüssel aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion, die Anwender mithilfe von Daten von ihren Mobilgeräten genau im System findet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.Maps.Version	Versionsnummer der aktuellen Installation von Google Ordnet API für das Geschäft zu. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: Aktuelle Versionsnummer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Ordnet API für Geschäft oder zu Google Ordnet JavaScript-API-Schlüssel zu, der mit der URL des Servers verknüpft ist. Dieser Schlüssel autorisiert die Entwicklungsverwendung von Google Zuordnungs-API. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die in angezeigte Startposition Google Zuordnungen. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 36.008522 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die in angezeigte Startposition Google Zuordnungsseiten. ○ 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**
google.maps.zoom	Startzoomstufe der Karte (1 ist die niedrigste) ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 4 ○ 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.

3. Führen Sie diese Konfigurationen aus:

   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle**an.

   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_table	Maximale Anzahl von Datensätzen 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 Kartenkoordinaten aktualisieren“ [cmn_Coordinate_refresh_config] gespeichert werden.

   d. Wenn keine Felder zum Nachverfolgen vorhanden sind, wann die Koordinaten zuletzt in Ihren Tabellen abgerufen wurden:

      i. Erstellen Sie **Coordinates_Retrieved_on** Feld des Typs **Datum/Uhrzeit** In Ihren Tabellen.

      ii. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Felds, das die Zeit nachverfolgt, zu der die Koordinaten zuletzt abgerufen wurden, in der Tabelle „Aktualisierungskonfiguration für Kartenkoordinaten“ [cmn_Coordinate_refresh_config] korrekt ausgefüllt ist. Weitere Informationen finden Sie im Beispiel-Korrekturskript `Aktualisieren Sie Koordinaten, die im Feld aktualisiert wurden` Um Werte in zu aktualisieren **Coordinates_Retrieved_on** Feld.

   e. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

   f. Öffnen Sie den Datensatz, **Aktualisieren Sie die Informationen zum Längengrad des Breitengrads von Datensätzen** .

   g. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

   h. Geben Sie die Häufigkeit an, mit der die Standortdetails aktualisiert werden sollen, indem Sie Häufigkeitsdetails in angeben **Ausführen** Und **Wiederholungsintervall** .

      Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Standortdetails mindestens alle 30 Tage aktualisieren.

4. **Wahlweise:** Um auf zuzugreifen Google Zuordnungen aus dem ServiceNow Führen Sie diese Konfigurationen basierend auf Ihrer Region durch.

   a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**an.

   b. Wählen Sie das entsprechende aus, und weisen Sie es zu **Ländercode** Für den erforderlichen Anwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 erforderlich **Ländercode** Ist nicht verfügbar, fügen Sie den Wörterbucheintrag hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie die ISO 3166-1-Ländercodes verwenden. Beispielsweise lautet der Ländercode von Marokko MA .

c. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Google Maps**an.

d. Wählen Sie aus **Ja** Kontrollkästchen für **Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie das Verhalten der Google Map basierend auf einer Region ändern möchten. Die Region wird aus dem Feldwert „Ländercode“ des aktuellen Anwenders im Datensatz „sys_user“ ausgefüllt. Der Ländercode-Wert im Datensatz „sys_user“ muss mit den Erwartungen des Regionalcodes von Google Map übereinstimmen. Die meisten Unicode-Regionsbezeichner sind mit ISO 3166-1-Codes identisch, mit einigen beachtlichen Ausnahmen. Überprüfen Sie die Codes ordnungsgemäß, bevor Sie Änderungen vornehmen.**

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Microsoft SCCM-Integration

Die Microsoft Die SCCM-Integration ist ein eindirektionaler Import von SCCM-Daten in die ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

Geplante Importe bringen relevante SCCM-Daten in den ServiceNow Instanz aus einer SQL Server-Datenbank und ordnen Sie sie Tabellen in der CMDB zu. Sie können entweder einen vollständigen oder inkrementellen Datenimport konfigurieren. Der Import wird über eine JDBC-Verbindung über den MID-Server durchgeführt. Die -Integration behält bei ServiceNow CMDB wird mit der SCCM SQLServer-Datenbank synchronisiert, sodass nur relevante Daten aus der SCCM-Datenbank in die CMDB importiert werden. Die SCCM-Datenbank gilt als autorisierende Quelle und wird nicht in geschrieben.

Unterstützte Versionen

Die Microsoft Das Legacy-SCCM-Plugin ist veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support. Empfehlung für alle Kunden zur Migration zum neuen Service Graph Connector für Microsoft SCCM .

Dies sind die Plugins für die derzeit unterstützten SCCM-Versionen, die alle „Asset Intelligence“ und „Incremental Software Reconciliation“ unterstützen:

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Hinweis: Wenn Sie Ihre Instanz auf eine Version von Now Platform aktualisieren, die keine Unterstützung für Ihre SCCM-Version bietet, können Sie diese Version weiterhin verwenden. Alle neuen Instanzen erfordern jedoch die Verwendung einer unterstützten SCCM-Version.

Das Plugin „Integration - Microsoft SCCM 2016“ (com.snc.integration.sccm2016) ist mit den SCCM-Versionen 1606, 1906, 1910 und 2002 kompatibel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Graph Connector für Microsoft SCCM

Um SCCM-Daten in die CMDB zu importieren, können Sie verwenden Service Graph Connector für Microsoft SCCM Anstatt den Legacy-SCCM-Connector zu verwenden.

Die Verwendung des Service Graph SCCM-Connectors bietet folgende Vorteile:

- Einhaltung von Common Service Data Model (CSDM) Datenmodell.
- Verwendung von Identifizierungs- und Abgleichsmodul (IRE) Um doppelte Datensätze zu vermeiden.
- Unterstützung für entfernte Softwareerkennung und Delta-Erkennung.
- Verwendung von IntegrationHub ETL (2,2.1) Was eine einfache Datenzuordnung und -Anpassungen ermöglicht.
- Höhere Leistung während der Datenverarbeitung.

Informationen zum Aktualisieren von Microsoft SCCM Connector-Plugin auf Service Graph Connector für Microsoft SCCM finden Sie unter Aktualisieren Sie das Microsoft SCCM 2016-Plugin für Service Graph Connector für Microsoft SCCM .

Verfügbare Module

- **Setup** :
  - Konfigurieren Sie die Datenquellen.
  - Geben Sie Einstellungen für den Datenbankserver und den MID-Server an.
  - Testen Sie die Konfiguration.
- **Geplanter Import** : Planen Sie den Import, oder führen Sie den Import sofort aus.
- **Datenquellen** : Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren.
- **Fortschritt** : Das Fortschrittsprotokoll für geplante Importe.
- **Transformationsverlauf** : Ein Protokoll der Transformationen, die von geplanten Importen ausgeführt werden.
- **CI-Identifizierung** : Bezeichner, die von SCCM verwendet werden, um Importsatzdaten mit der CMDB abzugleichen.
- **Importsatzdaten** : Tabellen, in denen importierte SCCM-Daten gespeichert werden.
- **Webservices** : Liste der Webservices, die zum Hinzufügen oder Entfernen von Feldern in den Transformationszuordnungen verwendet werden.

Asset Intelligence

Asset Intelligence ist eine SCCM-Funktion, die Softwaredatensätze filtern, normalisieren und bereinigen kann. Wenn diese Option aktiviert ist, werden normalisierte Softwaredaten in einer separaten Tabelle in der SCCM-Datenbank ausgefüllt. Sie können diese separate Tabelle anstelle der Rohsoftwaredatentabelle als Ziel festlegen. Wenn Sie Softwaredatensätze mit aktivierter Funktion in die CMDB importieren, erhalten Sie einen bereinigten Satz von Softwaredaten. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie Folgendes tun Aktivieren Sie geplante SCCM Asset Intelligence-Importe In der ServiceNow-Zielinstanz sowie in der SCCM-Quelldatenbank.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein unterstütztes Microsoft SCCM-Plugin

Die SCCM-Plugins können von einem Administrator aktiviert werden und erfordern die Plugins Integration – JDBC und CI-Identifizierung. Diese abhängigen Plugins werden bei der SCCM-Aktivierung automatisch aktiviert.

Vorbereitungen

Eine vollständige Liste der Plugins, die aktiviert werden müssen, finden Sie unter Aktivieren Sie geplante SCCM Asset Intelligence-Importe.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

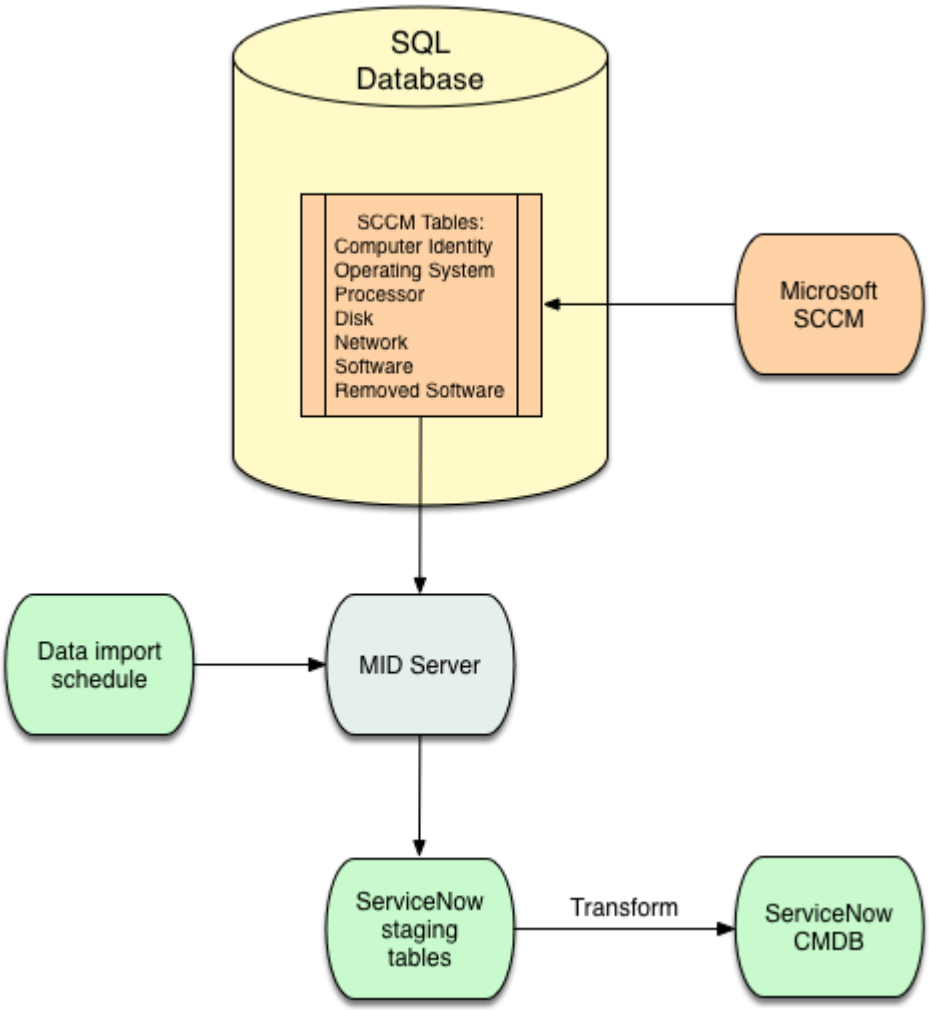
Prozess- und Quelltabellen für SCCM-Datenimport

Die Microsoft In unterstützte SCCM-Versionen ServiceNow® Die Plattform bietet identische Funktionen und dieselben importierten Daten.

Datenimport-Prozess

1. Ein Zeitplan wurde aufgerufen **SCCM-System < *Version* > Importieren** Bestimmt, wann die SCCM-Tabellen in importiert werden ServiceNow® Instanz. Importe können sofort ausgeführt oder in definierten Intervallen ausgeführt werden.
2. Ein MID-Server ruft die SCCM-Daten ab und importiert sie in Bereitstellungstabellen in der Instanz.
3. Transformationen werden für die Daten in den Bereitstellungstabellen ausgeführt und ordnen die SCCM-Daten vorhandenen Feldern in der CMDB 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.



SCCM-Daten importiert

Diese Tabelle zeigt die SCCM-Quelltabellen, die entsprechenden Importsatz-Bereitstellungstabellen in ServiceNow® Instanz und die Zieltabellen in der CMDB.

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_BIOS • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Produkt • v_GS_System_Gehäuse • v_GS_Baseboard	SCCM < *Version* > Computeridentität [imp_sccm< *Version* >_Computer_ID]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM < *Version* > Datenträger [imp_sccm< *Version* >_Disk]	Datenträger [cmdb_ci_disk]

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

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
v_GS_Netzwerk_Adapter_Konfiguration	SCCM < *Version* > Netzwerk [imp_sccm< *Version* >_Netzwerk]	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Operating_System	SCCM < *Version* > Betriebssystem [imp_sccm< *Version* >_os]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Prozessor	SCCM < *Version* > Prozessor [imp_sccm< *Version* >_Prozessor]	Computer [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Hinzufügen_Entfernen_Programme • v_GS_Hinzufügen_Entfernen_Programme_64	SCCM < *Version* > Software [imp_sccm< *Version* >_Software]	• Software [cmdb_ci_spkg] • Softwareinstallation [cmdb_sam_SW_install] (wenn Software Asset Management aktiviert ist*)

*Weitere Informationen zu Software Asset Management und zu dessen Aktivierung finden Sie unter Software Asset Management Anfordern .

SCCM-Datenquellen

Die ServiceNow® Die SCCM-Integration verwendet JDBC-Datenquellen, um Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu importieren. Jede Datenquelle enthält die Verbindungsspezifikationen für die SCCM-Datenbank und benennt den MID-Server, den die Instanz zum Importieren der Daten verwendet. Die Transformationen, die die SCCM-Felder der CMDB zuordnen, werden in einer zugehörigen Liste in jedem Datenquellendatensatz definiert.

Transformationszuordnungen

Auf Transformationszuordnungen kann über zugegriffen werden **Transformationen** Zugehörige Liste in jedem Datenquellendatensatz. Die Quellfelder in SCCM und die Zielfelder in der CMDB werden in aufgeführt **Feldzuordnungen** Zugehörige Liste in jedem Tabellenumwandlungszuordnungsdatensatz. Die SCCM-Integration verwendet das Transformationszuordnungsdienstprogramm, das mit bereitgestellt wird ServiceNow® Plattform. Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen einer Transformationszuordnung finden Sie unter Transformationszuordnungen .

Die SCCM-Integration bietet zwei Transformationszuordnungen für inkrementelle Softwareimporte. Nur eine Transformationszuordnung kann aktiviert werden (**Aktiv**) Gleichzeitig.

- **Inkrementeller Import** : Standardmäßig aktiviert. Diese Zuordnung muss als konfiguriert werden **Aktiv** Wenn ServiceNow® Software Asset Management ist in der Instanz nicht aktiviert.
- **Inkrementeller Import (SAM aktiviert)** : Wenn das Plugin „Software Asset Management“ aktiviert ist, legen Sie diese Transformation auf fest **Aktiv**

Hinweis: Um einen einmaligen vollständigen Import aller Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu erzwingen, löschen Sie den Wert im **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung** Feld in der Datenquelle. Die Ausführung dieses Vorgangs kann lange dauern. Die effizienteste Methode ist daher die Verwendung einer inkrementellen Transformation nach dem ersten vollständigen Import.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zugewiesene Anwender wird transformiert

Das Transformationsskript für SCCM-<version>-Computeridentität versucht, festzulegen **Zugewiesen an** Feld im CMDB-Datensatz, indem der Name des Anwenders in der SCCM-Quelltabelle gesucht und der Wert mit dem übereinstimmenden Feld in der Tabelle „ServiceNow sys_user“ verglichen wird. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wird dieser Anwender dem Datensatz zugewiesen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird **Zugewiesen an** Feld ist leer. Das übereinstimmende Feld wird von gesteuert `glide.discovery.assigned_user_match_field`Systemeigenschaft, die auf festgelegt ist **Anwendername** Standardmäßig.

Identifier

Die SCCM-Integration verwendet die CI-Identifizierung, um CIs zu aktualisieren, die aus Daten erstellt wurden, die aus SCCM importiert wurden, mit einer Ressourcen-ID. Der Hardware-Regelbezeichner gibt die Ressourcen-ID eines Computers aus SCCM zurück und speichert sie in der Tabelle „Quelle“ [sys_object_Source]. Wenn Ressourcen-IDs zum ersten Mal importiert werden, entweder aus SCCM oder Discovery, Die Tabelle [sys_object_Source] wird mit IDs für jedes identifizierte CI gefüllt. Wenn bei nachfolgenden Importen eine eingehende ID mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, aktualisiert die IRE (Identification and Reconciliation Engine) die Informationen für dieses CI in der CMDB. Wenn die ID der eingehenden Ressource nicht mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, erstellt IRE ein neues CI und füllt es mit der Ressourcen-ID aus.

Weitere Informationen zu CMDB-Identifizierung und -Abgleich und IRE finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich .

Bei Upgrades von früheren Versionen als Geneva werden die alten Kennungen beibehalten. Sie können jedoch mithilfe einer Eigenschaft zu den neuen Kennungen wechseln: glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Geneva durchgeführt haben, müssen Sie diese Eigenschaft manuell hinzufügen und auf true setzen, um die neuen Kennungen zu verwenden. Wenn Sie ein Upgrade von Genf durchgeführt haben, ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar. Um die Funktionalität in benutzerdefinierten veralteten Kennungen zu erhalten, müssen Sie diese in das neue Format der CMDB-Bezeichnerregeln konvertieren, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Das System konfiguriert Ihre benutzerdefinierten Kennungen nicht automatisch erneut für das neue Framework.

Skripte

Datenauffüllungsskripts füllen die zugehörigen Daten in der CMDB für jedes Ziel-CI aus, das vom Hardware-Regelbezeichner erkannt wird.

Software

Die Microsoft Die SCCM-Integration stimmt die Anzahl der Softwarepakete in den Datensätzen für ein CI ab und entfernt eine Softwareinstanz aus der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance], wenn das Softwarepaket vom CI deinstalliert wird. Für einen vollständigen Softwareimport füllt die Transformation die Tabellen „Software“ [cmdb_ci_spkg] und „Softwareinstanz“ [cmdb_Software_instance] aus. Wenn das Plugin „Software Asset Management“ aktiviert ist, füllt die Transformation die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_SW_install] aus.

Hinweis: Die aus SCCM importierten Tabellendaten müssen vollständige Daten für das CI enthalten. Die Instanz geht davon aus, dass der Import alle vorhandenen Beziehungen darstellt, und passt die CMDB entsprechend an. Teildaten, die von SCCM-Tabellen empfangen werden, können zum Löschen aktiver Beziehungen 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.

Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import

Daten werden aus importiert Microsoft SCCM erfordert eine Verbindung mit der SCCM-Datenbank über eine JDBC-Datenquelle und einen Zeitplan, der dem MID-Server mitteilt, wann die Daten abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen

Sie müssen über ausreichende Anmeldeinformationen verfügen, um den SQL Server abzufragen, der die SCCM-Datenbank enthält. Erstellen Sie einen SQL Server-Account, um eine Verbindung zur SCCM-Datenbank auf dem MID-Server herzustellen, um die Datenquellen zu verwenden.

Stellen Sie eine Verbindung mit Ihrem SCCM SQL Server her, und konfigurieren Sie Folgendes:

1. Erstellen Sie einen neuen Anmelde-Anwendernamen und ein neues Passwort für die SQL Server-Authentifizierung.
2. Wählen Sie die SCCM-Datenbank aus, die verwendet wird ServiceNow Datenquellen stellen eine Verbindung zu her.
3. Weisen Sie dem neuen Anwender die Rollenmitgliedschaft „DB_datareader“ zu.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

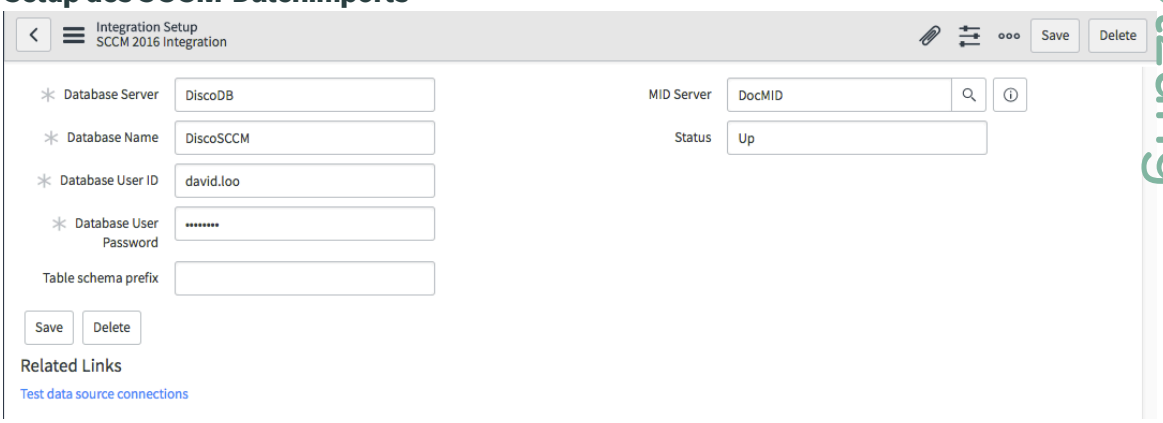
Das System verwendet die Details der Datenbankverbindung, die Sie in diesem Verfahren erstellen, um die standardmäßigen SCCM-Datenquellen automatisch zu konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie die JDBC-Datenquelle so konfigurieren möchten, dass sie sich mit dem Windows MID Server-Serviceanwender in Ihrer SQL Server-Datenbank authentifiziert, wählen Sie aus **Verwenden Sie die integrierte Authentifizierung** Feld für jede der vorhandenen Datenquellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration – Microsoft SCCM** < ***Version*** > > **Setup**an.
2. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, um die Verbindung zur SCCM SQL-Datenbank zu konfigurieren. Stellen Sie sicher, dass Sie einen gültigen MID-Server einschließen, der Zugriff auf den SQL-Datenbankserver hat.

Setup des SCCM-Datenimports

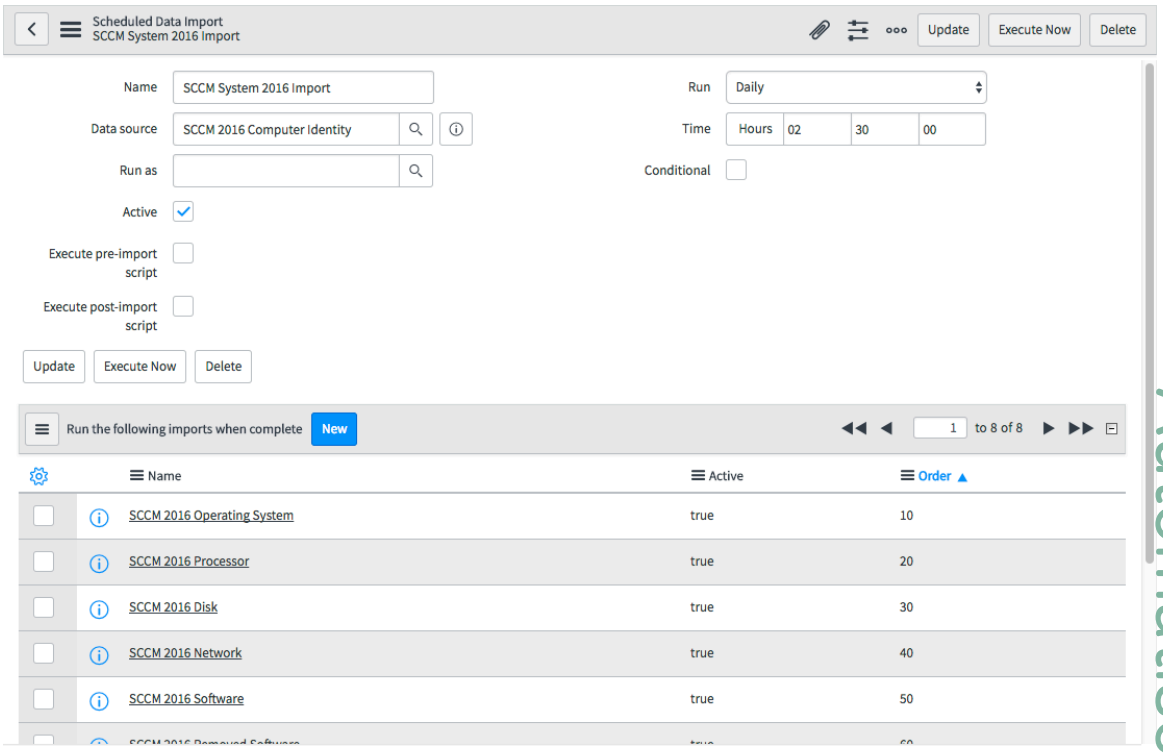


3. Klicken Sie unter zugehörige Links auf **Testen Sie Datenquellenverbindungen** Um die Verbindung zur SCCM-Datenbank zu testen.
4. Wenn die Datenquelle eine Verbindung zur SCCM-Datenbank herstellt, navigieren Sie zu **Integration – Microsoft SCCM** > **Geplanter Import**an.

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.

Das Formular „Geplanter Datenimport“ wird für Ihre Version der SCCM-Integration angezeigt. Die Datenquelle „Computeridentität“ wird zuerst ausgeführt. Die anderen Datenquellen, die im Formular aufgeführt sind, werden sequenziell basierend auf ihrer Standardreihenfolge ausgeführt.



5. Wählen Sie im ein Kalenderintervall (Tag, Woche usw.) aus **Ausführen** Feld und geben Sie die Uhrzeit an, zu der der Import ausgeführt werden soll.
   Ihre Auswahl zeigt zusätzliche Felder an, die zum Abschließen des Zeitplans erforderlich sind.
6. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Um den Import zu planen, oder klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** Um den Import sofort durchzuführen.

   Nachdem die Instanz Daten mit importiert hat **SCCM < *Version* > Computeridentität** Datenquelle, die anderen Datenquellen werden in der Reihenfolge ausgeführt, die konfiguriert ist, um die restlichen SCCM-Daten abzurufen.

Aktivieren Sie geplante SCCM Asset Intelligence-Importe

Um doppelte Softwareimporte zu verhindern, aktivieren Sie entweder Asset Intelligence (KI) oder den geplanten Import nicht-KI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass Sie die Häufigkeit des Softwareimports so beschränken, dass sie nicht größer ist als die Häufigkeit der Tabellenbereinigung, die gelöschte Software in SCCM nachverfolgt.
Asset Intelligence wird in diesen SCCM-Plugins unterstützt:

- Integration – Microsoft SCCM 2007
- Integration – Microsoft SCCM 2012 Version 2
- Integration – Microsoft SCCM 2016

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Um die Leistung Ihres ersten SCCM-Imports zu verbessern, können Sie verhindern, dass das System vor dem Importdatum eine Überprüfung auf gelöschte Software durchführt. Navigieren zu **Integration: Microsoft SCCM <version>** > **Datenquellen** > **SCCM-<version> hat Software entfernt** Und geben Sie das aktuelle Datum in ein **Datum/Uhrzeit der letzten Ausführung** Feld im Format **jjjj-mm-TT 00:00:00,0** . Dieses Feld wird für jede nachfolgende Ausführung der entfernten Softwaredatenquelle automatisch ausgefüllt, daher ist es nicht erforderlich, den Wert nach dem ersten Import zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Geplante Importe**an.
2. Festlegen **Aktiv** Bis **Falsch** Für diese Datenimport-Zeitpläne:
   - SCCM-<version>-Software
   - SCCM-<version> hat Software entfernt
3. Festlegen **Aktiv** Bis **Wahr** Für diese Datenimport-Zeitpläne:
   - SCCM-<version>-Software (mit KI)
   - SCCM-<version> – entfernte Software (mit KI)

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import

SCCM-Integrationsversion aktualisieren

Wenn Sie eine frühere Version eines SCCM-Plugins (System Center Configuration Manager) verwenden, können Sie zu einer späteren Version wechseln, um die neuen Funktionen zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow-SCCM-Integrationen sind in sich abgeschlossen und können unabhängig vorhanden sein. Für sie werden jeweils eigene Importsatztabellen, Datenquellen und Transformationszuordnungen verwendet. Von allen SCCM-Integrationen werden jedoch Daten in dieselben Tabellen innerhalb der ServiceNow-CMDB umgewandelt. So vermeiden Sie, dass die Daten von einer anderen Quelle überschrieben werden:

- Verwenden Sie eine einzige SCCM-Integration, und deaktivieren Sie alle anderen geplanten SCCM-Importe.
- Führen Sie einen vollständigen Import durch, um die Tabellen „cmdb_software_instance“, „cmdb_sam_sw_install“ und andere Tabellen alter SCCM-Daten zu löschen.

Hinweis: Es ist möglich, jedes Plugin für die Integration mit SCCM 2007 oder 2012 zu konfigurieren, da der Integrationsmechanismus derselbe ist, nämlich die Verwendung von JDBC-Importen (Java Database Connectivity). Eine Datenquelle muss jedoch geändert werden, wenn sie für eine SCCM-Version verwendet wird, für die sie nicht geschrieben wurde. Verwenden Sie die Plugin-Version, die der SCCM-Version entspricht, für die die Datenquelle vorgesehen ist.

So ändern Sie die SCCM-Integration:

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.

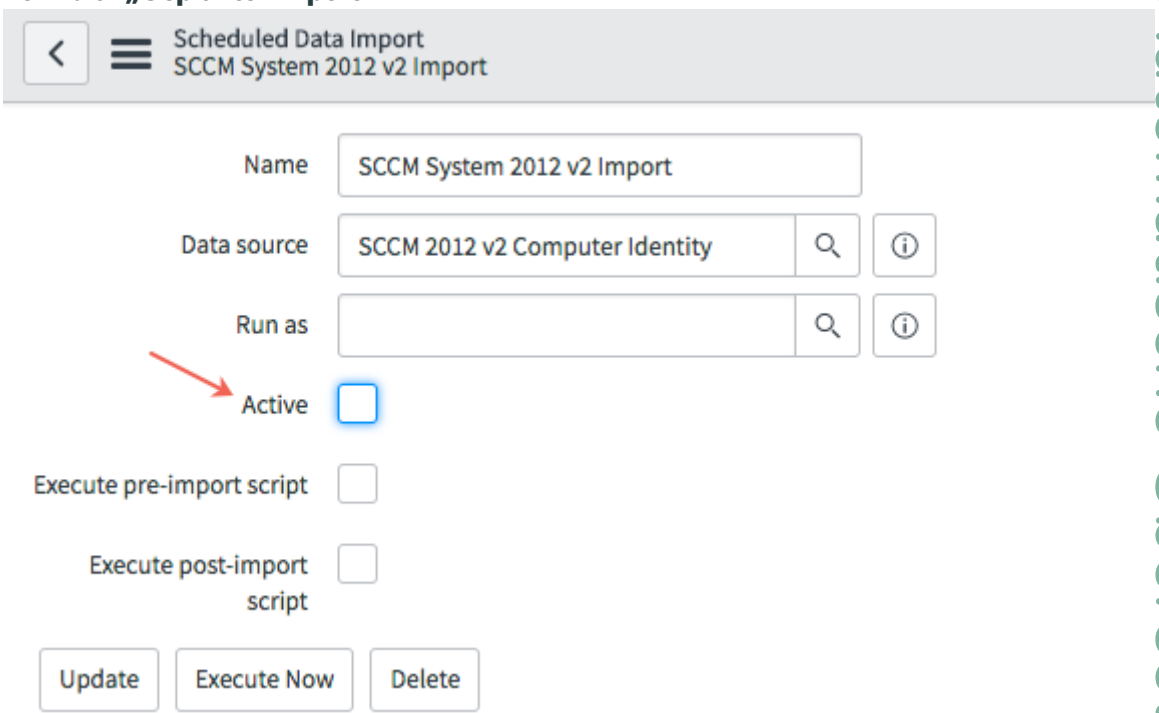
- Deaktivieren Sie die aktuelle Integration, indem Sie den SCCM-Importzeitplan deaktivieren.
- Aktivieren Sie das neue SCCM-Plugin.
- Importieren Sie alle Softwaredatensätze erneut, wenn Sie zu einer Integration wechseln, die inkrementelle Importe entfernter Software unterstützt.

So deaktivieren Sie den SCCM-Importzeitplan:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration: Microsoft SCCM 20xx** > **Geplanter Import**an.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Formular „Geplanter Import“



3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
4. Um das neue SCCM-Plugin zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
5. Suchen Sie nach dem Namen ***SCCM**, um alle verfügbaren SCCM Integrations-Plugins anzuzeigen.
6. Aktivieren Sie das Plugin.

Zugehörige Informationen

Prozess- und Quelltabellen für SCCM-Datenimport

Migrieren Sie die Verizon eBonding-Integration zu einem Produktionssystem

In diesem Thema werden die Aufgaben beschrieben, die zum Verschieben der Verizon eBonding-Integration aus einer Entwicklungs-/Testumgebung in eine Produktionsumgebung erforderlich sind.

Dieser Prozess erfordert die Koordination mit Ihrem zugewiesenen Verizon-Implementierungsmanager.

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.

Allgemeine Aufgaben

Die folgenden Arbeiten können jederzeit ausgeführt werden:

- Rufen Sie ein Produktions-SOAP-Passwort von Verizon ab. Ihre Verizon-SOAP-Anwender-ID ist mit der für den Verizon-Test-Broker verwendeten ID identisch.
- Erstellen Sie in einen Integrationsanwender für Verizon ServiceNow Produktionsinstanz. Verwenden Sie denselben Anwendernamen und dasselbe Passwort, die für die Entwicklungsinstanz erstellt wurden, damit die Kommunikation zwischen Verizon und erfolgt ServiceNow Ist ordnungsgemäß authentifiziert.

Migration zu einer Produktionsumgebung

Führen Sie diese Aufgaben in der Reihenfolge aus.

- Aufgabe 1: Fordern Sie das Verizon eBonding-Plugin für die Produktionsinstanz an. Wenn das Plugin installiert ist, ist die einzige sofortige Änderung der Anwenderoberfläche eine zusätzliche **Kategorie** Feld mit dem Namen **VZ eBonding** . Alle Auslöser für die Integration hängen von der Kategorie ab, auf die festgelegt ist **VZ eBonding** . Das Aktivieren des Plugins in der Produktionsinstanz sollte sich nicht auf Ihre Anwender auswirken. Wenn Sie zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen ergreifen möchten, deaktivieren Sie **VZ eBonding** Kategorie aus der Liste, wenn das Plugin für die Instanz aktiviert ist.
- Aufgabe 2: Richten Sie das Verizon-Zertifikat und den Schlüsselspeicher ein. Kopieren Sie diese direkt aus der Entwicklungsinstanz, oder generieren Sie sie erneut, damit Sie separate Versionen für die Entwicklungs- und Produktionsinstanzen haben.
- Aufgabe 3: Konfigurieren Sie die Integrationseigenschaften für die Arbeit mit dem Verizon eBonding-System in der Produktion. Dies sind Anwender-ID, Passwort und andere Eigenschaften, die von Ihrem Verizon-Vertreter bereitgestellt werden.
- Aufgabe 4: Ändern Sie alle Verizon eBroker-SOAP-Nachrichtenfunktionen, um den Produktions-SOAP-Endpunkt von Verizon zu verwenden. In den meisten Fällen lautet die Endpunkt-URL: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Überprüfen Sie diese URL mit dem Verizon-Implementierungsspezialisten.
  - In **SOAP-Nachrichtenfunktionen** Zugehörige Liste: Klicken Sie auf jede Funktion, und löschen Sie **Sperren** Kontrollkästchen, und geben Sie den Produktionsendpunkt ein.
  - Konfigurieren Sie **SOAP-Nachrichtenfunktionen** Zugehörige Liste und fügen Sie hinzu **SOAP-Endpunkt** Spalte. In **SOAP-Nachrichtenfunktionen** Listenansicht, entsperren und aktualisieren Sie den Endpunkt für alle Datensätze bis Bearbeiten Sie mehrere Datensätze in einer Liste mit dem Listeneditor .
- Aufgabe 5: Wenden Sie alle Anpassungen an. Wenn Anpassungen an der Integration im Entwicklungssystem in einem Update-Satz erfasst wurden, wenden Sie diesen Update-Satz auf das Produktionssystem an.
- Aufgabe 6: Stellen Sie Verizon den Produktions-SOAP-Endpunkt bereit. Der SOAP-Endpunkt muss wie folgt aussehen: https://yourproductioninstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Aufgabe 7: Koordinieren Sie einen Produktionsanlauf mit Ihrem Verizon-Vertreter, um grundlegende Tests durchzuführen.

> ⚠ **Warnung:** Erstellen Sie keine Testtickets für das Produktionssystem, ohne mit dem Verizon-Team zusammenzuarbeiten. Alle erstellten Tickets werden als echte Tickets behandelt.

Legacy: Altiris-Integration 2,0

Die Altiris-Integration ist im Istanbul-Release veraltet.

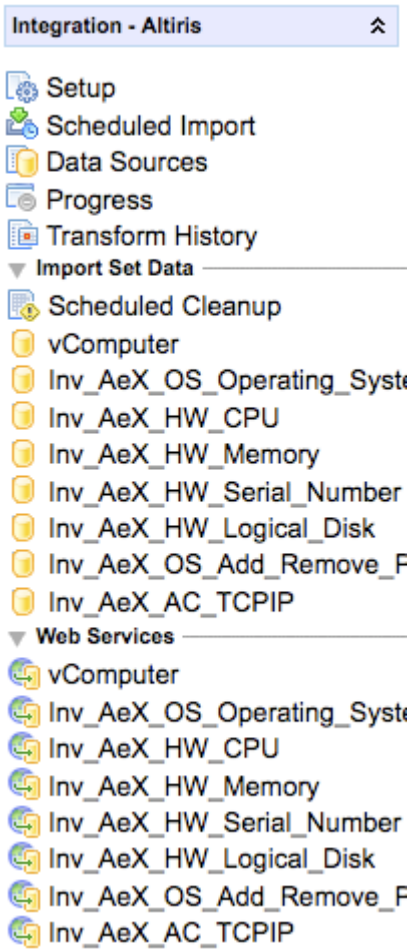
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Altiris-Integration ist ein eindirektionaler Import der Altiris-Daten in ServiceNow CMDB (Configuration Management Database). Die -Integration behält bei ServiceNow CMDB auf dem neuesten Stand mit Altiris SQLServer-Datenbank.

Datenimport

Relevante Daten werden aus der Altiris-Datenbank in die CMDB importiert. Die Altiris-Datenbank wird nicht in geschrieben, sie wird als autorisierende Quelle betrachtet. Der Import wird über eine JDBC-Verbindung über durchgeführt MID-Server .

Altiris-Integrationsanwendung



Informationen, die von Altiris abgerufen werden, umfassen:

- PC-Hardware (Modell, Hersteller, Arbeitsspeicher, Taktgeschwindigkeit, Anzahl der CPUs, usw.)
- Betriebssysteminformationen (Name, Service Pack)
- Drucker
- Datenträgerinformationen (physisch, Netzwerk und logisch)
- Netzwerk (IP-Adresse, Netzmaske)

Konfigurations- und Betriebsmodule

Durch Aktivieren dieser Integration wird die Anwendung „Integration – Altiris“ erstellt.

Im Folgenden finden Sie die Konfigurations- und Betriebsmodule für diese Integration.

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

Modul	Beschreibung

Setup	• Konfigurieren Sie die Datenquellen über ein Formular
	  ○ Geben Sie die IP-Adresse des Datenbankservers an
	  ○ Geben Sie den Datenbanknamen an
	  ○ Geben Sie die Datenbank-Anwender-ID und das Passwort an (dies muss auf SQL DB-Seite erstellt werden. Hilfe zu diesem Schritt finden Sie in diesem artikel: http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx
	  ○ Suchen und wählen Sie den MID-Server aus
	• Geben Sie Einstellungen für Datenbankserver und MID-Server an
	• Testkonfiguration

Geplanter Import	Planen Sie die Ausführung des Imports oder Imports sofort
Datenquellen	Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren
Fortschritt	Eine historische Liste des Fortschritts bei geplanten Importen
Verlauf umwandeln	Eine historische Liste der Transformationen, die während geplanter Importe ausgeführt wurden

Warnung: Wenn Sie eine vorhandene Integration der vorherigen Version aktiviert haben:

1. Durch die Aktivierung des Plugins 2,0 wird nichts aus der vorhandenen Integration „hinzugefügt“ oder „entfernt“.
2. Beim Übergang von der alten zu dieser neuen Integration müssen bereits durchgeführte Anpassungen berücksichtigt werden, z. B. Zuordnungsverbesserungen oder die Verwendung anderer Zusammenfügungswerte, diese müssen neu implementiert werden.
3. Beide Plugins können gleichzeitig ausgeführt werden, sofern die Daten auf die gleiche Weise zusammenfließen – bis das ältere Plugin nicht benötigt wird. Zu diesem Zeitpunkt kann es deaktiviert werden.

Unterstützte Versionen

Die Altiris-Integration unterstützt nur Altiris Version 6,5. Die Integration umfasst derzeit nicht Altiris Version 7,0.

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Lernen Sie die Modulnamen kennen, die von den Altiris-Importsatzdaten 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.

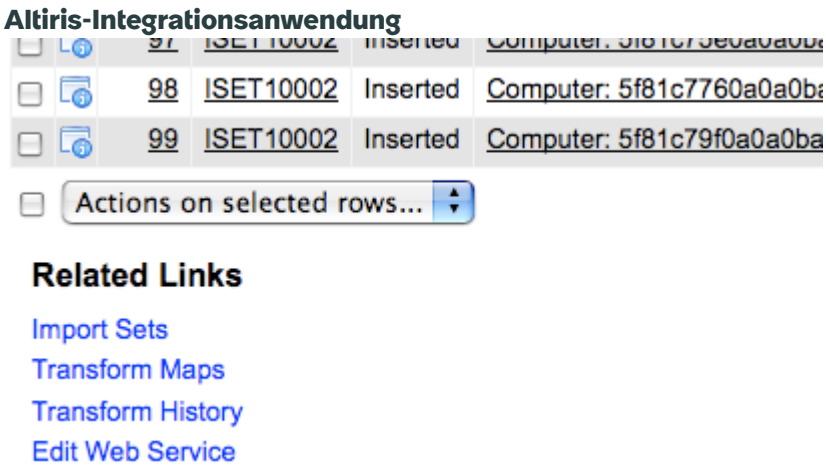
Im Abschnitt „Altiris-Importsatzdaten“ wird eine Liste von angezeigt Importsätze Tabellen, die in verwendet werden, die Daten enthalten, die mit JDBC abgerufen wurden, um die Altiris-Datenbank abzufragen. Die Modulnamen (daher die Importsatztabellen, auf die sie verweisen) stimmen mit den Tabellennamen und der Struktur von Altiris überein, aus der sie geladen werden.

Modulnamen

Hinweis: Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.

- Geplante Bereinigung (Zeitplan zum Bereinigen/Löschen von bereits transformierten Importsatzdaten konfigurieren)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Wenn Sie jede dieser Tabellenlisten anzeigen, haben Sie am Ende der Liste Links zu anderen Betriebsfunktionen des Importsatzes.



- Importsätze
- Transformationszuordnungen
- **Transformationsverlauf** – Protokoll der abgeschlossenen Importvorgänge (bei denen ein Importsatz in eine Tabelle umgewandelt wurde).
- Webservice-Importsätze

Zugehörige Informationen

Legacy: Webservices-Importsatztabellen für Altiris

Legacy: Altiris-Integration 2,0

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

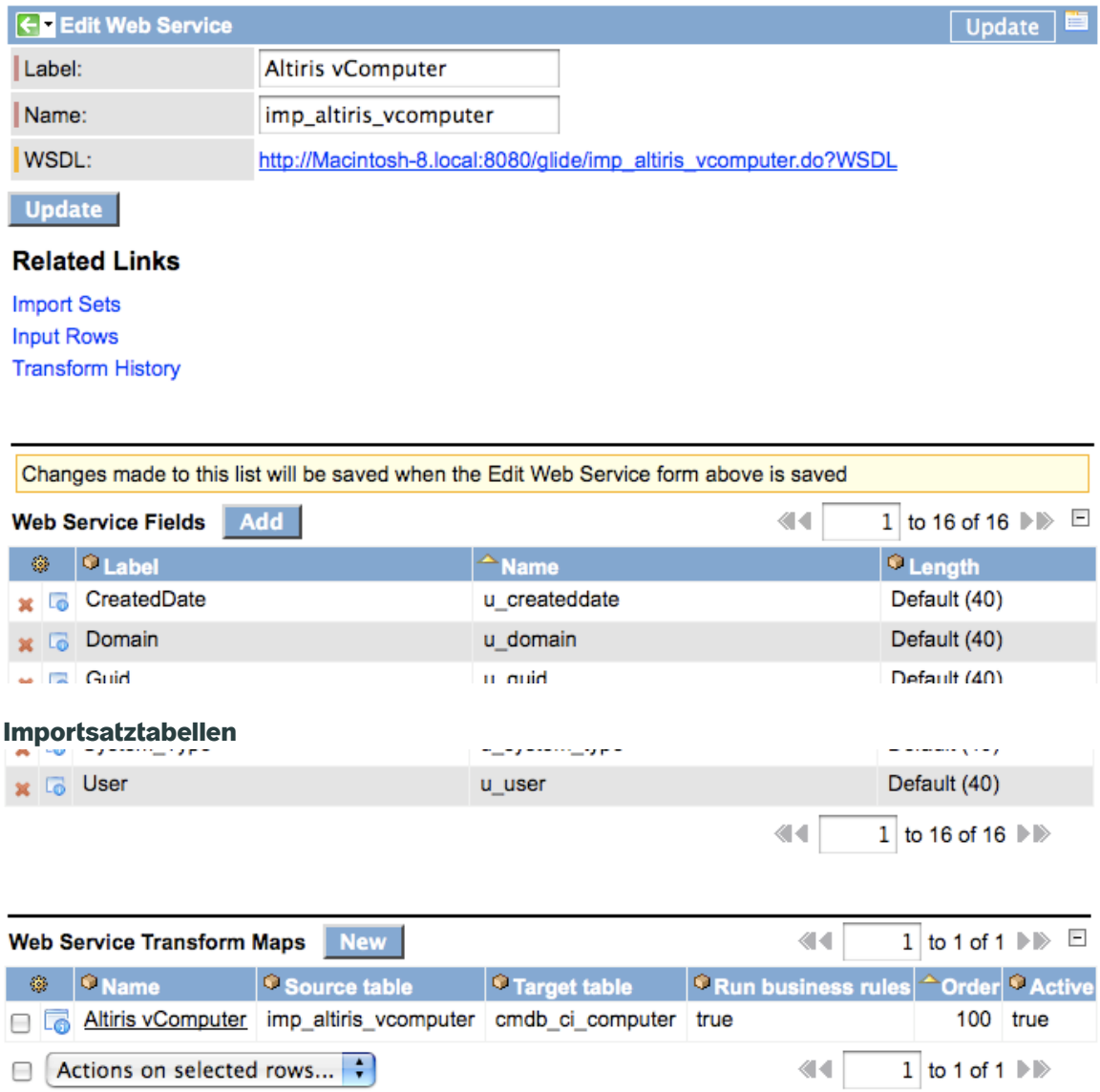
Legacy: Webservices-Importsatztabellen für Altiris

In diesem Thema werden die Module aufgelistet, die die Webservice-Importsatztabellen definieren – das Schema für die Importsatztabellen, die den JDBC-Import erhalten.

In jedem Webservice können Sie Felder hinzufügen/entfernen sowie auf die Transformationszuordnungen zugreifen, um Änderungen vorzunehmen.

Hinweis: Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.

Importsatztabellen



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Legacy: Altiris-Integration 2,0

Unterstützte Integrationsschnittstellen

ServiceNow Stellt eine Reihe von Schnittstellen bereit, um direkt in die Plattform integriert werden zu können. Diese Schnittstellen gelten als Teil der Plattform und werden ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt.

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

Unterstützte Integrationsschnittstellen

Schnittstelle
E-Mail
JDBC
JSONv2-Webservice
LDAP-Integration
SOAP Web Service
REST-API
SAML
Digest-Token-Authentifizierung
ODBC Driver
Datenexport
CTI
Syslog-Probe

Computer-Telefonie-Integration

Computer Telephony Integration (CTI) wird vom CTI-Client auf dem Anwendercomputer durchgeführt, der eine URL an die Instanz sendet.

Die URL muss die folgenden Komponenten enthalten:

1. Die Basis-URL. Beispiel: `https://<instance name>.service-now.com/cti.do?` Würde zur Instanz gehen und die CTI-Verarbeitung anfordern. Die URL ist nur für authentifizierte Anwender zugänglich.
2. Parameter identifizieren, welche Teile des Incident-Formulars angezeigt werden sollen.
   - *sysparm_caller_name*=Name, wobei „Name“ der Name für einen Anwender ist.
   - *sysparm_caller_phone*=Telefon, wobei „Telefon“ die Telefonnummer des Anwenders ist. Wenn Sie den Anwender während des Anrufs identifizieren möchten, muss entweder ein Name oder eine Telefonnummer angegeben werden. Andere Parameter können angegeben werden, um den Anwender zu identifizieren, wie später besprochen.
   - *sysparm_task_id*=taskID, wobei „taskID“ ein vorhandenes Problem identifiziert, das der Anrufer anruft.
   - *sysparm_view*=Ansicht, wobei „Ansicht“ der Name der Ansicht ist, die zum Anzeigen der Daten verwendet werden soll.
   - *sysparm_xxxx*=Wert, wobei „xxxx“ der Name eines Felds im Incident-Datensatz ist, das mit dem angegebenen „Wert“ ausgefüllt werden soll. Zum Beispiel würde „sysparm_Priority=1“ dazu führen, dass das Prioritätsfeld auf den Wert 1 festgelegt wird, wenn der neue Incident-Bildschirm angezeigt wird.
   - *sysparm_cti_rule*=Name, wobei „Name“ der Name einer Funktion ist, die für die CTI-Verarbeitung aufgerufen werden soll, anstatt das Standardskript zu verwenden. Die Funktion muss in einem sys_script-Eintrag definiert werden, der als vom Client aufrufbar markiert ist. Wenn die Funktion GlideRecord(s) einfügen, aktualisieren oder löschen muss, muss sie eine separate nicht vom Client aufrufbare Funktion aufrufen, um die Updates durchzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Während das CTI-Verarbeitungsskript in vom Client aufrufbar geändert wurde, wurde der Code, der die Aufgabenansicht implementiert, kommentiert. Sie müssen eine neue nicht vom Client aufrufbare Funktion für den Code implementieren, der die ausführt `Aufgabe.Update()` .

Um ein Skript vom Client aufrufbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen vom Client aufrufbar auf dem Formular aktivieren, das angezeigt wird, wenn der Eintrag „sys_script“ angezeigt wird. Das vom Client aufrufbare Kontrollkästchen wird möglicherweise nicht standardmäßig angezeigt. Um das vom Client aufrufbare Kontrollkästchen anzuzeigen, müssen Sie möglicherweise die Felder ändern, die im Formular angezeigt werden, indem Sie das Zahnradsymbol und den Slushbucket-Mechanismus verwenden.

Parameter in der URL sind für die Business-Regel als globale Werte verfügbar. Zum Beispiel:

```
var name = sysparm_caller_name;
```

Die von Ihnen angegebene Business-Regel muss die URL für den Popup-Bildschirm zurückgeben und die globale Variable „Antwort“ festlegen.

Eine Beispiel-URL zum Aufrufen eines Screenshots für den Anwender Don Goodliffe sieht wie folgt aus. `https://<instance name>.service-now.com/cti.do?sysparm_caller_name=Don%20Goodliffe` Es können mehrere sysparm-Parameter verwendet werden, getrennt durch ampersands (&).

CTI-Verarbeitungsskript

Wenn *`sysparm_cti_rule`*Parameter ist nicht angegeben. Das System verwendet das CTI-Verarbeitungsskript, um die folgenden Funktionen bereitzustellen.

Das CTI-Verarbeitungsskript führt Folgendes aus:

1. Versucht, den Anwender anhand des zu identifizieren *`sysparm_caller_name`*Wert, wenn er angegeben wurde.
2. Wenn kein Anwender gefunden wurde, versucht das Skript, den Anwender anhand des zu identifizieren *`sysparm_caller_phone`*Wert, wenn er angegeben wurde.
3. Wenn ein Anwender identifiziert wurde, wird einer der folgenden Schritte ausgeführt
   a. Wenn der Anwender offene Incidents hat, werden im Popup-Bildschirm Informationen zum aktuellen Anrufer und alle offenen Incidents des Anwenders angezeigt.
   b. Wenn der Anwender keine offenen Incidents hat, wird im Popup-Bildschirm ein neuer Incident mit Informationen in der angezeigten URL angezeigt.
4. Wenn ein Anwender nicht identifiziert wurde und eine taskID angegeben wird und die taskID vorhanden ist, geschieht nichts. Der Code zur Behandlung dieses Falls wird kommentiert. Wenn der Popup-Bildschirm die Details für die Aufgabe anzeigen soll, müssen Sie das CTI-Verarbeitungsskript ändern, um die Funktionalität in eine separate nicht vom Client aufrufbare Funktion zu versetzen.

Integration ServiceNow Mit Ihrem Intranet

Sie können hinzufügen ServiceNow Anmelde-Link zu Ihrem Intranet.

Zu liefern ServiceNow Inhalt von einer Webseite, siehe Serviceportal .

JDBCProbe

Eine JDBC-Probe wird auf ausgeführt MID-Server, der eine externe Datenbank über [JDBC] abfragt und Ergebnisse zurückgibt ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Probes interagieren mit MID-Server über ECC-Warteschlange, daher gibt die Antwort einer JDBC-Probe als XML-Nutzlast in einem „Eingabe“-ECC-Warteschlangendatensatz zurück. Standardmäßig enthält jede Antwortnutzlast bis zu 200 zurückgegebene Zeilen. Dieser Wert kann durch Festlegen des Probe-Parameters geändert werden *jdbcprobe_result_set_rows*An die gewünschte Zahl.

Plugin wird aktiviert

Kontakt Kundenservice und Support Zum Aktivieren von **Integration: JDBC** (com.snc.integration.jdbc)-Plugin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins**.
2. Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf den Namen des Plugins, und wählen Sie **Aktivieren/ Aktualisieren** aus.

   Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Direkte JDBC-Probe

Eine direkte JDBC-Probe gibt alle Parameter an, die im ausgehend erforderlich sind XML-Nutzlast der ECC-Warteschlange.

Es handelt sich um eine eigenständige Probe, die von einer entkoppelt ist JDBC-Datenquelle und wird nicht in eingefügt Importsatz. Das Pflichtfeld in ECC-Warteschlangendatensatz für eine direkte JDBC-Probe ist **Thema** Und muss gleich sein **JDBCProbe** . Die **Quelle** Feld ist für reserviert `sys_ID` Des Datenquellendatensatzes im Fall von JDBC-Datenquelle.

Hinweis: Wenn Sie haben ServiceNow Discovery auf Ihrer Plattform aktiviert, fügen Sie hinzu *skip_sensor*Parameter für die Probe, um zu verhindern, dass die Discovery-Sensoren die Probe verarbeiten und zu einem Fehler „keine Sensoren definiert“ führen.

XML-Struktur

Eine direkte JDBC-Probe hat die folgende XML-Nutzlaststruktur

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

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.

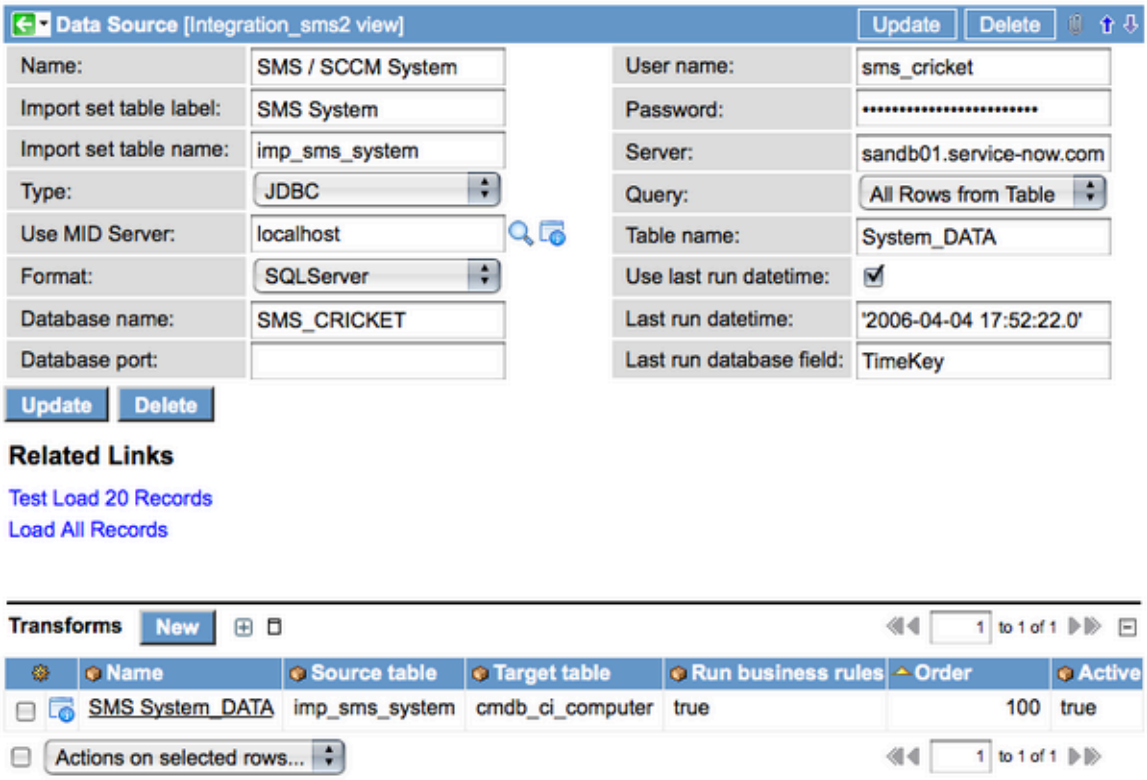
JDBC-Probes über Datenquelle

JDBC-Probes werden über eine JDBC-Datenquelle ausgeführt, wenn ein Import für die Datenquelle ausgeführt wird.

Eine JDBC-Datenquelle – JDBC-Probe wird im JDBCProbe-Thema und beschrieben sys_ID Der Datenquelle im Feld Quelle von Ausgabedatensatz der ECC-Warteschlange.

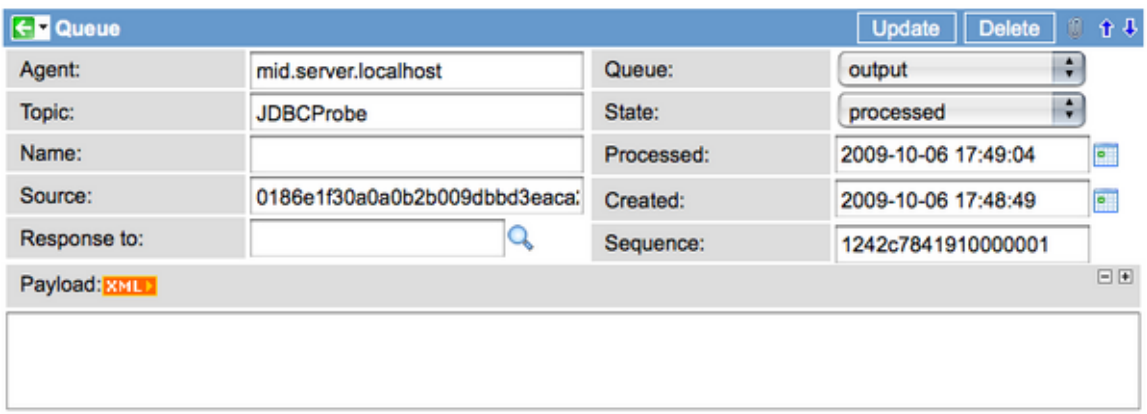
Der Datenquellendatensatz würde wie folgt aussehen

JDBC-Datenquelle



Folgendes Die ECC-Warteschlangenausgabe-Probe wird bei Ihnen erstellt *Laden* Aus der Datenquelle.

JDBC-Datenquellenprobe



Zugehörige Informationen

JDBCProbe

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.

Wählen Sie * JDBC Probe Shortcut aus

Alternativ können Sie einen angeben *table_name*Parameter anstelle eines Arbeitselements und die folgende Abfrage können ausgeführt werden.

```
select * from <table_name>
```

Beispiel: Mit der folgenden XML-Nutzlast

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Zeilen Werden Gezählt

Um die Anzahl der Zeilen in einer Tabelle zu zählen, können Sie eine Abfrage vom Typ „SELECT count(*)“ angeben, indem Sie den Parameter count_rows mit dem Wert „wahr“ einschließen.

Zum Beispiel

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

Die resultierende XML-Nutzlast der Antwort

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
 id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Parameter

Die folgenden Parameter sind in einer direkten JDBC-Probe verfügbar.

Parameter	Beschreibung
jdbc_driver	Erforderlich. Java-Klassenname für den zu verwendenden JDBC-Treiber. Die derzeit unterstützten Treiber 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.

Parameter	Beschreibung
	• Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server: Com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL: Com.mysql.jdbc.Treiber

Beispiel

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Parameter	Beschreibung
connection_string	Erforderlich. Die JDBC-Verbindungszeichenfolge/-URL zum Definieren der Verbindung enthält normalerweise Informationen zum Datenbankserver und zum Namen, zur Anwender-ID und zum Passwort für die Verbindung mit der Datenbank. Die Syntax ist Lieferantenspezifisch. Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden Links: • Oracle: [jdbc:oracle:Thin:<username/password>@<database>] • Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=***** ;] • MySQL: [jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]

Beispiel

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Parameter	Beschreibung
work	Erforderlich, wenn nicht verwendet wird *table_name*Parameterkürzel. Übergeordnetes Element eines XML-Fragments, das den auszuführenden SQL-Befehl beschreibt.

Beispiel

```
...
  <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
 ><MachineID /><SMSID0 /></select></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.

Parameter	Beschreibung
query_timeout	Optional während DER AUSWAHL. Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf einen wartet Abfrage (AUSWÄHLEN) Zum Abschließen. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und setzt es in einen Fehlerstatus.

Parameter	Beschreibung
table_name	Optional (außer erforderlich während Count_rows == wahr). Alternative Methode zur Ausführung von Wählen Sie * aus Abfrage; anstatt zu verwenden *work*Element. Entspricht der Ausführung Wählen Sie * aus <table_name> aus .

Parameter	Beschreibung
count_rows	Optional. Gibt an, ob ein Anzahl auswählen (*) Abfrage muss die Anzahl der Zeilen zurückgeben (wahr/falsch). Das Ergebnis der Anzahl wird als zurückgegeben *row_count* Element in *result*Element.

Parameter	Beschreibung
query	Optional. Typ der Abfrage. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind „alle Zeilen aus Tabelle“ oder „spezifische SQL“. Bei „spezifischer SQL“ ist sql_Statement erforderlich, um die SQL-Anweisung anzugeben.

Parameter	Beschreibung
sql_statement	Optional. Verwenden Sie eine bestimmte SQL-Abfrage. Das Vorhandensein dieses Elements führt eine direkte Abfrage aus, die im Wertattribut angegeben ist.

Beispiel

```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

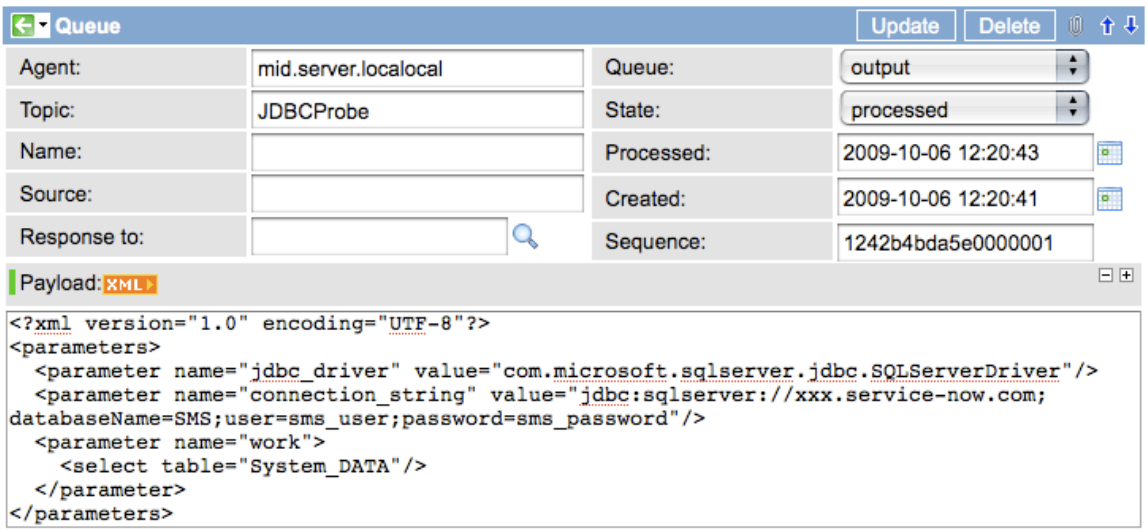

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Parameter	Beschreibung
skip_sensor	Optional. Bestimmt, ob Discovery versucht, die ECC-Eingabe von der JDBCProbe zu verarbeiten. Standard = wahr

Zum Abfragen einer Tabelle mit einer direkten JDBC-Probe sind beispielsweise die folgenden Parameter erforderlich:

- JDBC-Treiberklassenname
- JDBC-Verbindungszeichenfolge
  - Datenbankserver
  - Datenbankname
  - Anwendername
  - Anwenderpasswort
- Der Tabellenname

Warteschlangenformular



Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Mit dem Arbeitselement

Das Arbeitselement codiert SQL-Anweisungen, die von der Probe ausgeführt werden sollen.

Im Folgenden sind die gültigen untergeordneten Arbeitselemente aufgeführt.

- auswählen
- Aktualisieren
- insert
- 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.

WÄHLEN SIE AUS

Ruft Zeilen aus der angegebenen Tabelle in der Datenbank ab, die durch die JDBC-Verbindungszeichenfolge angegeben wird. Die einfachste Auswahlarbeit gibt nur den Tabellennamen an und ruft alle Felder in einer Zeile ab, z. B.:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Um ein Suchkriterium anzugeben, geben Sie das Wo-Attribut für das Auswahlelement an, z. B.:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Um die Felder anzugeben, die Sie zurückgeben möchten, Betten Sie die Felder als untergeordnete Elemente des Auswahlelements ein, z. B.:

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Um eine direkte SQL-Anweisung zu verwenden, geben Sie sie im an **Abfrage** Parameter

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

AKTUALISIEREN

Ein **Aktualisieren** SQL kann ausgeführt werden, indem angegeben wird **Tabelle** , Optionale WHERE-Klausel und erforderliche untergeordnete Elemente für die zu aktualisierenden Felder und ihre Werte.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

EINFÜGEN

Ein **Einfügen** SQL kann ausgeführt werden, indem angegeben wird **Tabelle** , Und erforderliche untergeordnete Elemente für die Felder und ihre Werte zum Einfügen.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</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.

```
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

LÖSCHEN

Eine Lösch-SQL kann ausgeführt werden, indem die Tabelle und die optionale WHERE-Klausel angegeben werden.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Erstellen Sie einen Suchanbieter für Ihre Instanz

ServiceNow Suchanbieter ermöglichen Ihnen die Suche Und unsere Foren über die Suchleiste IE und Firefox.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Firefox 3.x können Sie jedem Suchanbieter auch ein Stichwort zuweisen und über die Adressleiste darauf zugreifen. Weisen Sie beispielsweise W dem Wiki-Suchanbieter zu, und Sie können das Wiki nach Business-Regeln durchsuchen, indem Sie Folgendes eingeben: `w Business-Regeln` In der Adressleiste.

Suchleiste

Prozedur

1. Erstellen Sie ein opensearch-Beschreibungsdokument. Sie können die OpenSearch-Standards auf Details zu zusätzlichen Attributen dieses Dokuments überprüfen, z. B. das Einfügen eines Symbols.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. Speichern Sie die Datei auf einem Webserver mit XML-Erweiterung. Die für die Installation verwendete Methode lässt keine lokalen Dateiaufrufe zu.

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. Erstellen Sie eine einfache HTML-Seite, um den Anbieter zu installieren.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

Sie können versuchen, den JavaScript-Befehl aus dem Browserspeicherort-Feld auszuführen, anstatt die HTML-Datei zu verwenden. Dies funktioniert mit FF, nicht IE.

Syslog-Probe

Die ServiceNow Die Syslog-Probe verwendet den MID-Server, um Protokollnachrichten von einem zu übermitteln ServiceNow Instanz für einen anderen Computer, z. B. einen dedizierten Protokollserver, mit dem syslog-Protokoll über ein IP-Netzwerk.

Funktionsweise der Syslog-Probe

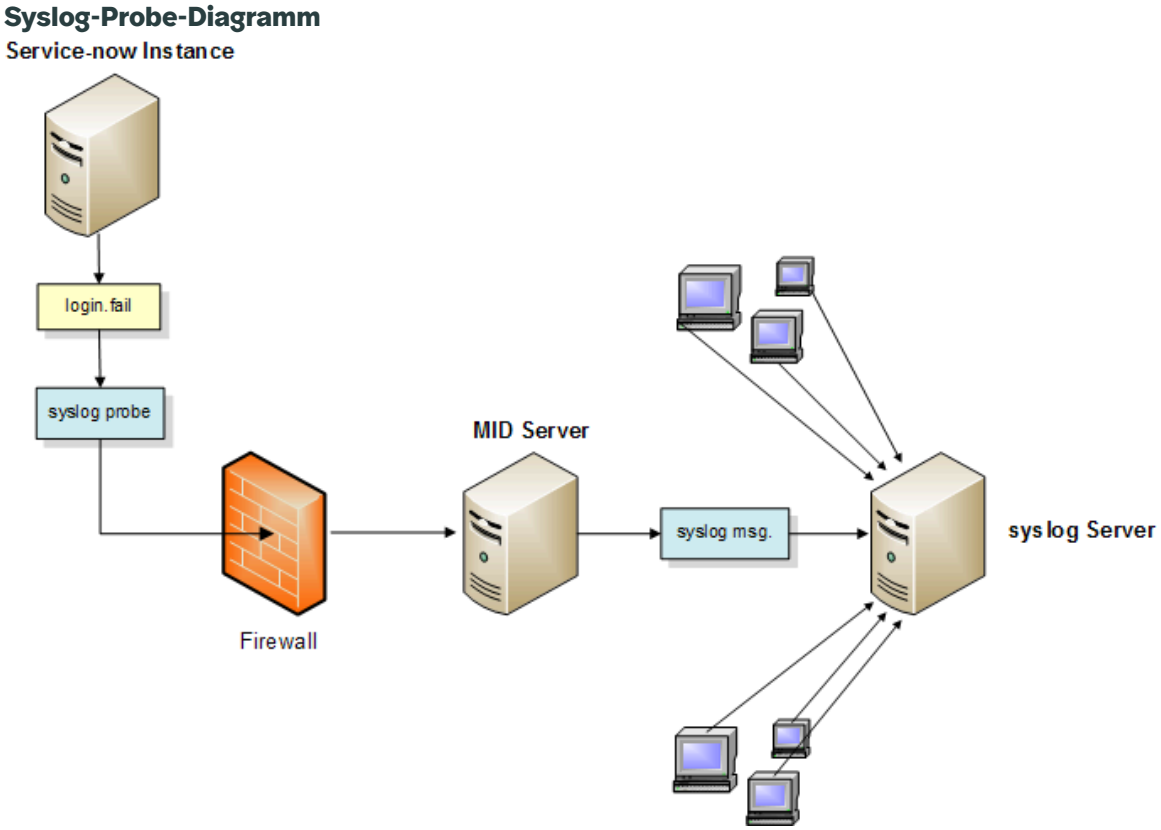
Die Syslog-Probe wird von gestartet ServiceNow Skripteinbindungen (Genannt Syslog), die von einem aufgerufen werden kann Business-Regeln , Ereignis oder Orchestration-Aktivität und wird von einem MID-Server gestartet. Ein Syslog-Server oder ein beliebiger Server, der Nachrichten über das Syslog-Protokoll empfangen kann, muss auf dem Empfängercomputer (Ziel) installiert sein. Normalerweise ist ein dedizierter Protokollserver im Netzwerk so konfiguriert, dass er alle internen Syslog-Nachrichten empfängt. Einige Produkte, die Syslog-Nachrichten akzeptieren, sind:

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

Beispiel

Die Acme Corporation möchte eine Protokollnachricht von ihrem senden ServiceNow Instanz für einen ArcSight-Syslog-Server innerhalb der Unternehmens-Firewall jedes Mal, wenn eine Anwenderanmeldung fehlschlägt. Der Systemadministrator verwendet das Ereignis login.failed, um eine Business-Regel auszulösen, die die Syslog-Skripteinbindung jedes Mal aufruft, wenn eine Anmeldung fehlschlägt. Der MID-Server von Acme überprüft die ECC-Warteschlange auf Arbeit und nimmt die Syslog-Probe ab, die den Protokolleintrag enthält. Der MID-Server sendet die Protokollnachricht dann an den ArcSight-Server, der Protokollnachrichten von allen Computern im internen Netzwerk sammelt.

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



Codebeispiel

Das folgende Codebeispiel, das in einem Ereignis oder einer Business-Regel enthalten ist, ruft die Syslog-Skripteinbindung direkt auf und sendet eine Syslog-Nachricht an einen bestimmten Syslog-Server:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Dieser Code bewirkt Folgendes:

- Sendet die Protokollnachricht an die Einrichtung **16**
- Legt die Priorität auf fest **6** (Informativ)
- Sendet die Nachricht an Ihren Syslog-Server
- Startet die Probe über den MID-Server mit dem Namen „Eclipse“

Verwalten von Integrationssitzungen

Verwalten Sie den Zugriff auf eine Instanz, indem Sie konfigurieren, wie lange Integrationssitzungen dauern, bevor sie ablaufen.

Ähnlich wie bei Anwendersitzungen können Sie Ihre Instanz sichern, indem Sie konfigurieren, wann eine Integrationssitzung nach einem Zeitraum der Inaktivität und einer maximalen aktiven Sitzungszeit abgelaufen werden soll. Standardmäßig wird die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung erst nach einer Minute Inaktivität überschritten.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Integrationsaktivität eine maximale Zeit für Sitzungen erzwingen.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Durch das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit werden Sitzungen beendet, unabhängig davon, ob eine Integration in letzter Zeit aktiv war. Die Zeitüberschreitung der aktiven Sitzung muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung der inaktiven Sitzung konfigurierte Wert. Wenn beispielsweise Sitzungen so konfiguriert sind, dass nach 30 Minuten Inaktivität eine Zeitüberschreitung auftritt, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	glide.active.session.timeout.invalidate.session
Beschreibung	Gibt an, ob Integrationssitzungen durch Konfigurieren einer maximalen aktiven Sitzungszeit für ungültig erklärt werden können.
Typ	**richtig | falsch**
Wert	true

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [sys_properties] `glide.integrations.active.session.life_span`Eigenschaft.
6. In **Wert** Geben Sie die Anzahl der Minuten vor der Zeitüberschreitung von Integrationssitzungen unabhängig von der Anwenderaktivität ein.
   Der Wert muss größer als der Wert von sein `glide.integration.session_timeout`Für Zeitüberschreitung bei inaktiver Integrationssitzung. Standardmäßig ist die Zeitüberschreitung bei inaktiven Sitzungen für Integrationen eine Minute.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Integrationen werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet, und ihre Anmeldeinformationen müssen erneut eingegeben werden, um auf die Instanz zuzugreifen. Diese Einstellung hilft, eine Instanz mithilfe von Integrationen wie der REST-API zu sichern.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Anwendersitzungen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Integrationssitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität eine Zeitüberschreitung aufweisen 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig beendet die Plattform nach einer Minute Inaktivität eine Integrationssitzung und meldet den Anwender automatisch ab.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	glide.integration.session_timeout
Beschreibung	Legt die Zeitüberschreitung inaktiver Sitzungen für Integrationssitzungen in Minuten fest.
Typ	**Zeichenfolge**
Wert	Geben Sie die Anzahl der Minuten an.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität

Domänentrennung in Integration von Drittpartei-Anwendungen und -Datenquellen

Dies ist eine Übersicht über die Domänentrennung und Integration von Drittanbieteranwendungen und Datenquellen. 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: Standard

Die Standard-Stufe der Domänentrennung wird durch Datentransparenz sowie das Integrationsdesign erreicht.

Basis

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Standard

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.

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können pro Kunde vom Service Provider erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Übersicht

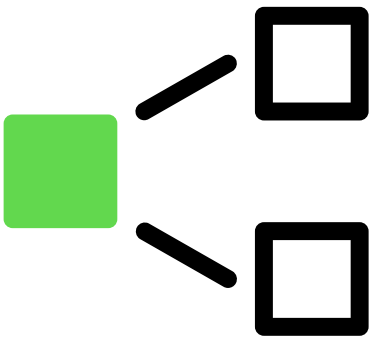
Das Team sollte einige Beispiele mit datengesteuerten Eigenschaften definieren. Es sollten drei verschiedene Buckets mit Kurzbeschreibung für jeden vorhanden sein

Zugehörige Informationen

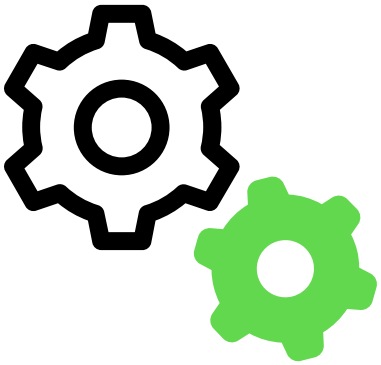
Domänentrennung für Service Provider

Benachrichtigungen

Verwenden ServiceNow® Benachrichtigungen zum Verwalten von System-E-Mails, Erstellen von Systembenachrichtigungen und Konfigurieren der Reaktion Ihres Systems auf eingehende E-Mails.

E-Mail-Administration	Systembenachrichtigungen	Provider-Benachrichtigungen
		
Verwenden Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen E-Mail-Eigenschaften, um Ihre Instanz zu definieren und E-Mail-Accounts einzurichten	Richten Sie Benachrichtigungen für Datensatzänderungen per E-Mail, SMS-Textnachricht, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App ein	Senden Sie Benachrichtigungen direkt über den Provider an Empfänger in unterstützten Kanälen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Client	Eingehende E-Mail	Benachrichtigungseinstellungen
		
Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz	Konfigurieren Sie Ihre Instanz, um Antworten zu senden, Incidents zu erstellen oder Datensätze als Antwort auf eingehende E-Mails automatisch zu aktualisieren	Mit Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

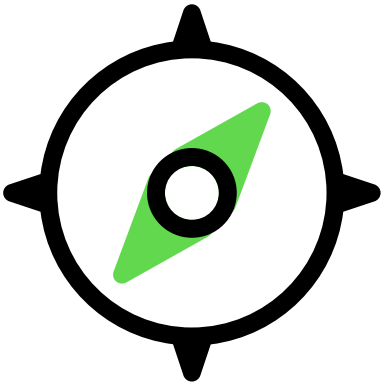
E-Mail-Administration

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

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

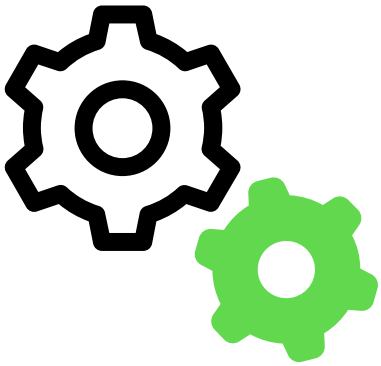
Erste Schritte

Untersuchen



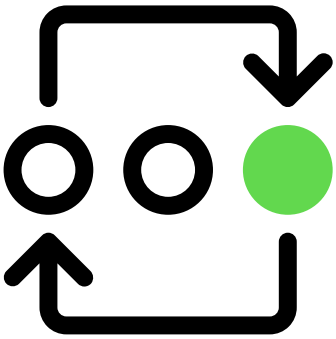
E-Mail-Verwaltung erkunden

Konfigurieren



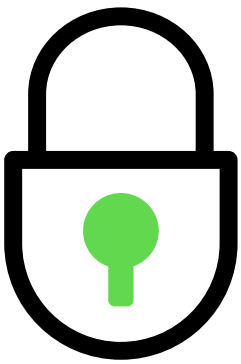
Konfigurieren Sie die E-Mail-Verwaltung

E-Mail-Accounts



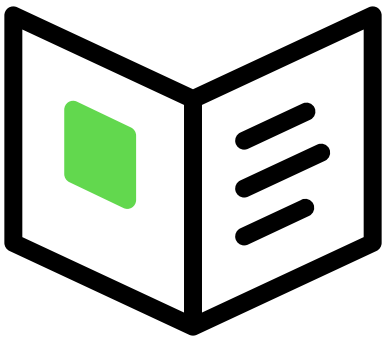
Erstellen, filtern und Service-E-Mail-Accounts

E-Mail-Verschlüsselung



Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) ist ein End-End-Verschlüsselungsprotokoll zur Unterstützung von Datenvertraulichkeit, Authentizität und Integrität

Referenz



Referenzen für E-Mail-Größenbeschränkung und E-Mail-Bounce

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- 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.

E-Mail-Verwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über die E-Mail-Verwaltung.

E-Mail-Administration Vorteile

Vorteil	Funktion
Definieren Sie Ihre Instanz und die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Service wirkt sich auf die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails aus.	E-Mail-Verwaltung
E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.	System-Mailboxen
E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.	E-Mail-Accounts
Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.	E-Mail-Filter
Die E-Mail-Service-API stellt einen Endpunkt zur Installation der E-Mail-API auf der Instanz bereit.	E-Mail-Service
Beschränken Sie das Senden von E-Mails an IDs, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, gemäß RFC3463, und ermöglichen Sie es Administratoren, blockierte IDs zu steuern	E-Mail-Bounce-Verwaltung

E-Mail-Verwaltung

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Administratoren richten E-Mail-Accounts ein, damit das System eine Verbindung zu externen Mail-Diensten wie POP3-, SMTP- oder IMAP-Servern herstellen kann. Sie können verwenden ServiceNow– Bereitgestellte E-Mail-Accounts, oder erstellen Sie eigene Accounts für Ihre eigenen E-Mail-Services.

E-Mail-Eigenschaften

Benutzen Sie E-Mail-Eigenschaften, um die Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails zu konfigurieren. Die E-Mail-Eigenschaften gelten für alle E-Mail-Accounts.

Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste

Ihr E-Mail-Dienst, ob Sie eine Standard-ServiceNow-E-Mail-Konfiguration oder eine alternative E-Mail-Konfiguration verwenden, bestimmt die erfolgreiche Übertragung eingehender oder ausgehender E-Mails anhand der maximalen E-Mail-Größe. Eine E-Mail-Konfiguration besteht aus Ihrer Instanz, dem E-Mail-Server und dem E-Mail-Client.

- Standard-E-Mail-Konfigurationen – Für Fälle, in denen die Standard-E-Mail-Konfiguration verwendet wird, können die ServiceNow-Mail-Server keine E-Mails senden oder empfangen, die größer als etwa 50 MB sind (vor dem Kodieren), einschließlich der E-

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

Mail-Kopfzeile, des Textkörpers und der Anhänge. E-Mail-Nachrichten werden von einem E-Mail-Client verschlüsselt, wodurch die Gesamtgröße der E-Mail-Nachrichten erhöht wird. Die maximale Größenbeschränkung des ServiceNow-Mail-Servers beträgt 75 MB (nach der Codierung). Die maximale E-Mail-Größenbeschränkung wird unabhängig von konfigurierten Größenbeschränkungen für Anhänge durchgesetzt.

- Alternative E-Mail-Konfigurationen – Wenn Ihr E-Mail-Dienst einen firmeneigenen Server oder einen Server eines Drittanbieters verwendet, gilt die Größenbeschränkung von etwa 50 MB (einschließlich E-Mail-Kopfzeile, Textkörper und Anhängen) möglicherweise weiterhin. Ihr Dienst unterstützt jedoch möglicherweise unterschiedliche maximale Dateigrößen für eingehende und ausgehende E-Mails. Wenden Sie sich an den E-Mail-Administrator Ihres E-Mail-Services, um die Größenbeschränkungen für E-Mails zu überprüfen.

Einzelheiten dazu, wie die Kodierung die Größe der E-Mail-Nachrichten und die E-Mail-Übertragung beeinflussen kann, finden Sie unter KB0521772 .

Verfügbarkeit des E-Mail-Dienstes

Bei Instanzklonen wird der E-Mail-Dienst absichtlich heruntergefahren, um das erneute Senden bereits ausgelieferter E-Mails zu verhindern. Upgrades erfordern keine längere Unterbrechung des E-Mail-Dienstes. Instanzen verarbeiten E-Mails während eines Upgrades weiter. Eine mögliche Erklärung für nicht zugestellte E-Mails finden Sie unter Dieser Blogbeitrag Von ServiceNow Technischer Support-Ingenieur in ServiceNow Community.

Anweisungen zum Erstellen und Senden von benutzerdefinierten E-Mails bei Auftreten von Ereignissen in der Instanz finden Sie in den Aufgaben in E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen.

Instanz-zu-Instanz-Kommunikation per E-Mail

Verwenden Webservices Zur Kommunikation zwischen zwei Instanzen.

Geben Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen an

Mit dem Instanz-Sicherheitszentrum können Sie die Metriken für blockierte und zulässige eingehende E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen an .

Nächste Schritte nach dem Aktivieren der E-Mail

Nach der E-Mail-Aktivierung in Ihrer Instanz sollten Sie einige dieser wichtigen Aufgaben ausführen.

- Testen Sie die E-Mail-Konfiguration, indem Sie alle E-Mails an einen einzelnen Anwender weiterleiten (legen Sie fest `glide.email.test.user`Eigenschaft).
- Überprüfen Sie die Baseline-Benachrichtigungskategorien, E-Mail-Benachrichtigungen und Vorlagen, um festzustellen, ob sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.
- Überprüfen Sie die Baseline-Aktionen eingehender E-Mails, um festzustellen, ob sie Ihren geschäftlichen Anforderungen entsprechen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Layouts verwenden möchten, um konsistente Inhaltselemente hinzuzufügen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Filter verwenden möchten, um die von der Instanz empfangenen E-Mails einzuschränken.
- Bestimmen Sie, ob Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie implementieren möchten, um E-Mails in bestimmten Intervallen zu archivieren und zu vernichten.

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

- Bestimmen Sie, welche Art von Wasserzeichen ausgehende E-Mails verwenden, um Datensätze E-Mail-Nachrichten zuzuordnen.
- Bestimmen Sie, ob Sie Benutzer erstellen möchten, wenn die Instanz eine E-Mail von einem nicht erkannten Benutzer erhält.
- Legen Sie die Priorität für ausgehende E-Mails fest. Standardmäßig sendet die Instanz E-Mails mit der Priorität „Massen“ (legen Sie fest `glide.smtp.precedence_bulk`Eigenschaft).
- Ziehen Sie in Betracht, nicht vertrauenswürdige Benutzer daran zu hindern, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen, um zu verhindern, dass unerwünschte E-Mails Ihre Instanz beeinflussen.
- Implementieren Sie einen Spamfilter, um unerwünschte Nachrichten an Ihre benutzerdefinierten E-Mail-Adressen zu beschränken.

System-Mailboxen

E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.

Jedes bietet eine gefilterte Ansicht von E-Mails, damit Sie nur das sehen, was Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigen, einschließlich der jeweils geltenden Listenfelder. Das Menü „Systempostfächer“ zeigt Ihren aktuellen POP- und SMTP-Status an.

Das Systempostfach wird von ServiceNow gehostet, die alleinigen Zugriff auf die Postfächer haben. Sobald die Instanz eine E-Mail-Nachricht abruft, wird sie standardmäßig vom E-Mail-Server gelöscht und in der Anwendung in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert.

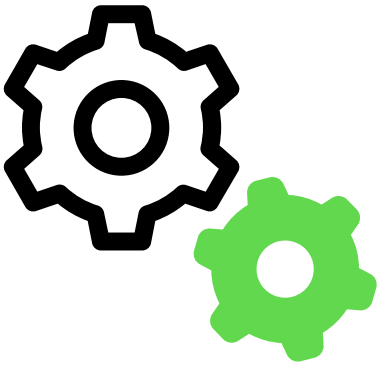
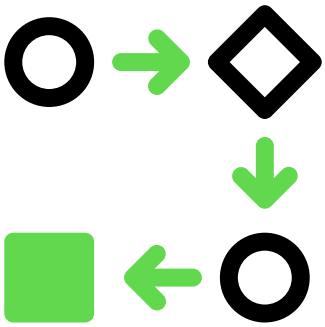
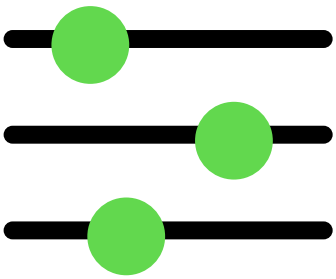
Informationen zu den Feldern, die im System-Postfach angezeigt werden, finden Sie unter System-E-Mail-Protokoll und Postfächer. Sie können das Layout eines System-Postfachs so konfigurieren, dass alle E-Mail-Protokollfelder angezeigt werden, nicht nur die, die standardmäßig angezeigt werden.

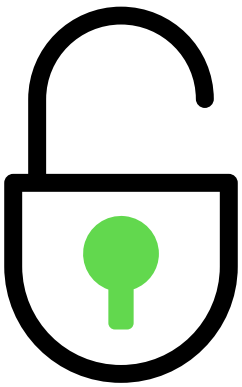
- **Eingehende E-Mails**: Alle eingehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Posteingang gestellt. Nachdem sie gelöscht wurde, wird die E-Mail in den Status *Empfangen* verschoben. Wenn die E-Mail-Nachricht den Kriterien einer Aktion bei eingehender E-Mail entspricht, wird die E-Mail zu *Verarbeitet* geändert. Wenn nicht, wird sie zu *Bereit* geändert. Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle eingehenden E-Mails auf dem externen Mail-Server, bis das System die Zustellung anfordert.
- **Ausgehende E-Mails**: Alle ausgehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Postausgang gestellt. Nach dem Löschen wird die E-Mail zu *Gesendet* (falls gesendet) oder *Übersprungen* verschoben (nicht gesendet, z. B. wenn keine gültigen Empfänger vorhanden sind). Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle ausgehenden E-Mails in der Instance-Datenbank, bis das System online geschaltet wird und der Scheduler nach E-Mails zum Absenden sucht.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Verwaltung

Richten Sie grundlegende und erweiterte E-Mail-Adressen ein, konfigurieren Sie E-Mail-Eigenschaften, aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services, und aktivieren Sie nicht-Administratorzugriff auf E-Mail-APIs.

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

Standardeinrichtung	Erweiterte Einrichtung	E-Mail-Eigenschaften
		
Standard-E-Mail-Einrichtung	Erweiterte E-Mail-Einrichtung	Konfigurieren Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails

Aktivieren	Zugriff	
		
Aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services	Gewähren Sie nicht-Administratoranwendern Zugriff auf die E-Mail-API	

Standard-E-Mail-Einrichtung

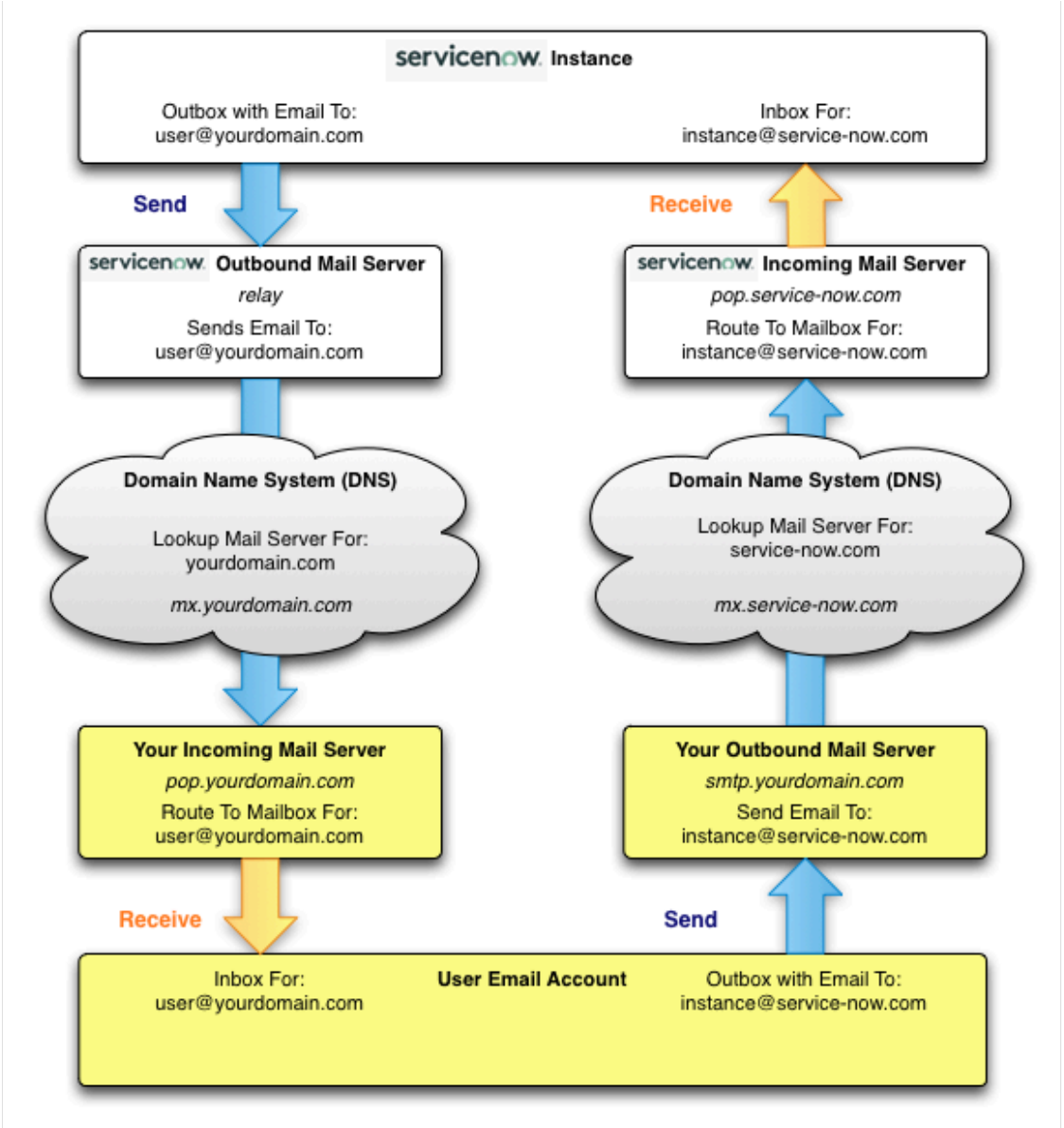
Alle Produktionsinstanzen können E-Mails mit senden und empfangen ServiceNow–Bereitgestellte Ressourcen. Die Instanz hat eine E-Mail-Adresse von instance@service-now.com.

Netzwerklayout für Standard-E-Mail-Konfiguration

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für ein einfaches E-Mail-Netzwerk mit ServiceNow Als Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-E-Mail-Netzwerk



Grundlegende E-Mail-Dienste und -Funktionen

- E-Mail-Server verwaltet von ServiceNow.
  - Verschlüsseln Sie E-Mails mit opportunistischem TLS (Transport Layer Security), sofern dies von Ihren Mail-Servern unterstützt wird.

    Wenn Ihre internen E-Mail-Server Nachrichten über einen TLS-verschlüsselten Kanal senden und empfangen, ServiceNow E-Mail-Server unterstützen diese Kommunikation.
  - Stellen Sie ein dediziertes Postfach für Ihre Instanz bereit.
- Vorkonfigurierte E-Mail-Accounts, mit denen eine Verbindung hergestellt werden soll ServiceNow E-Mail-Server.
  - Ein SMTP-Account sendet eine E-Mail von Ihrer Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com an Ihren primären Mail Exchange(MX)-Server.
  - Ein POP3-Account erhält eine E-Mail, die an Ihre Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com gesendet 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.

- Hochverfügbarkeitsfunktionen von ServiceNow Rechenzentren.
- Spamerkennung für eingehende E-Mails.

Administratoren, die grundlegende E-Mail-Dienste verwenden möchten, können die E-Mail-Eigenschaften zum Senden und Empfangen von E-Mails aktivieren.

Grundlegende E-Mail aktivieren

Aktivieren Sie die Verwendung von Standard-E-Mails ServiceNow– Bereitgestellte E-Mail-Server und -Accounts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie diese E-Mail-Eigenschaften und klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mail-Eigenschaftsbeschreibungen

Eigenschaftsabschnitt	Bezeichnung	Systemeigenschaft	Einstellung erforderlich
E-Mail-Ausgangskonfiguration	E-Mail-Versand aktiviert	glide.email.smtp.active	Ja
E-Mail-Eingangskonfiguration	E-Mail-Empfang aktiviert	glide.email.read.active	Ja

Erweiterte E-Mail-Einrichtung

Mit einem erweiterten E-Mail-Setup können Sie Ihren eigenen SMTP-Server, POP3-Server oder beides verwenden.

Das Einrichten einer eigenen E-Mail-Umgebung kann hilfreich sein, wenn Sie vorhandene Filterungs-, Aufbewahrungs- oder Konformitätsaspekte Ihrer internen E-Mail-Architektur verwenden möchten. Sie können E-Mails auf verschiedene Arten einrichten:

- Verwenden Sie Ihren eigenen SMTP-Server, um E-Mails an weiterzuleiten ServiceNow Server.
- Verwenden Sie Ihren eigenen SMTP-Server, um E-Mails zu senden.
- Verwenden Sie Ihren eigenen POP3-Server, um E-Mails zu erhalten.
- Verwenden Sie Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server, um E-Mails zu senden und zu empfangen.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen SMTP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu senden.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen IMAP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu erhalten.

Die folgenden Verfahren gehen davon aus, dass Sie die grundlegenden E-Mail-Eigenschaften aktiviert 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.

Mit eigenen SMTP-Server aktivieren

Aktivieren Sie die Verwendung Ihres eigenen SMTP-Servers, damit Sie die vorhandenen Filter-, Aufbewahrungs- oder Compliance-Aspekte Ihres eigenen SMTP-Servers nutzen und gleichzeitig verwenden können ServiceNow POP3-Server.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderlicher E-Mail-Server: SMTP
- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

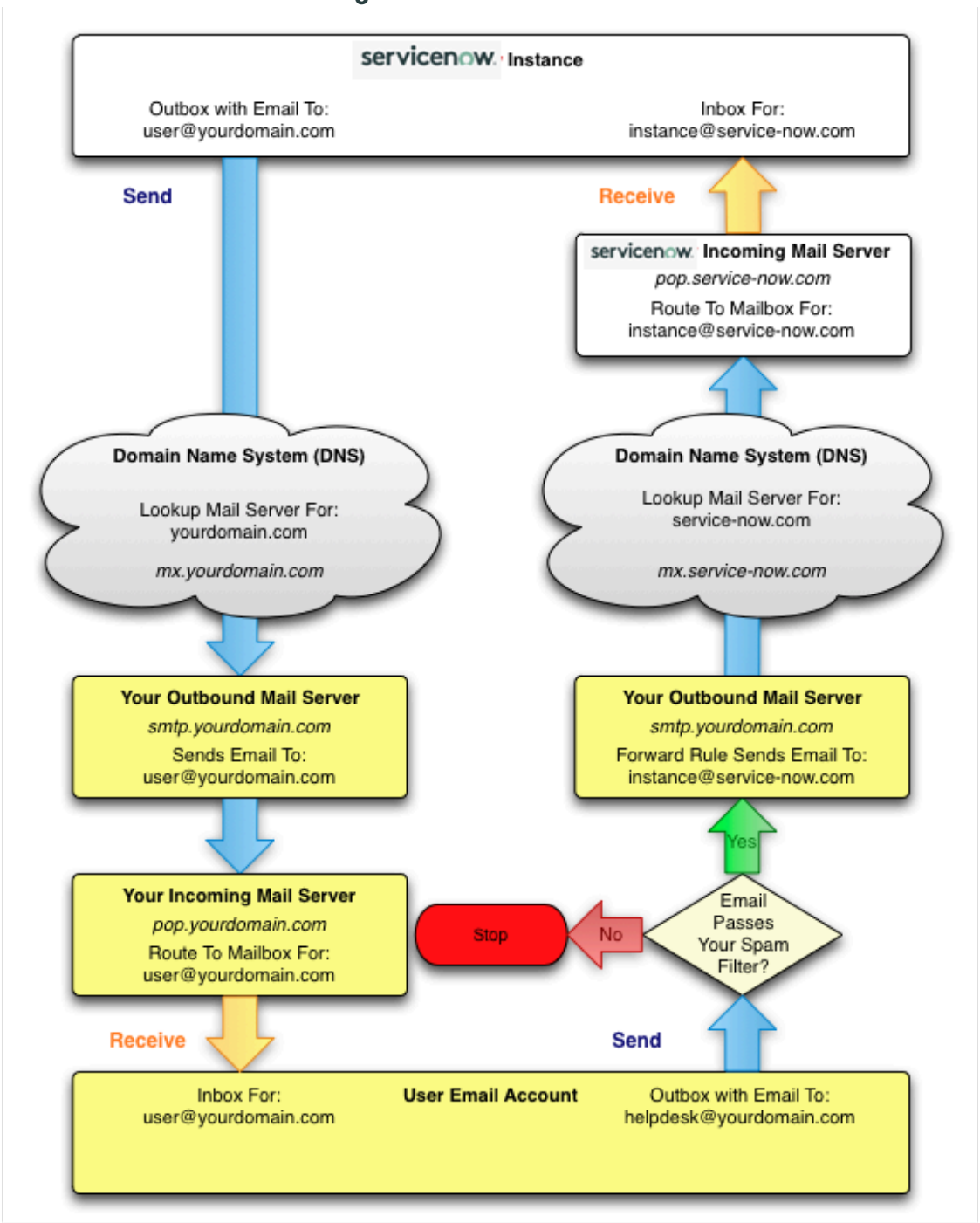
Sie können Ihre eigene interne E-Mail-Architektur mit kombinieren ServiceNow E-Mail-Architektur zur Verarbeitung von E-Mails. Das folgende Diagramm zeigt, wie Sie Ihren eigenen SMTP-Server neben verwenden würden ServiceNow POP3-Server.

Hinweis: Unterstützt jeweils nur einen aktiven SMTP-Account (für ausgehende E-Mails).

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.

Senden von E-Mails über Ihren eigenen SMTP-Server

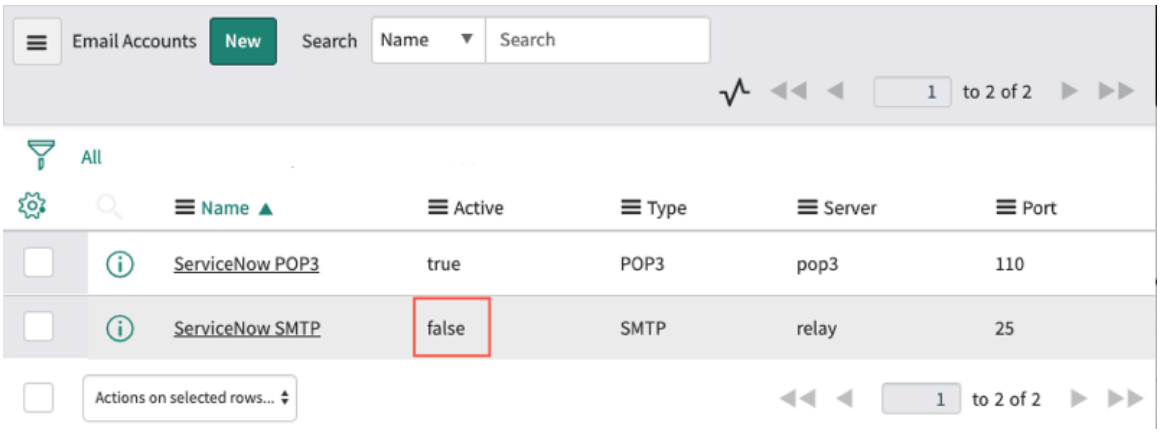


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
2. Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **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.



3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account verwendet wird, um eine Verbindung zum E-Mail-Server herzustellen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAUTH ○ OAUTH 2,0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. `Node.customerDomain`).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn **Authentifizierung** Typ ist **Passwort** .
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung aus: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mit dem SSL/TLS-

Automatische Übersetzung

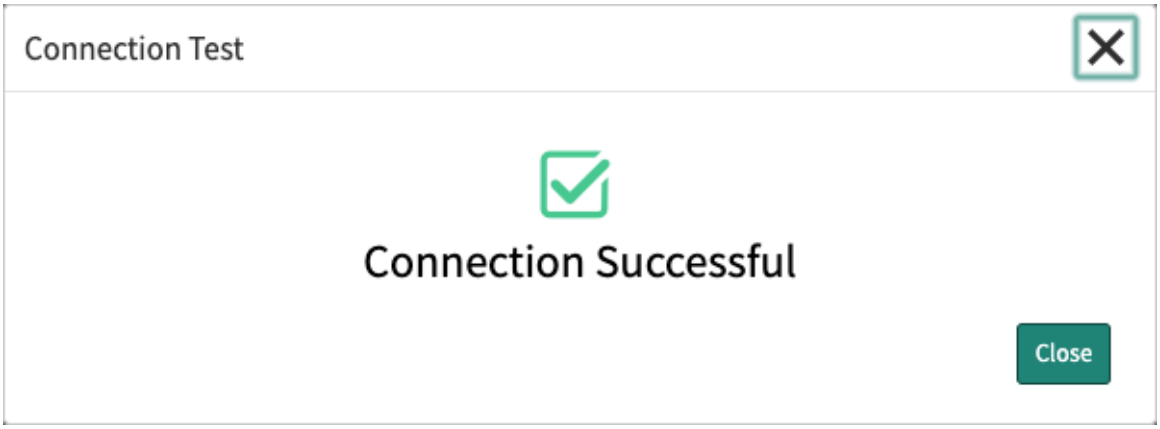
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Verschlüsselungsprotokoll auf eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem SSL/TLS-verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mail ist zwischen verschlüsselt ServiceNow Instanz und Ihr E-Mail-Server. ⚠ **Warnung:** Auswahl eines weniger sicheren Protokolls wie **STARTTLS** Oder **Keine** Kann Ihre Daten offenlegen. Wählen Sie aus, um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten **SSL/TLS** .
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn leer gelassen, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**an. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

6. Von **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Verbindung 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.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den SMTP-Server in Ihrer internen E-Mail-Architektur, um E-Mails von der benutzerdefinierten E-Mail-Adresse an die E-Mail-Adresse der Instanz weiterzuleiten. Implementieren Sie einen Spamfilter für die benutzerdefinierte E-Mail-Adresse.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen E-Mail-Account

Die Verwendung Ihres eigenen POP3-Servers aktivieren

Sie können Ihren eigenen POP3-Server zum Speichern und Empfangen von E-Mails für die Instanz verwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderlicher E-Mail-Server: POP3
- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

Prozedur

1. Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz mit einer benutzerdefinierten E-Mail-Adresse. Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für service-desk@company.com.
2. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach instance@service-now.com gesendet wird, suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow POP3** Und ändern **Aktiv** Bis **Falsch** .
   Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Wird verlassen **ServiceNow POP3** Ein aktiver Account ermöglicht es der Instanz, E-Mails zu erhalten, die an die Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
5. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

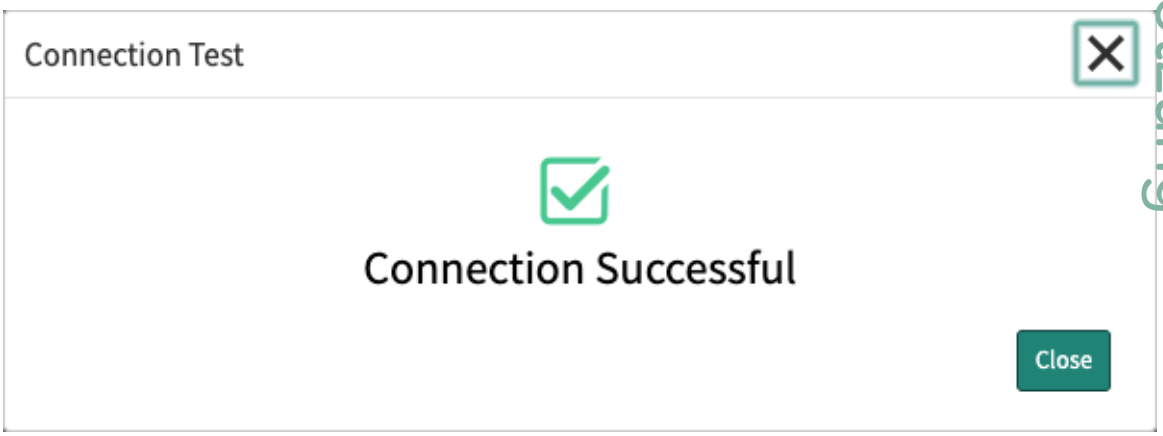
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account verwendet wird, um eine Verbindung zum E-Mail-Server herzustellen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAUTH ○ OAUTH 2,0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. `Node.customerDomain`).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn **Authentifizierung** Typ ist **Passwort** .
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung aus: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll auf eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem SSL/TLS-verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mail ist zwischen verschlüsselt ServiceNow Instanz und Ihr E-Mail-Server. ⚠ **Warnung:** Auswahl eines weniger sicheren Protokolls wie **STARTTLS** Oder **Keine** Kann Ihre Daten offenlegen. Wählen Sie aus, um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten **SSL/TLS** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn leer gelassen, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**an. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

7. Von **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Verbindung Testen** .
   Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.

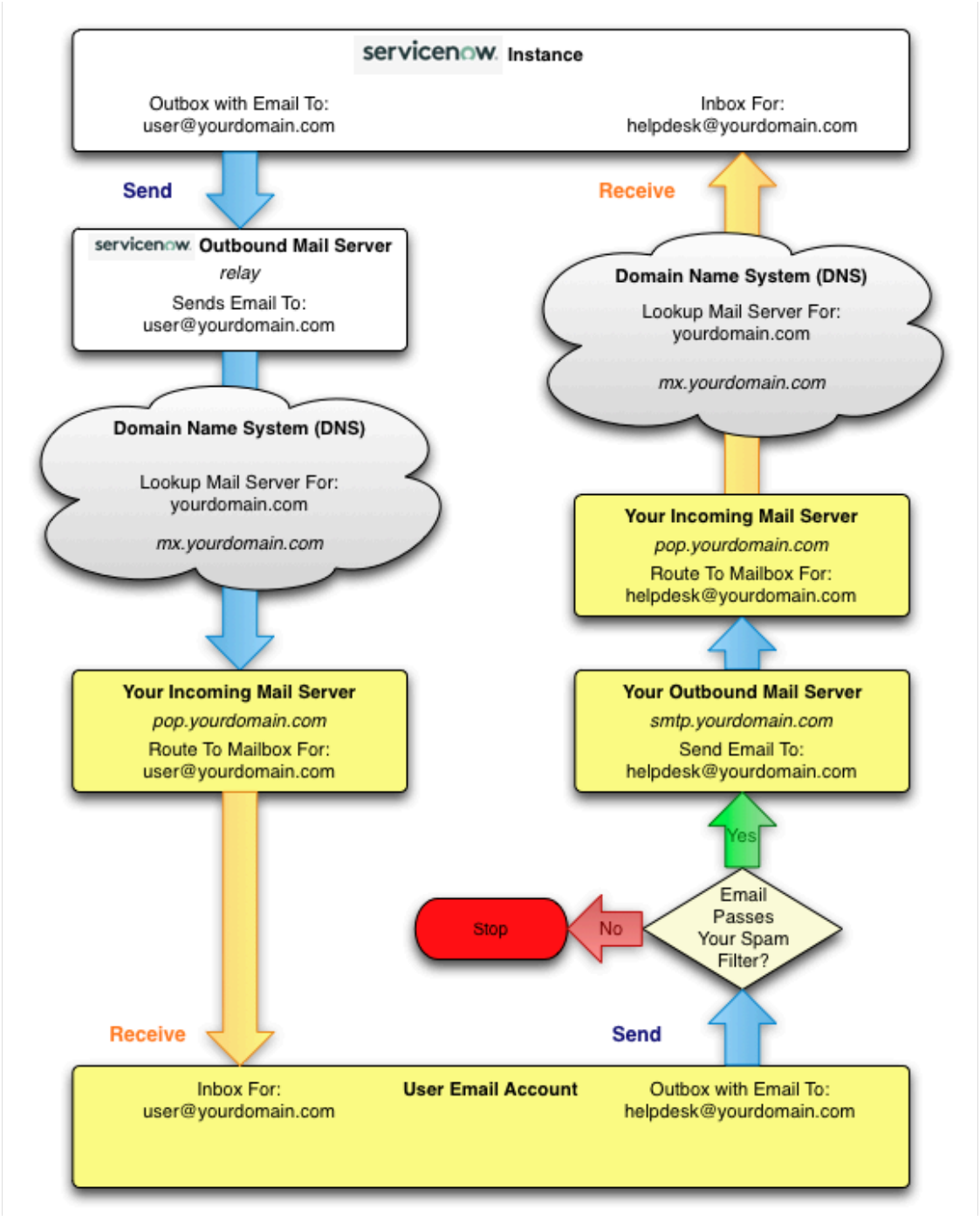


Automatische Übersetzung

© 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.

Example:

Empfangen von E-Mails über Ihren eigenen POP3-Server



Automatische Übersetzung

Die Verwendung Ihrer eigenen SMTP- und POP3-Server aktivieren

Sie können Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server verwenden, um E-Mails von der Instanz zu senden und E-Mails für die Instanz zu speichern und zu empfangen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche E-Mail-Server:

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

- SMTP
- POP3

- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

Prozedur

1. Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz.
   Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für service-desk@company.com.
2. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
3. Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false** .
4. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach von instance@service-now.com gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
   Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Indem der **ServiceNow POP3**-Account aktiv gelassen wird, erhält die Instanz E-Mails, die an ihre Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
6. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

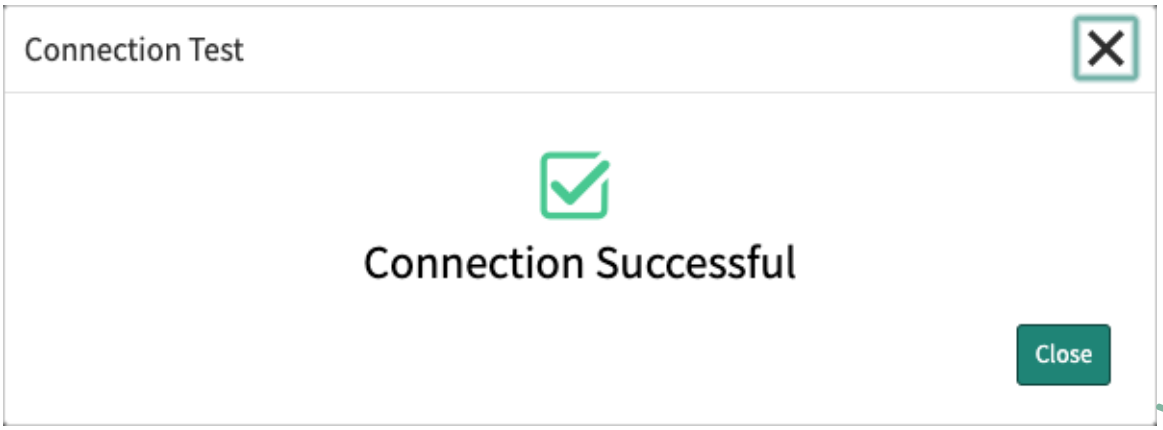
Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account verwendet wird, um eine Verbindung zum E-Mail-Server herzustellen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ –- Keine -- ○ Passwort ○ OAUTH ○ OAUTH 2,0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. Node.customerDomain).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn **Authentifizierung** Typ ist **Passwort** .
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung aus: **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.

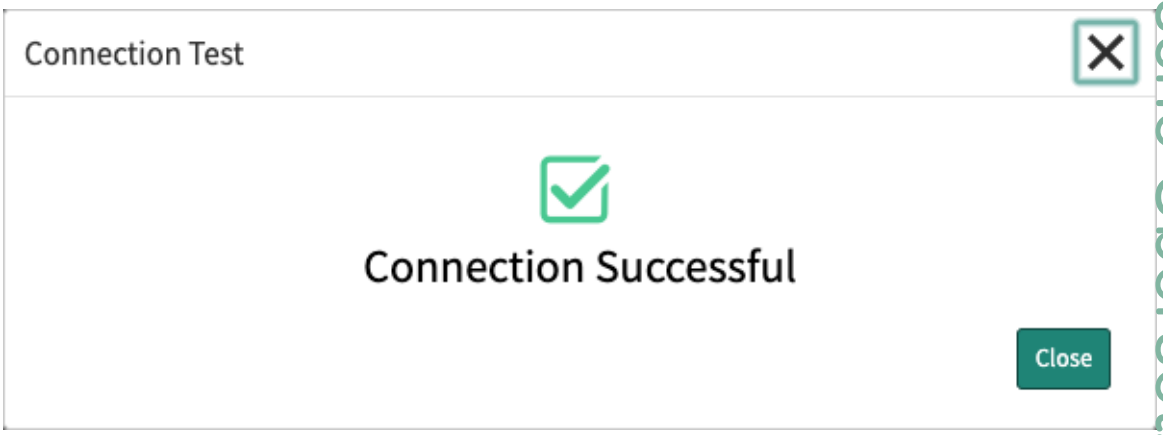
Feld	Beschreibung
	Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll auf eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem SSL/TLS-verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mail ist zwischen verschlüsselt ServiceNow Instanz und Ihr E-Mail-Server. ⚠ **Warnung:** Auswahl eines weniger sicheren Protokolls wie **STARTTLS** Oder **Keine** Kann Ihre Daten offenlegen. Wählen Sie aus, um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten **SSL/TLS** .
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn leer gelassen, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**an. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Von **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Verbindung Testen** .
   Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



9. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
10. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.
11. Von **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Verbindung Testen** .
    Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.

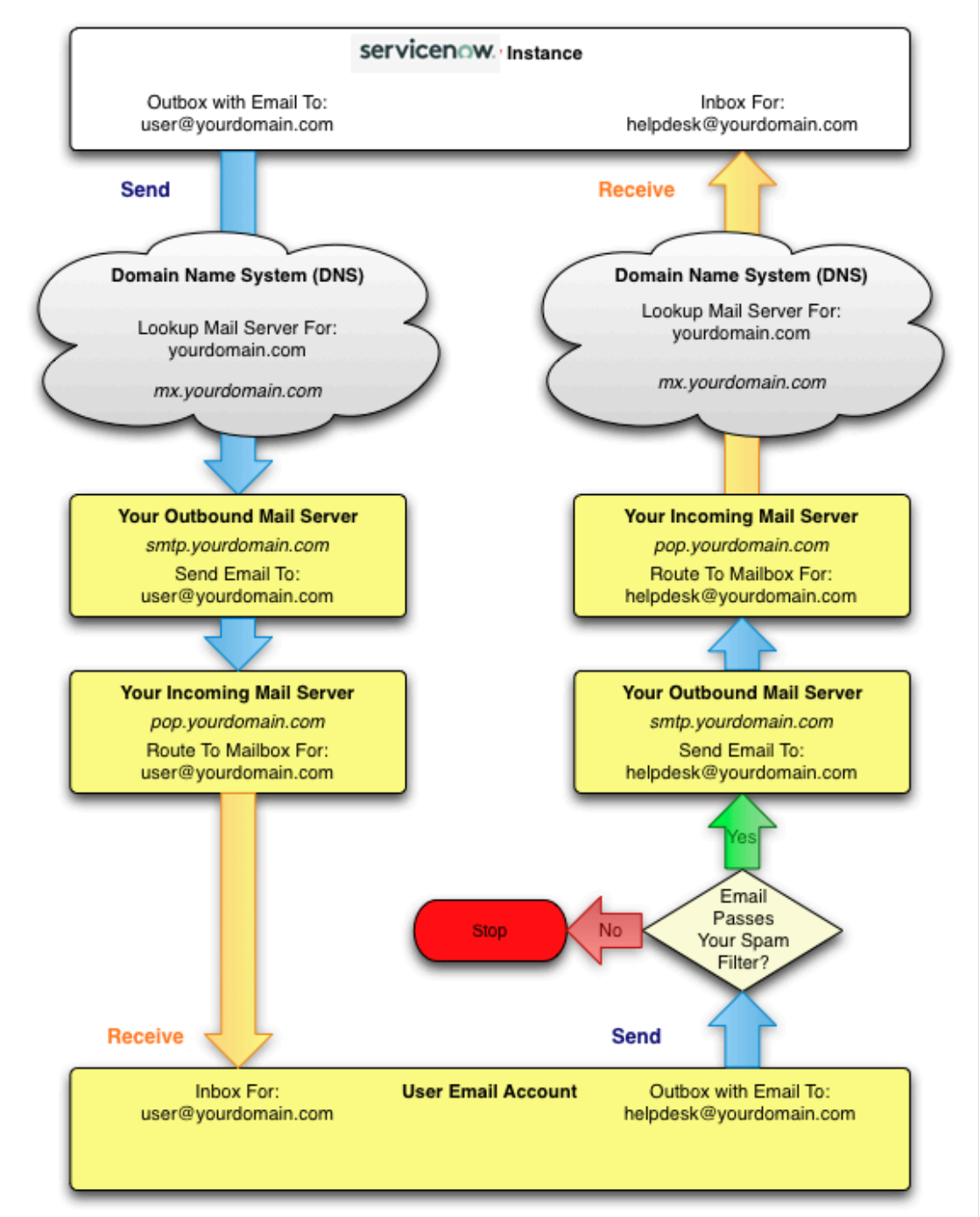


Automatische Übersetzung

© 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.

Example:

Eigene SMTP- und POP3-Server verwenden



Automatische Übersetzung

E-Mail-Bounce-Verwaltung

Verhindern Sie das Senden von E-Mails an Adressen, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem Sie sie beim Senden von E-Mails überwachen und herausfiltern.

E-Mail-Bounce

Eine E-Mail-Bounce bedeutet, dass Ihre E-Mail-Nachricht gemäß nicht zugestellt wird RFC3464 . Wenn eine E-Mail gesendet wird, erhält der Absender eine E-Mail mit dem Grund für die Bounce und dem zugehörigen Statuscode. Weitere Informationen zu diesen Statuscodes finden Sie unter Statuscodesan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 E-Mail-Adresse wird blockiert, nachdem sie einen bestimmten Schwellenwert für nicht zugestellte E-Mails erreicht hat. Die Standardanzahl zum Blockieren der Adressen von Bounce-E-Mails beträgt 10.

Wichtig: Das Deaktivieren des Bounce-Managements wird nicht empfohlen, da dies zu einer langsamen Zustellung oder Blockierung von E-Mails durch führen kann Die E-Mail-Anbieter.

Statuscode

Die Syntax der Statuscodes ist wie folgt definiert:

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

Der erste Subcode gibt an, ob der Zustellversuch erfolgreich war. Der zweite Subcode gibt die wahrscheinliche Quelle von Lieferanomalien an. Der dritte Subcode gibt eine genaue Fehlerbedingung an.

Example: Statuscodes

Code 5.1.1

Code	Zusammenfassung	Beschreibung
5.1.1	Ungültige Zielpostfachadresse	Das in der Adresse angegebene Postfach ist nicht vorhanden. Bei E-Mail-Namen bedeutet dies, dass der Adressteil links vom Zeichen „@“ ungültig ist.

Die Standardstatuscodes, die zum Blockieren von E-Mail-Adressen mit Bounce verwendet werden, sind 5,0.*, 5,1.* und 5,7.*, wobei die Sternchen (*) eine beliebige Zahl in der Serie gemäß der Statuscodespezifikation sein können.

Hinweis: Es besteht die Möglichkeit, dass einige E-Mail-Anbieter nicht standardmäßige RFC-Statuscodes verwenden, was möglicherweise dazu führt, dass funktionale E-Mail-Adressen blockiert werden. Administratoraktion ist erforderlich, um diese Statuscodes und E-Mail-Adressen zu entsperren.

Zum Anzeigen der gesperrten Statuscodes , Navigieren Bis **Alle** > **Systemprotokolle** > **Bounce-E-Mail-Adressen**an.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse

Überprüfen Sie den Status von Adressen mit Bounce-E-Mails

Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse

Konfigurieren Sie den Status einer E-Mail-Adresse mit Bounce nach Typ, Klasse, Betreff und Details.

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

Detaillierte Informationen zu Statuscodes und Erklärungen der Komponenten finden Sie unter RFC-Statuscodes an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Status der Bounce-E-Mail-Adresse**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie aus **Typ** Und geben Sie ein **Klasse** , **Betreff** , Und **Detail** .

   Hinweis: Beispiel: Statuscodemuster für 5,1.* sind standardmäßig blockiert. Wenn 5, 1 und 2 als Klasse, Betreff und Detail eingegeben werden, wird der Typ als entsperrt ausgewählt, dann wird nur 5.1.2 entsperrt. Alle anderen Statuscode-Muster für 5,1.* sind weiterhin blockiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Überprüfen Sie den Status von Adressen mit Bounce-E-Mails

Alle blockierten E-Mails erneut senden

Entsperren Sie die Bounce-E-Mail-Adresse, und senden Sie alle blockierten E-Mails erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Bounce-E-Mail-Adressen**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus der Liste aus.
3. Aktualisieren Sie im Datensatz das Feld Status auf **Entsperren** .
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Um alle blockierten E-Mails zu senden, wählen Sie aus **Alle Blockierten E-Mails Erneut Senden** Von **Zugehörige Links** .
6. Um eine einzelne oder mehrere blockierte E-Mails erneut zu senden, wählen Sie aus **Blockierte E-Mails** Registerkarte.
   a. Bewegen Sie den Mauszeiger auf die E-Mail, und wählen Sie die E-Mail oder E-Mails aus.
   b. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus **Blockierte E-Mails Erneut Senden** .

OAuth E-Mail-Authentifizierung

Mit OAuth kann Ihre Instanz E-Mails über einen E-Mail-Account eines Drittanbieters empfangen und senden.

Open Authentication (OAuth) ist ein offener Standard für die Autorisierung, der Administratoren eine Autorisierungsmethode bietet, wenn sie eine Verbindung zu eingehenden IMAP- und ausgehenden SMTP-Servern herstellen. OAuth ermöglicht es einer Instanz, E-Mails von einem Drittanbieter-Account wie Google Mail zu empfangen und zu senden, ohne die Anmeldeinformationen für diesen Account eingeben zu 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.

Die OAuth 2.0-Implementierung erfordert, dass Sie für jeden E-Mail-Account eines Drittanbieters ein Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem Drittanbieter für E-Mails erhalten. Die Token werden automatisch in der Instanzdatenbank gespeichert. Sie erteilen die Berechtigung für die gesamte E-Mail-Kommunikation zwischen der Instanz und dem autorisierten Drittanbieter-Account. Eine regelmäßige Aufgabe überprüft regelmäßig, ob E-Mail-Zugriffstoken gültig sind. Wenn das Zugriffstoken nicht gültig ist, das Aktualisierungstoken jedoch, wird von der Instanz automatisch ein neues Zugriffstoken generiert.

OAuth 2.0-Support ist ab dem Geneva-Release verfügbar. Die OAuth-Implementierung unterstützt nur IMAP- und SMTP-Accounts. POP3 wird nicht unterstützt. OAuth 1.0 wird nicht mehr unterstützt.

Hinweis: Kunden-E-Mail-Accounts, die für die Verwendung der OAuth 1.0-Authentifizierung mit Google Mail konfiguriert sind, funktionieren ab dem 20. April 2015 nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter KB0546976 .

Durch Aktivieren des E-Mail-OAuth-Supports für IMAP- und SMTP-Plugin können Sie OAuth mit E-Mail verwenden. Wenn Sie ein Upgrade auf Geneva oder spätere Instanzen durchführen und OAuth 1.0 bereits verwenden, aktivieren Sie das Plugin erneut.

Hinweis: Zum Konfigurieren von SMTP- und IMAP-E-Mail-Accounts mit Microsoft Office 365 Verwenden von OAuth 2,0, siehe KB0816072 .

Siehe AUSGEHENDER REST mit OAuth 2,0-Profil-Tutorial – Integration mit Google Contacts API Beispiel für die Verwendung eines OAuth 2,0-Profils zur Authentifizierung einer ausgehenden REST-Nachricht bei Google, um Kontaktinformationen abzurufen. Siehe auch OAuth 2,0 Weitere Informationen zur Unterstützung von OAuth 2,0 in der Instanz.

Aktivieren Sie die OAuth-E-Mail-Authentifizierung

Sie können aktivieren E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP Plugin (Com.Glide.email.oauth) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP :

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP Plugin (Com.Glide.email.oauth) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Aktivieren Sie OAuth 2.0 für E-Mail

Um OAuth 2.0 für E-Mail einzurichten, müssen Sie Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem E-Mail-Anbieter erhalten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Plugin erforderlich: E-Mail - OAUTH-Support für IMAP und SMTP

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters wie Google Mail an und aktivieren Sie OAuth 2.0.
2. Fordern Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters Folgendes an:
   - Client-ID
   - Geheimer Clientschlüssel
   - Autorisierungs-URL
   - Token-URL
   - Umleitungs-URL
   - Token-Sperr-URL
3. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Klicken Sie auf **Verbindung zu einem Drittanbieter-OAuth-Anbieter herstellen**, um einen Anwendungsregistrierungsdatensatz zu erstellen, der von der E-Mail verwendet wird.
6. Verwenden Sie die Informationen, die Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters erhalten haben, um die Felder im Formular auszufüllen.
   Siehe Verwenden Sie einen OAuth-Drittanbieter Für Anweisungen.
7. Erstellen Sie den Registrierungsdatensatz der OAuth-Anwendung und die zugehörigen Datensätze für das OAuth-Entitätsprofil und den OAuth-Entitätsbereich.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.

   Hinweis: Port- und Verbindungssicherheitsinformationen werden vom Anbieter bereitgestellt.

   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an die Standard-E-Mail-Adresse der Instanz gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **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.

Das System kann E-Mails von mehreren POP3- und IMAP-E-Mail-Accounts empfangen.

11. Suchen Sie die Datensätze für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 SMTP-Server, auf dem der **Typ SMTP** ist.
14. Zur **Authentifizierung** wählen Sie **OAuth 2.0**.
15. Für das **OAuth-Profil** wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwendungsregistry-Datensatz aus.
16. Klicken Sie auf **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren**, um Zugriffs- und Aktualisierungstoken zu erhalten.

    In einem weiteren Browserfenster werden Sie aufgefordert, den Zugriff auf den E-Mail-Account eines Drittanbieters zu autorisieren.

17. Autorisieren Sie den Zugriff.

    Nachdem die Autorisierung erfolgreich war und die Token in der Instanz gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren** nicht mehr im E-Mail-Account-Formular angezeigt.

18. Klicken Sie auf **Neu**.
19. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 IMAP-Server, in dem der **Typ IMAP** ist. Verwenden Sie die gleichen Einstellungen für **Authentifizierung** und **OAuth-Profil** wie für den OAuth SMTP-E-Mail-Account.

Systemadressfilter

Verhindern Sie, dass Ihr System mit nicht vertrauenswürdigen Domänen und E-Mail-Adressen kommuniziert.

Systemadressfilter steuern, wer per E-Mail mit Ihrer Instanz kommunizieren kann. Sie können die E-Mail-Sicherheit verbessern, indem Sie Domänen und E-Mail-Adressen filtern, die Sie verdächtig finden.

Sie könnten beispielsweise identifizieren `example.com` Als verdächtige Domäne. Sie können den Empfang von E-Mails von beenden `example.com` Durch Angabe der Domäne in einem Systemadressfilter. Sie können auch einen anderen Systemadressfilter verwenden, um zu verhindern, dass Ihr System E-Mails an sendet `example.com` .

Es gibt zwei Arten von Systemadressfiltern:

Ausgehend

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer Instanz erhalten können.

Eingang

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre Instanz senden können.

Beim Einrichten von Systemadressfiltern können Sie einen ausgehenden Standardfilter und einen eingehenden Standardfilter erstellen. Ein standardmäßiger ausgehender Filter gilt automatisch für alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts. Ein standardmäßiger eingehender Filter gilt automatisch für alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts.

Um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern, erstellen Sie einen nicht standardmäßigen Filter, und wenden Sie ihn dann auf den Account an.

Vor dem Setup

Bevor Sie Systemadressfilter einrichten, sollten Sie Folgendes in Betracht 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.

- Überwachen Sie Ihre E-Mails, um verdächtige Domänen und E-Mail-Adressen zu identifizieren.

  Mit dem Sicherheitscenter können Sie die Metriken für blockierte und zulässige eingehende E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen an .

- Bestimmen Sie jemanden, der Systemadressfilter einrichten soll, indem Sie ihm die Rolle email_Account_admin zuweisen.

Systemadressfilter werden eingerichtet

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Systemadressfilter für Ihre Instanz einzurichten:

1. E-Mail-Adressfilter festlegen

   Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

2. Erstellen Sie einen Systemadressfilter

   Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Nächste Schritte

Nachdem Sie Systemadressfilter eingerichtet haben, konfigurieren Sie E-Mail-Filter für eine zusätzliche Sicherheitsebene. Mit E-Mail-Filtern können Sie eingehende E-Mails ignorieren oder in ein bestimmtes Postfach verschieben. Weitere Informationen zum Konfigurieren von E-Mail-Filtern finden Sie unter E-Mail-Filter.

E-Mail-Adressfilter festlegen

Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zwei Arten von E-Mail-Adressfiltern angeben:

- Allow-Liste: Eine Liste der zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen
- Deny-Liste: Eine Liste der nicht zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen

Sie können auch Ausnahmen für die zulässigen oder nicht zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Adressfilter**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Geben Sie ein **Name** Des Adressfilters.
3. Wählen Sie den Filter aus **Typ** :
   - Allow-Liste: Alle angegebenen Domänen zulassen. Alle anderen Domänen sind nicht zulässig.
   - Deny-Liste: Alle angegebenen Domänen nicht zulassen. Alle Domänen, die nicht mit den Domänen der abgelehnten Liste übereinstimmen, sind zulässig.

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. In **Domänen** Feld:

   a. Wählen Sie das Schlosssymbol aus, um es zu entsperren und auf die von diesem Filter gesteuerten Domänen zuzugreifen.

   b. Wählen Sie eine vorhandene Domäne aus, oder geben Sie eine neue Domäne ein:

   - Wenn der Filter ist **Typ** Ist Allow-Liste, wählen Sie das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen zulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** , Geben Sie ein **Domäne** , Und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   - Wenn der Filter ist **Typ** Ist Deny-Liste, wählen Sie das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen nicht zulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** , Geben Sie ein **Domäne** , Und wählen Sie aus **Übermitteln** .

   Hinweis: Sie können beispielsweise einen Platzhalter (*) im Domänennamen angeben `*.com` . Wenn Sie eine E-Mail-Konfiguration mit mehreren E-Mail-Adressfiltern erstellen, bewerten alle Filter die angegebenen E-Mail-Adressen. Die Filter bestimmen, ob die Adressen gültig sind und die Nachricht als ausgehende E-Mail gesendet werden kann.

   Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von Domänen, die Sie einem E-Mail-Adressfilter zuordnen können 100. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie festlegen *`glide.email_address_filter.max_domains`*Eigenschaft.

   c. Wählen Sie das Schlosssymbol, um zu sperren **Domänen** Feld.

5. Geben Sie alle E-Mail-Adressen an, die sind **Ausnahmen** An die in Schritt 4 angegebenen Domänen.

   a. Wählen Sie das Schlosssymbol aus, um die Tabelle „E-Mail-Adressfilter-Ausnahmen“ [sys_email_address_filt_except] zu öffnen.

   b. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine vorhandene E-Mail-Adresse auszuwählen.

   c. Um eine neue E-Mail-Adresse hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** Geben Sie die E-Mail-Adressausnahme ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

   Hinweis: Sie können einen Platzhalter (*) in einer E-Mail-Adressausnahme angeben.

   Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von Ausnahmen, die Sie einem E-Mail-Adressfilter zuordnen können 1000 . Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie festlegen *`glide.email_address_filter.max_exceptions`*Eigenschaft.

   d. Wählen Sie das Schlosssymbol, um zu sperren **Ausnahmen** Feld.
   Die Ausnahme wird der Tabelle „Ausnahmen für E-Mail-Adressfilter“ [sys_email_address_filt_except] hinzugefügt.

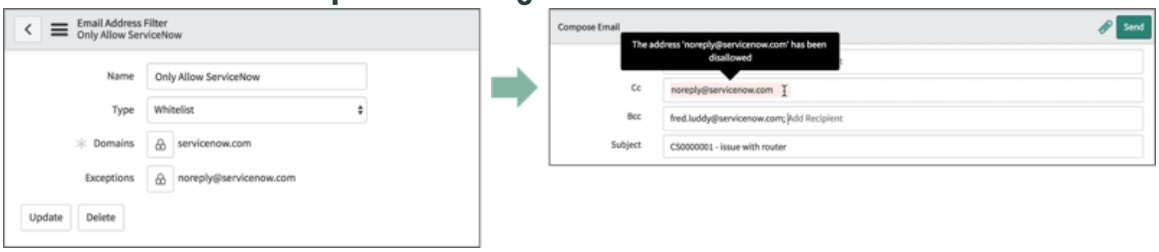
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der E-Mail-Adressfilter wird der Tabelle „E-Mail-Adressfilter“ [sys_email_address_Filter] hinzugefügt.

© 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.

Example: E-Mail-Adressfilter

Hinweis: Nachdem der E-Mail-Adressfilter der Tabelle „E-Mail-Adressfilter“ [sys_email_address_Filter] hinzugefügt wurde, Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration.

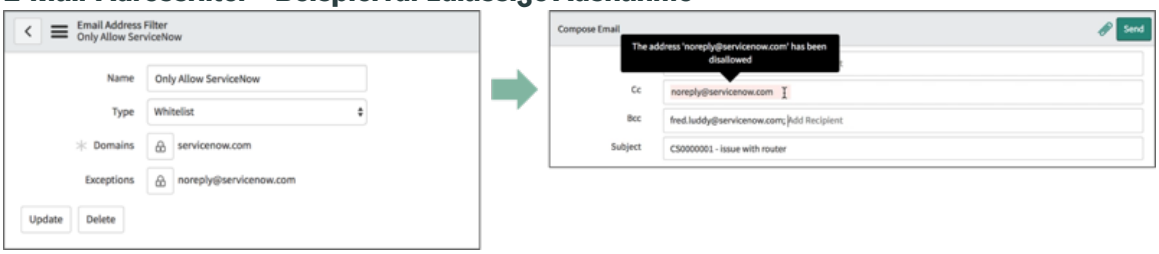
E-Mail-Adressfilter – Beispiel für zulässige Ausnahme



E-Mail-Adressfilter – Beispiel für nicht zulässige Ausnahme

Example:

E-Mail-Adressfilter – Beispiel für zulässige Ausnahme



E-Mail-Adressfilter – Beispiel für nicht zulässige Ausnahme

Nächste Maßnahme

Wenden Sie den E-Mail-Adressfilter auf einen Systemadressfilter an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Systemadressfilter.

E-Mail wird mit gelesen Microsoft Graph

Verwenden Microsoft Graph Endpunkte, von denen E-Mails gelesen werden sollen Microsoft Exchange Online.

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.

Verwenden Microsoft Diagramm mit ServiceNow

Zusätzlich zu den Standard-IMAP, SMTP und POP3, die ServiceNow AI Platform Unterstützt Microsoft Graph Als E-Mail-Typ.

E-Mail-Account-Administratoren, bei denen es sich um Anwender mit der Rolle email_Account_admin handelt, können konfigurieren ServiceNow AI Platform Dient zum Lesen von E-Mails von einem Microsoft Exchange Online-Mandanten mithilfe von Graph-Endpunkten durch Authentifizierung mit einer Client-ID und einem geheimen Client oder mit Zertifikaten.

Hinweis: Anti-Spam- und Malware-Scans werden von verwaltet Microsoft Graph Account und nicht ServiceNow.

In **E-Mail-Account** Formular, auswählen, **Microsoft Graph (Empfangen)** In **Typ** Feld.

Aktivieren E-Mail: Unterstützung für die E-Mail-Verarbeitung von Microsoft Graph API

Sie können aktivieren E-Mail: Unterstützung für die E-Mail-Verarbeitung von Microsoft Graph-API Plugin (glide.email.graph) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach E-Mail: Unterstützung für die E-Mail-Verarbeitung von Microsoft Graph-API Plugin (glide.email.graph) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um eine Client-ID und ein Geheimnis für die Tokengenerierung zu verwenden

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil mithilfe einer Client-ID und eines geheimen Clientschlüssels, um einen E-Mail-Account für die zu erstellen Microsoft Graph(Empfangen) in Ihrem E-Mail-Account-Typ.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Microsoft Azure Account zum Konfigurieren des OAuth-Profils.

Schließen Sie die Einrichtungsschritte mit ab Microsoft Azure Entwickler-Account. Siehe Microsoft Azure-Produktdokumentation Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen.

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 Rolle: administrator und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Registrierungsportal mit Anmeldeinformationen Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Account-Typ und den Umleitungs-URI eingeben und auswählen **Registrieren** .

   Hinweis: Geben Sie den Umleitungs-URI im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den geheimen Clientwert, der in den nächsten Schritten generiert wird, um die App als OAuth-Drittanbieter auf Ihrem zu registrieren ServiceNow Instanz. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz verbinden.
4. Aktivieren Sie **E-Mail.Lesen/Schreiben** Berechtigung.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
   c. Wählen Sie aus Microsoft Graph Kachel.
   d. Wählen Sie Aus **Anwendungsberechtigungen** .
   e. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Feld eingeben `E-Mail.Lesen/Schreiben` .
   f. Wählen Sie aus **E-Mail.Lesen/Schreiben** Kontrollkästchen.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <Name Ihrer Organisation>** .
6. Wählen Sie Aus **Ja** Zur Bestätigung.
7. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Wählen Sie Aus **Neues geheimes Clientgeheimnis** .
   c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
8. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** Und kopieren Sie **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** In eine Textdatei.

Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Provider

Verwenden Sie die während generierten Informationen Microsoft Azure Account-Konfiguration zum Registrieren einer Anwendung als OAuth-Provider.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **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. Auf der **Welche Art von OAuth-Anwendung** Bildschirm auswählen **Stellen Sie eine Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in erstellt haben Microsoft Azure.
Geheimer Clientschlüssel	Das geheime Clientgeheimnis, das Sie beim Erstellen der Anwendung in generiert haben Microsoft Azure. **Hinweis:** Bei Verwendung von Zertifikaten wird die verwendet **Geheimer Client-Schlüssel** Ist ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter . OAuth-API-Skript . **Hinweis:** Dies ist nur erforderlich, wenn Zertifikate verwendet werden.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen.
Token-URL	Token-URL wurde nach der Konfiguration von kopiert Microsoft Azure Account.
Umleitungs-URL	`https://<instance>./oauth_redirect.do` **Hinweis:** Diese URL muss mit der URL in übereinstimmen Microsoft Azure.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Ein OAuth-Entitätsprofildatensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche“ Umfänge hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung definiert haben.
7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .
8. Geben Sie Ein `Standard` Als Name und `.Standard` Als OAuth-Bereich.
9. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste „OAuth-Entitätsprofile“ das standardmäßig erstellte Profil aus.
11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsbereiche eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie aus **Standard** Umfang.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen E-Mail-Account für Microsoft Graph(Empfangen) Mit dem OAuth-Profil.

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um Zertifikate für die Authentifizierung mit zu verwenden Microsoft Azure

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil zur Authentifizierung mithilfe von Zertifikaten.

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

Erstellen Sie einen Microsoft Azure Account zum Konfigurieren des OAuth-Profils.

Schließen Sie die Einrichtungsschritte mit ab Microsoft Azure Entwickler-Account. Siehe Microsoft Azure-Produktdokumentation Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen.

Erforderliche Rolle: administrator und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Registrierungsprofil mit Anmeldeinformationen Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Account-Typ und die Umleitungs-URL eingeben und auswählen **Registrieren** .

   Hinweis: Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittanbieter auf Ihrem zu registrieren ServiceNow Instanz. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit verbinden ServiceNow.
4. Aktivieren Sie **E-Mail.Lesen/Schreiben** Berechtigung.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
   c. Klicken Sie auf die Kachel Microsoft Graph.
   d. Wählen Sie Aus **Anwendungsberechtigungen** .
   e. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Feld eingeben `E-Mail.Lesen/Schreiben` .
   f. Wählen Sie aus **E-Mail.Lesen/Schreiben** Kontrollkästchen.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <Name Ihrer Organisation>** .
6. Wählen Sie Aus **Ja** Zur Bestätigung.
7. Laden Sie das Zertifikat hoch
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Wählen Sie Aus **Zertifikat hochladen** .
   c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie das Zertifikat hoch.
8. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** Und kopieren Sie **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** In eine Textdatei.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen JWT-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.

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider auf der ServiceNow AI Platform Dient zum Konfigurieren eines OAuth-Anwendungsprofils zur Authentifizierung mit Zertifikaten.

Vorbereitungen

Laden Sie ein Java Key Store-Zertifikat hoch. Hängen Sie ein JKS-Zertifikat an, das das auf hochgeladene Zertifikat enthält Microsoft Azure Zu Ihrer Instanz, die beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Java Key Store-Zertifikat hoch .

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel, der Ihrem Java Keystore-(JKS-)Zertifikat zugewiesen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Signaturschlüssel .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrem einen JWT-Provider hinzu ServiceNow Instanz und geben Sie die Anspruchswerte ein.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Hinweis:** Mandanten-ID ist die Verzeichnis-ID, aus der kopiert wurde Microsoft Azure.
iss	Client-ID kopiert von Microsoft Azure
Untergeordnet	Client-ID kopiert von Microsoft Azure

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen JWT-Provider mit einem JWT-Signaturschlüssel .

2. Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Anbieters die Option aus **Kopieren Sie die sys_ID** Und kopieren Sie die sys_ID des JWT-Anbieters

Nächste Maßnahme

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mithilfe der sys_ID des JWT-Anbieters und der sys_ID des JKS-Zertifikats und des Zertifikatalias, die dem GraphCertificateOAuthTemplate-Skript hinzugefügt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.
2. Fügen Sie das folgende Skript ein, um den SHA-1-Fingerabdruckwert zu generieren.

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 certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Wählen Sie Aus **Skript ausführen** .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie ein OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

Vorbereitungen

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **GraphCertificateOAuthTemplate** .
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen in ändern **Name** Feld,auswählen **Einfügen und beibehalten** Aus dem Datensatzmenü.

   Hinweis: Der Name muss mit beginnen **OAuth** .

   Das Skript wird kopiert und mit einem anderen Namen erstellt.
4. Geben Sie im Skript die sys_ID des JWT-Anbieters und den SHA-1-Fingerabdruck ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Provider.

Erstellen Sie einen E-Mail-Account für Microsoft Graph(Empfangen)

Erstellen Sie einen E-Mail-Account zum Lesen von E-Mails aus Microsoft Exchange Online Verwenden Microsoft Diagrammendpunkte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anti-Spam- und Malware-Scans werden von verwaltet Microsoft Graph Account und nicht ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „E-Mail-Accounts“

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	Microsoft Graph (Empfangen).
Authentifizierung	OAUTH 2,0: Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account zur Verbindung mit dem E-Mail-Server verwendet wird.
E-Mail-Adresse für den Posteingang	Adresse des Posteingangs zum Lesen von E-Mails.
OAuth-Profil	OAuth-Profil, das während der Anwendungsregistrierung konfiguriert wurde.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
Debug-Ausgabe aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie unten den Link Testverbindung aus, um den Account zu testen.

E-Mail wird über den Client-Anmeldeinformations-Flow gesendet

Verwenden Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow, um E-Mails von zu senden Microsoft Exchange Online.

E-Mail-Account-Administratoren, bei denen es sich um Anwender mit der Rolle email_Account_admin handelt, können konfigurieren ServiceNow AI Platform Zum Senden von E-Mails von einem Microsoft Exchange Online Mandant. Die E-Mail-Account-Administratoren können SMTP verwenden, indem sie sich mit einer Client-ID und einem geheimen Client oder mit Zertifikaten authentifizieren.

Aktivieren Sie den OAuth-Support

Sie können aktivieren E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP Plugin (Com.Glide.email.oauth) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP :

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** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach E-Mail: OAUTH-Support für IMAP, Microsoft Graph(Empfangen) und SMTP Plugin (Com.Glide.email.oauth) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow für SMTP OAuth2 mithilfe einer Client-ID und eines Geheimnisses

Konfigurieren Sie Accounts für ausgehende E-Mails in einem ServiceNow Instanz mit einer Client-ID und einem geheimen Geheimnis.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Microsoft Azure Account zum Konfigurieren eines OAuth-Profils.

Schließen Sie die Setup-Schritte mit ab Microsoft Azure Entwickler-Account. Siehe Microsoft Azure-Produktdokumentation Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und -Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Registrierungsportal mit Anmeldeinformationen Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Account-Typ und die Umleitungs-URL eingeben und auswählen **Registrieren** .

   Hinweis: Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.

3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese Client-ID und den geheimen Clientwert, der in den nächsten Schritten generiert wird, um die App als OAuth-Drittanbieter auf Ihrem zu registrieren ServiceNow Instanz. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz verbinden.
4. Aktivieren Sie **SMTP.SendAsApp** Berechtigung.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung 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.

c. Wählen Sie aus Microsoft Office 365 Kachel.

d. Wählen Sie Aus **Anwendungsberechtigungen** .

e. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Feld eingeben SMTP SendAsApp .

f. Wählen Sie aus **SMTP SendAsApp** Kontrollkästchen.

g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

5. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <Name Ihrer Organisation>** , Und wählen Sie dann aus **Ja** Zur Bestätigung.

6. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.

a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Wählen Sie Aus **Neues geheimes Clientgeheimnis** .

c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .

7. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.

8. Registrieren Sie Service-Prinzipale in Microsoft Exchange Mit PowerShell.

a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Weitere Informationen finden Sie unter Authentifizieren Sie die SMTP-Verbindung mit OAuth

b. Registrieren Sie einen Microsoft Azure AD Serviceprinzipal der Anwendung durch Ausführen des folgenden Befehls.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

Wichtig: Wechseln Sie für den Wert OBJECT_ID zu **Übersicht** > **Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** Und kopieren Sie die Objekt-ID.

c. Fügen Sie der Anwender-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl eine Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** Und kopieren Sie **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** In eine Textdatei.
Sie verwenden **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** Beim Registrieren eines OAuth-Providers. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie einen OAuth-Provider.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie einen OAuth-Provider

Registrieren Sie einen OAuth-Provider

Verwenden Sie die während der generierten Informationen Microsoft Azure Account-Konfiguration zum Registrieren einer Anwendung als OAuth-Provider.

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** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der **Welche Art von OAuth-Anwendung** Bildschirm auswählen **Stellen Sie eine Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in erstellt haben Microsoft Azure.
Geheimer Clientschlüssel	Das geheime Clientgeheimnis, das Sie beim Erstellen der Anwendung in generiert haben Microsoft Azure. **Hinweis:** Bei Verwendung von Zertifikaten wird die verwendet **Geheimer Client-Schlüssel** Ist ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter . OAuth-API-Skript . **Hinweis:** Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn Zertifikate verwendet werden.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen
Token-URL	Token-URL, die Sie nach der Konfiguration von kopiert haben Microsoft Azure Account.
Umleitungs-URL	`https://<instance>./oauth_redirect.do` **Hinweis:** Diese URL muss mit der URL in übereinstimmen Microsoft Azure.

5. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
   Ein OAuth-Entitätsprofildatensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche“ Umfänge hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung definiert haben.
7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .
8. Geben Sie Ein `smtp` Als Name und `https://outlook.office365.com/.default` Als OAuth-Bereich.
9. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste „OAuth-Entitätsprofile“ das standardmäßig erstellte Profil aus.
11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsbereiche eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie aus **smtp** Umfang.
12. Wählen Sie **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.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das OAuth-Profil, um einen E-Mail-Account mit SMTP OAuth2.0 zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Account mit SMTP OAuth2.0.

Konfigurieren Sie den Client-Anmeldeinformations-Flow für SMTP OAuth2 mit zertifikatbasierter Authentifizierung

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil zur Authentifizierung mit Zertifikaten für ausgehende E-Mails.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Microsoft Azure Account zum Konfigurieren eines OAuth-Profils.

Schließen Sie die Setup-Schritte mit ab Microsoft Azure Entwickler-Account. Siehe Microsoft Azure-Produktdokumentation Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und -Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Registrierungsprofil mit Anmeldeinformationen Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Account-Typ und die Umleitungs-URL eingeben und auswählen **Registrieren** .

   Hinweis: Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance>/oauth_redirect.do` .

   Eine Übersicht über die grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese Client-ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittanbieter auf Ihrem zu registrieren ServiceNow Instanz. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit verbinden ServiceNow.
4. Aktivieren Sie **SMTP.SendAsApp** Berechtigung.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
   c. Wählen Sie aus Microsoft Office 365 Kachel.
   d. Wählen Sie Aus **Anwendungsberechtigungen** .
   e. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Feld eingeben `SMTP.SendAsApp` .
   f. Wählen Sie aus **SMTP.SendAsApp** Kontrollkästchen.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <organization name>** , Und wählen Sie dann aus **Ja** Zur Bestätigung.
6. Laden Sie das Zertifikat 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.

a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Wählen Sie Aus **Zertifikat hochladen** .

c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie dann das Zertifikat hoch.

7. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.

8. Registrieren Sie Service-Prinzipale in Microsoft Exchange Mit PowerShell.

a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Weitere Informationen finden Sie unter Authentifizieren Sie die SMTP-Verbindung mit OAuth

b. Registrieren Sie einen Microsoft Azure AD Serviceprinzipal der Anwendung durch Ausführen des folgenden Befehls.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

Wichtig: Wechseln Sie für den Wert OBJECT_ID zu **Übersicht** > **Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** Und kopieren Sie die Objekt-ID.

c. Fügen Sie der Anwender-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl eine Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** Und kopieren Sie **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** In eine Textdatei.
Sie verwenden **OAuth 2,0-Token-Endpunkt (v2)** Beim Konfigurieren eines JWT-Providers. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Provider.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider auf der ServiceNow AI Platform Dient zum Konfigurieren eines OAuth-Anwendungsprofils zur Authentifizierung mit Zertifikaten.

Vorbereitungen

Laden Sie ein Java Key Store (JKS)-Zertifikat hoch. Hängen Sie ein JKS-Zertifikat an, das das auf hochgeladene Zertifikat enthält Microsoft Azure Zu Ihrer Instanz, die beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie das Java Key Store-Zertifikat hoch .

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel, der Ihrem JKS-Zertifikat zugewiesen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Signaturschlüssel .

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. Fügen Sie Ihrem einen JWT-Provider hinzu ServiceNow Instanz und geben Sie die Anspruchswerte ein.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Hinweis:** Die Mandanten-ID muss durch die aus kopierte Verzeichnis-ID ersetzt werden Microsoft Azure.
iss	Client-ID kopiert von Microsoft Azure
Untergeordnet	Client-ID kopiert von Microsoft Azure

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen JWT-Provider mit einem JWT-Signaturschlüssel .

2. Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Anbieters die Option aus **Kopieren Sie die sys_ID** Und kopieren Sie die sys_ID des JWT-Anbieters

Nächste Maßnahme

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mithilfe der sys_ID des JWT-Anbieters, der sys_ID des Java Key Store (JKS)-Zertifikats und des JKS-Zertifikats-Alias für das GraphCertificateOAuthTemplate-Skript.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**an.

2. Fügen Sie das folgende Skript ein, um den SHA-1-Fingerabdruckwert zu generieren.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Wählen Sie Aus **Skript ausführen** .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie ein OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

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

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck.

Generieren Sie eine sys_ID, wenn Sie einen JWT-Provider konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Provider.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **E-Mail CertificateOAuthTemplate** .
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen in ändern **Name** Feld auswählen **Einfügen und beibehalten** Aus dem Datensatzmenü.

   Hinweis: Der Name muss mit beginnen **OAuth** Dient zum Erstellen eines OAuth-Skripts.

   Das Skript wird kopiert und mit einem anderen Namen erstellt.
4. Geben Sie im kopierten Skript die sys_ID des JWT-Anbieters und den SHA-1-Fingerabdruck ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie einen OAuth-Provider.

Erstellen Sie einen E-Mail-Account mit SMTP OAuth2.0

Erstellen Sie aus einen E-Mail-Account Microsoft Exchange Online Mit SMTP OAuth2.0.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „E-Mail-Accounts“

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Typ	SMTP
Authentifizierung	Wählen Sie Aus **OAUTH 2,0** . Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account verwendet wird, um eine Verbindung zum E-Mail-Server herzustellen.
Server	Server, der zum Erstellen der E-Mail-Accounts verwendet wird.
E-Mail-Anwenderbezeichnung	Anzeigewert, der für ausgehende Nachrichten verwendet wird. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch **Von** Adresse, an die die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss der Wert eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert in **Von** Das Feld kann dieses Feld für SMTP-Accounts überschreiben.
Von	Die Absender-E-Mail-Adresse, die für Benachrichtigungen verwendet wird, die mit diesem Account gesendet werden. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld **Benutzername**. Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden. **Hinweis:** Dieser Wert gilt nur für SMTP.
OAuth-Profil	OAuth-Profil, das während der Anwendungsregistrierung konfiguriert wurde.
Verbindungssicherheit	Wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt, wird eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls auf eine sichere Verbindung aktualisiert.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Ausgabe aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Testen Sie die Verbindung, indem Sie auswählen **Verbindung Testen** Link.

E-Mail-Eigenschaften

Auf der Seite E-Mail-Eigenschaften können Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails konfigurieren.

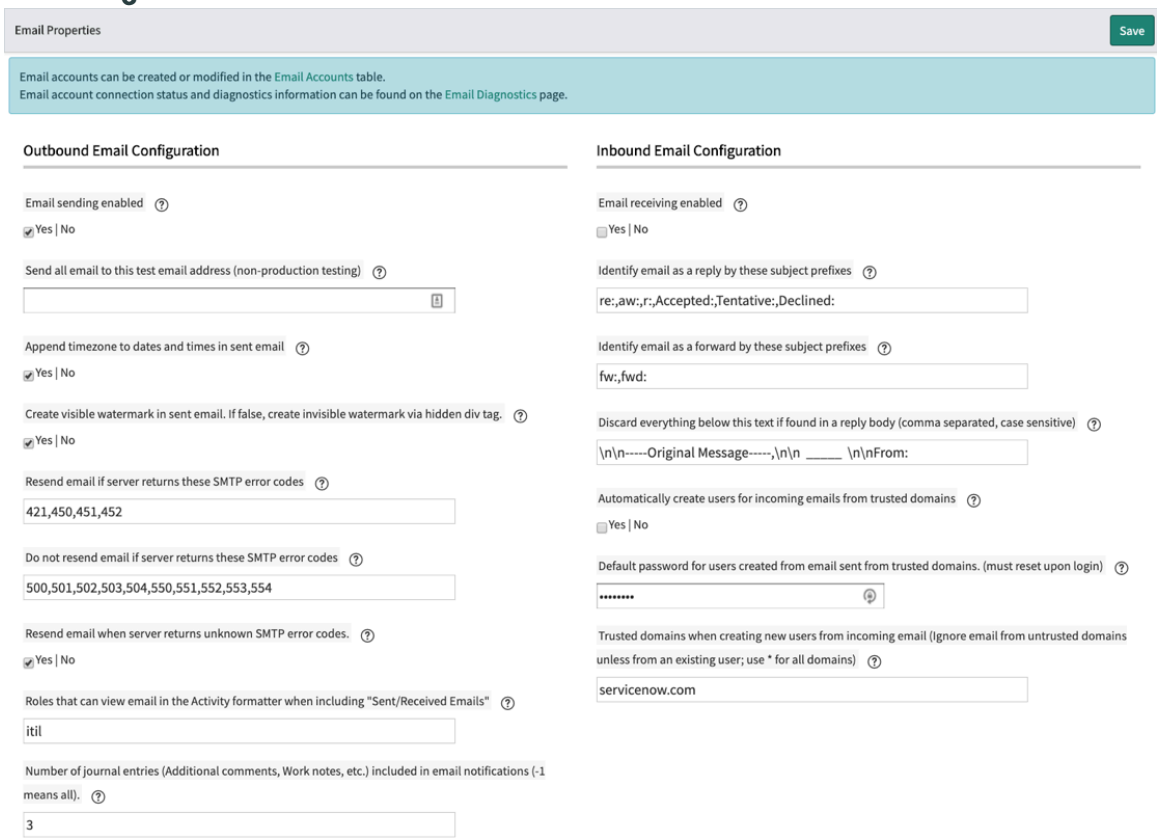
E-Mail-Eigenschaften sind in einem der folgenden Module verfügbar:

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Eigenschaften**
- **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**

Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Eigenschaften-Seite



E-Mail-Accounts werden in konfiguriert **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts** Modul. Weitere Informationen und Anweisungen finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Account.

E-Mail-Diagnosen sind über verfügbar **System-Mailboxen** > **E-Mail-Diagnose** Modul.

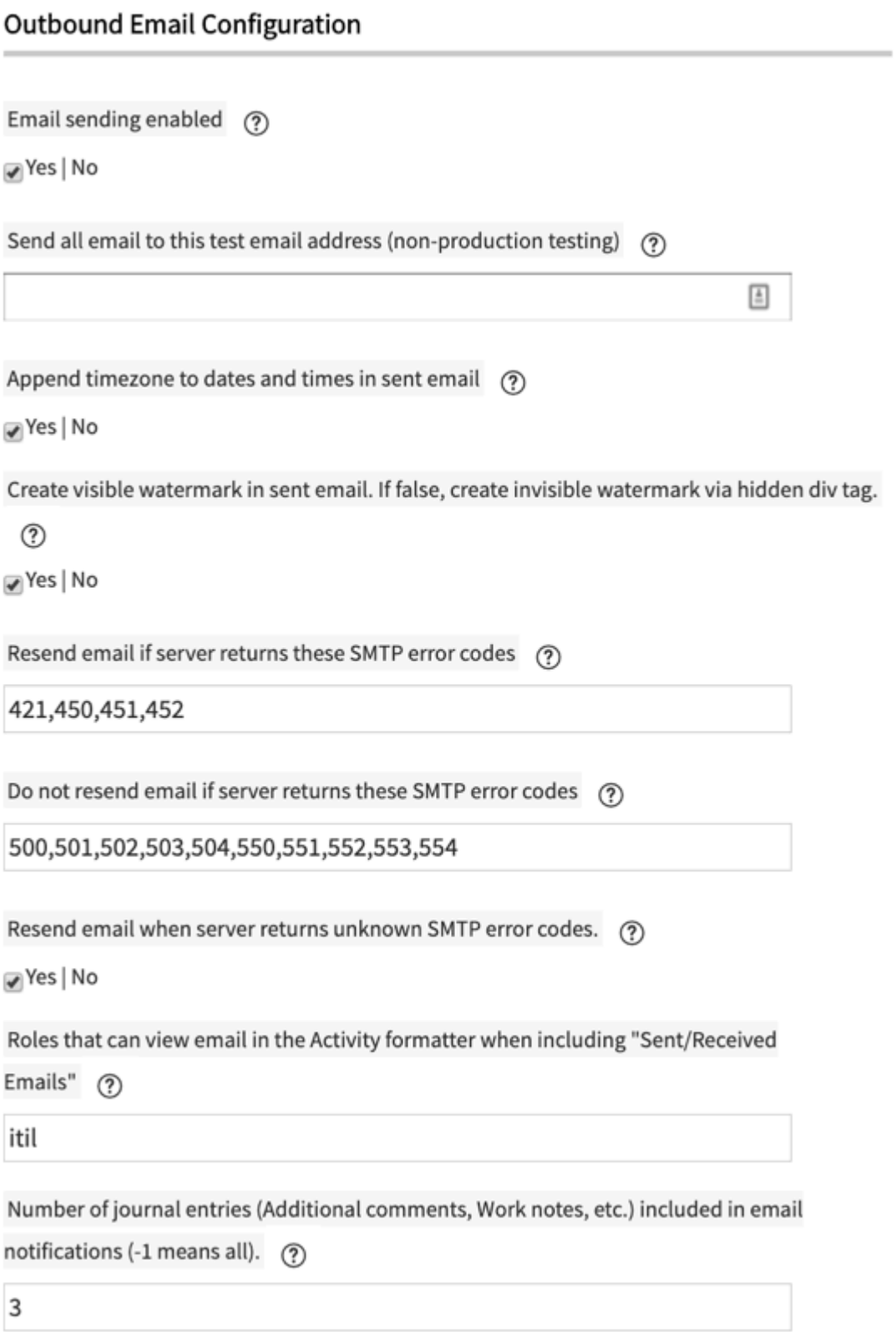
Hinweis: Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften, die sich auf die E-Mail-Verarbeitung auswirken, finden Sie unter SMTP-Authentifizierung (veraltet) In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Konfiguration für ausgehende E-Mails

Die **Konfiguration Ausgehender E-Mails** Der Abschnitt der Seite „E-Mail-Eigenschaften“ enthält Eigenschaften zum Senden von E-Mails.

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

Konfiguration für ausgehende E-Mails



Automatische Übersetzung

E-Mail-Eigenschaften

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.smtp.active	E-Mail-Versand aktiviert	Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert 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.

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.test.user	Alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse senden (Nicht-Produktionstest)	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
glide.email.append.timezone	Zeitzone an Datums- und Zeitangaben in ausgehenden E-Mails anfügen	Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll. Zum Beispiel 2010-07-02 04:01:14 PST. • Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.watermark.visible	Erstellen Sie ein sichtbares Wasserzeichen in der gesendeten E-Mail. Wenn „false“, erstellen Sie ein unsichtbares Wasserzeichen über ein ausgeblendetes div-Tag.	Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (true) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (false). • Typ: true | false • Standardwert: falsch
glide.smtp.defer_retry_ids	E-Mail erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	E-Mail nicht erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Gibt die durch Kommas getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	E-Mail erneut senden, wenn der Server unbekannte SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die in definierten SMTP-Fehlercodes *glide.smtp.defer_retry_ids*Eigenschaft.

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.

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
glide.ui.activity.email_roles	Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „Gesendete/ Empfangene E-Mails“ einbezogen ist	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der Rollen an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: itil
glide.email.journal.lines	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitsnotizen usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Weitere Informationen: Die Anzahl der in einer Benachrichtigung gesendeten Einträge beschränken

Automatische Übersetzung

Konfiguration eingehender E-Mails

Die **Konfiguration Für Eingehende E-Mails** Der Abschnitt der Seite „E-Mail-Eigenschaften“ enthält Eigenschaften zur Steuerung eingehender E-Mails.

Eigenschaften eingehender E-Mails

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.read.active	E-Mail-Empfang aktiviert	Gibt an, ob der Server für eingehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden soll. • Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.reply_subject_prefix	E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als Antwort kennzeichnen	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt:

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

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		Hinweis: Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.
glide.email.forward_subject_prefix	E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als weitergeleitet kennzeichnen	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: **Hinweis:** Der Fall des Weiterleitungspräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Fwd: enthält und in der Eigenschaft nur Fwd: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Weiterleitung erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich Versionen mit gemischten Großbuchstaben, z. B. FWD :, Fwd: usw.
glide.pop3readerjob.create_caller	Automatische Erstellung von Anwendern für Eingangs-Mails von	Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz 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.

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
	vertrauenswürdigen Domänen	Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld **Anrufer** aller erstellten Tickets. Wenn die Eigenschaft auf **false** festgelegt ist, fügt die Instanz **Gast** in das **Anrufer**-Feld aller erstellten Tickets ein. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
glide.user.default_password	Standardpasswort für Anwender, die aus einer E-Mail erstellt wurden, die von vertrauenswürdigen Domänen gesendet wurde. (Muss bei Anmeldung zurückgesetzt werden)	Gibt das Passwort für neue Benutzer an, die aus einer eingehender E-Mail erstellt wurden. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Passwort • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
glide.user.trusted_domain	Vertrauenswürdige Domänen bei der Erstellung von Benutzern aus eingehenden E-Mails.	Kommagetrennte Liste vertrauenswürdiger Domänen, für die die Instanz basierend auf eingehenden E-Mails automatisch einen Anwender erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastanwender“, erstellt jedoch keinen Gastanwender in der Instanz. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: servicenow.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.

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Verwenden Sie Filtereigenschaften für E-Mail-Bilder, um zu steuern, wie eingehende E-Mail-Bilder an einen Zieldatensatz angehängt werden.

Wenn ein Anwender eine E-Mail an das System sendet, werden E-Mail-Bilder (z. B. Logos oder E-Mail-Signaturen) standardmäßig an den Zieldatensatz angehängt. Diese Bilder sind auch im Aktivitätenstrom des Zieldatensatzes sichtbar. Das System repliziert dann diese Images, was zu doppelten Bildanhängen im Zieldatensatz und zu doppelten Images im Aktivitätenstrom führen kann.

Um Bilder aus E-Mails zu filtern und doppelte Bildanhänge in Zieldatensätzen zu reduzieren, konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Verwenden Sie diese Eigenschaften, um:

- die E-Mail-Bildgrößen anzugeben, die zum Filtern geeignet sind.
- Wählen Sie eine Aktion aus, die das Verhalten von Bildanhängen und die Sichtbarkeit von Bildern im Aktivitätenstrom steuert.

Hinweis: Diese Eigenschaften löschen keine Anhänge. Sie können Anhangsdatensätze in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] überprüfen.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum.bytes`	Legt die minimale Bytegröße für eingehende E-Mail-Bilder fest, die an den Zieldatensatz angehängt werden sollen. Jedes Bild, das unter dieser Größenbeschränkung liegt, unterliegt dem Bildfilterverhalten, das Sie in festgelegt haben `glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a` Um die Bildfilterung vollständig zu deaktivieren und alle E-Mail-Bilder an den Zieldatensatz anzuhängen, legen Sie die minimale Bytegröße auf fest `0` . • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0
`glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action`	Gibt das Bildfilterverhalten an. **Hinweis:** Unabhängig von der ausgewählten Aktion ist das Bild bei der Auswahl von **Vorschau von HTML-E-Mail** oder **E-Mail-Details anzeigen** im Aktivitätsformatierer sichtbar.

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.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung

	• Typ: Auswahlliste
	  ○ AttachTarget - Das Bild wird dem Zieldatensatz zugeordnet. Das Bild ist im Aktivitätsformatierer und im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar.
	  ○ AttachE-Mail - Das Bild wird an den E-Mail-Datensatz angehängt. Das Bild ist weder im Aktivitätsformatierer des Zieldatensatzes noch im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar.
	  ○ AttachNone - Das Bild wird nicht an einen Datensatz angehängt. Sie können diese Option auswählen, um das Bild zu einem späteren Zeitpunkt manuell anzuhängen.
	• Standardwert: AttachEmail

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

E-Mail-Digest-Eigenschaften

Es stehen verschiedene Eigenschaften zur Verfügung, um Digest-Intervalle für E-Mail-Digests zu verwalten.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die E-Mail-Digest-Funktion zur Verfügung.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.digest.default_interval	Die sys_id des Standard-E-Mail-Digest-Intervalls. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervals	Dies ist die maximale Anzahl an E-Mail-Digest-Intervallen, die definiert werden kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 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.

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • **Mehr erfahren** : Einzelheiten zu den Digest-Intervallen finden Sie unter E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern.

Erweiterte E-Mail-Eigenschaften

Verwenden Sie erweiterte E-Mail-Eigenschaften, um die Art und Weise zu optimieren, wie Ihre Instanz E-Mails sendet oder empfängt.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, bevor Sie sie zum Überschreiben der Standardwerte verwenden können.

com.glide.email.max_read

Gibt die maximale Anzahl von E-Mails an, die ein POP3-Reader gleichzeitig verarbeiten soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Gibt an, ob die Zeitzone eines Anwenders angezeigt werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.cms.use_email_override_url

Erzwingt das System, die zu verwenden *glide.email.override.url*Eigenschaft, anstelle von *glide.servlet.uri*Eigenschaft, wenn eine Benachrichtigung einen Link zu einer CMS-Seite in einer Instanz hat.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email_address_filter.max_domains

Legt die maximale Anzahl von Domänen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Legt die maximale Anzahl von Ausnahmen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.email.allow_duplicate_message_ids

Ermöglicht das Speichern von E-Mails mit doppelten Nachrichten-IDs und fügt die Fehlermeldung „Doppelte Nachrichten-ID gefunden, Schleife verhindert“ hinzu.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.email.append.timezone

Hängt die Zeitzone des Anwenders an alle Datums- und Uhrzeitwerte in ausgehenden E-Mail-Nachrichten an (z. B. 2018-07-02 04:01:14 PST). Die Zeitzone wird nicht angezeigt, wenn die Systemeigenschaft ist *glide.sys.time_format* Hat keinen „z“-Wert. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Zeitzone in E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Aktiviert einen Systemscan jeder Datei, die ein Anwender an einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Client anhängt. Wenn eine Datei mit einem Virus infiziert ist, kann der Anwender die E-Mail mit der angehängten Datei nicht senden. Der Anwender muss den Anhang entfernen, um die E-Mail zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

E-Mails, bei denen ein Zieldatensatz fehlt oder deren Zieldatensatz die E-Mail ist, werden für jeden Anwender unabhängig von seinen Rollen sichtbar gemacht. Wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ gesetzt wird, ist der Anwender eingeschränkt, es sei denn, er hat den Datensatz gesendet oder hat eine Administratorrolle.

- Typ: Wahr | Falsch
- Wert: Falsch

glide.email.inbound.calendar_behavior

Gibt an, wie das System Kalenderdaten speichert, z. B. eine Einladung oder eine Antwort auf eine Einladung. Geben Sie eine dieser Optionen ein (es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden):

- Anhängen: Speichern Sie die Kalenderdaten als Anhang in dem zugehörigen Datensatz, z. B. als Incident oder Änderung, der bzw. die eine Einladung auslöst.
- Ignorieren: Verwerfen Sie die Kalenderdaten.
- Inline: Speichern Sie die Kalenderdaten als Text im Feld E-Mail-Text.
- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Anhängen

glide.email.inbound.check_attachment_availability

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

Verhindert, dass Anwender virusinfizierte Dateien herunterladen und verwenden, die an eingehende E-Mails angehängt sind.

Das System erkennt infizierte Dateien in einer E-Mail, indem es überprüft ServiceNow Virus-Header. Wenn mehrere E-Mail-Anhänge vorhanden sind, scannt das System die Dateien über Antivirus-Scanning an. Alle Anhänge, bei denen festgestellt wurde, dass sie infiziert sind, werden nicht zur Verwendung verfügbar gemacht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Gibt an, ob eingehende E-Mail-HTML konvertiert wird, sodass E-Mail-Bilder in der HTML-Textvorschau erscheinen. Das System zeigt defekte CID(Content-ID)-Links anstelle von erhaltenen Bildern an, wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist. Das Format, in dem das System ein E-Mail-Bild anzeigt, hängt von der Einstellung der Eigenschaft zum Zeitpunkt des Empfangs der E-Mail ab, nicht von der aktuellen Einstellung der Eigenschaft.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Ermöglicht dem System, HTML-Text für eingehende E-Mails zu generieren, die nur eine nur-Text-Nachricht enthalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Ermöglicht dem System, nur-Text für eingehende E-Mails zu generieren, die nur eine HTML-Nachricht enthalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.max_attachment_count

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.inbound.max_body_chars

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail zulässig ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Legt die E-Mail auf „Empfangen ignoriert“ fest, wenn sie mit einer von zwei Bedingungen erfüllt ist:

- Anwenderaccount (Gast- oder ein anderer Account, der zum Ausführen der Aktion für eingehende E-Mails verwendet wird) ist inaktiv.
- Der Anwenderaccount (Gast- oder ein anderer Account, der zum Ausführen der Aktion für eingehende E-Mails verwendet wird) ist gesperrt, und die Eigenschaft „glide.pop3.process_locked_out ist auf „falsch“ festgelegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable ${mailto:} verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist

glide.email.name_split

Gibt das Trennzeichen an, das zwischen dem Vor- und Nachnamen einer E-Mail-Adresse verwendet wird. Das Trennzeichen „.“ (Punkt) in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter `sys_mail`-Datensatz gespeichert wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften für Benachrichtigungsempfänger verwendet und ermöglicht die Untersuchung von Problemen mit Benachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Verhindert, dass Anwender E-Mails senden, die Viren-infizierte Dateien enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine ausgehende E-Mail einen Anhang enthält, der zuvor über als infiziert markiert wurde Antivirus-Scanning , Dann sendet das System die E-Mail nicht. Ein Ereignis wird erstellt, um anzugeben, dass der E-Mail-Anhang nicht zur Verwendung verfügbar ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Speichert den Wert, der in der Kopfzeile „Automatisch gesendet“ der ausgehenden E-Mail verwendet wird. Löschen Sie den Eigenschaftswert, um die Kopfzeile „Automatisch gesendet“ aus allen ausgehenden E-Mails zu entfernen. Einige Spam-Filter kennzeichnen automatisch generierte E-Mails als Spam.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch generiert

glide.email.outbound.max_attachment_count

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.outbound.max_body_chars

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehender E-Mail zulässig ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.override.url

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit nav_to.do enden. Ein Beispielwert ist `https://servicenow.customerdomain.com/production.nav_to.do` . Diese Eigenschaft ist für Kunden geeignet, die benutzerdefinierte Umleitungs-URLs für ihre Instanzen verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Instanz-URL

glide.email.remove_illegal_address_quotes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ungültige Anführungszeichen von einer eingehenden E-Mail-Adresse, sodass die eingehende E-Mail-Adresse als gültig akzeptiert werden kann. Wenn Sie beispielsweise die Eigenschaft auf „wahr“ festlegen, wird die Adresse „john.doe@example.com“ in john.doe@example.com geändert. Jedoch werden nur Adressen, die als John Doe <'john.doe@example.com'> formatiert sind, vollständig entfernt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen „an:“, „CC:“, „BCC:“ für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden. sollen Wenn mehr E-Mails gesendet werden sollen als der angegebene Wert, stellt die Instanz eine neue SMTP-Verbindung her.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Gibt die maximale Gesamtzahl der Empfänger an, an die eine E-Mail gesendet werden kann. Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen an:, CC:, BCC: Für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Legt die maximale Anzahl von E-Mail-Filtern fest, die einem einzelnen Systemadressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Konvertiert die XML sowohl ausgehender als auch eingehender E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, in nur-Text. Bei „falsch“ wird die XML-Datei vom System beibehalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging

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

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Ausschluss der Protokollierung beziehen. Bei „falsch“ sind die Eigenschaften deaktiviert. Diese Eigenschaft kann von generierte Protokollnachrichten nicht unterdrücken `glide.email.test.user`Eigenschaft.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive`

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule`

Protokolliert Empfänger, die basierend auf ausgeschlossen werden **Zeitplan** Feld im Benachrichtigungsgerät-Datensatz [cmn_notif_device] für das ausgewählte Benachrichtigungsgerät.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator`

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da sie das Benachrichtigungsereignis initiiert haben, z. B. das Aktualisieren eines Incident-Datensatzes. Die **An Ereignisersteller senden** Das Kontrollkästchen wird dann im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email`

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled`

Protokolliert Empfänger von Kalendereinladungen, die ausgeschlossen sind. Empfänger werden ausgeschlossen, da **Kalenderintegration** Feld ist auf festgelegt **Keine** Im Anwenderdatensatz.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive`

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

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Bei „falsch“ sind die Eigenschaften deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes befinden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die in angegeben sind **Anwender/Gruppen im Feld** Feld für den Benachrichtigungsdatensatz. Die recipient_fields sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Um beispielsweise einen Incident-Beauftragten als Empfänger einzubeziehen, legen Sie fest **Anwender/Gruppen im Feld** Feld bis **Zugewiesen an** .

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

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

Protokolliert Anwender, die in einer Benachrichtigung enthalten sind, die an eine Gruppe gesendet wird. Die Eigenschaft protokolliert auch Anwender im Ereignis **Parameter 1** Oder **Parm2** Feld.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eine Empfängergruppe verwalten. Die Eigenschaft protokolliert auch Anwender im Ereignis **Parameter 1** Oder **Parm2** Feld.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die Teil einer Benachrichtigungsempfänger-Gruppe sind. Die Eigenschaft protokolliert auch Anwender im Ereignis **Parameter 1** Oder **Parm2** Feld.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (recipient_users) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert Empfänger, da sie über die Benachrichtigungseinstellungen des Anwenders abonniert wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.pop3.parse_start

Gibt den Text an, der den Anfang des E-Mail-Textkörpers angibt. Die Instanz analysiert name:value-Paare in diesem Abschnitt, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail festzulegen oder zu aktualisieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.pop3.parse_end

Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail zu 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.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.smtp.dateformat

Geben Sie das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Gibt an, ob ausgehende E-Mails die Kopfzeile „Precedence: bulk“ enthalten. Einige Spam-Filter kennzeichnen Massen-E-Mails als Spam. Stellen Sie den Wert auf **false**, um diese Kopfzeile aus der ausgehenden E-Mail zu entfernen.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.smtp.send_partial

Teilt ausgehende E-Mails zwischen gültigen und ungültigen Empfängern auf. Die E-Mail wird nur an die gültigen Empfänger gesendet. Eine neue E-Mail mit den ungültigen Empfängern wird in erstellt **Sendebereit** status und Versuche, erneut zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: Wahr

glide.smtp.timeformat

Geben Sie das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Gibt an, ob E-Mail-Adressen oder Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Kopfzeilen angezeigt werden sollen. Wenn dies der Fall ist, sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn kein passender Benutzerdatensatz gefunden werden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Gibt den Grenzwert des Datenvolumens an, das über einen einzigen Klick des Vorgangs „alle erweitern“ oder „getEmailBodies“ verarbeitet werden kann. Wenn der Grenzwert erreicht wird, wird der Anwender benachrichtigt, dass der maximal zulässige Schwellenwert für E-Mail-Text erreicht wurde und einige E-Mails nicht erweitert 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.ui.email_client.email_address.disambiguator

Legt die Spalten des Anwenders fest [sys_user] Tabelle, die in der Liste der automatischen Vervollständigung angezeigt wird. Trennen Sie jeden Spaltennamen durch ein Semikolon (;).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Name

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Legt einen Wert fest, der von verwendet wird **Betroffene ci-Benachrichtigungen** Business-Regel. Die Business-Regel benachrichtigt Abonnenten, wenn sich Aufgaben auf Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) auswirken. Die Business Rule generiert Benachrichtigungen für übergeordnete CIs bis zu der durch diese Eigenschaft definierten Ebene. Sie können den Eigenschaftswert an die Komplexität und Tiefe Ihrer CI-Beziehungen anpassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Beschränken Sie Anhänge mit fragwürdigen Dateierweiterungen für eingehende E-Mails.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Legt den Standardwert von 24 Stunden fest. E-Mails, die älter als 24 Stunden sind, werden nicht vom System gesendet. Dadurch wird verhindert, dass das System gleichzeitig eine große Anzahl von gesendeten E-Mails hat oder wenn im Postausgang eine große Anzahl von E-Mails auf den Versand warten.

Legen Sie einen Wert größer als 24 (Stunden) fest, und erhöhen Sie ihn in Intervallen, um nicht eine große Anzahl von E-Mails gleichzeitig zu senden. Je nachdem, wie groß der Backlog von E-Mails ist und wie verteilt sie rechtzeitig erstellt werden, sollten Sie mit einem Wert von 36 (Wert von 1,5 Tagen) beginnen, diese löschen lassen, dann den Wert erneut auf 48 (zwei Tage) festlegen und den Wert weiter erhöhen, bis alle älteren E-Mails gesendet wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Wert: 24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

Aktiviert die Systemeigenschaft für die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale 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.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.notification.translation.dynamic`

Aktiviert die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email`

Wenn auf festgelegt `Wahr`, Validiert den MIME-Typ von Anhängen in der eingehenden E-Mail.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

Aktivieren Sie die E-Mail-Verwaltung

E-Mail-Filter und E-Mail-Service aktivieren.

E-Mail-Filter aktivieren

Administratoren können das E-Mail-Filter-Plugin (com.glide.email_filter) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

E-Mail-Filter 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.

Den E-Mail-Dienst aktivieren

Benutzer mit der Administratorrolle können das E-Mail-Dienst-Plugin (com.glide.email.service) aktivieren, um die E-Mail-API zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Zugriff auf die E-Mail-API gewähren

Um Benutzern ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die E-Mail-API zu gewähren, müssen Administratoren eine Zugriffssteuerung erstellen und eine spezielle Rolle zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-API .

Prozedur

1. Erhöhen Sie die Berechtigungen auf security_admin.
2. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Zugriffssteuerung (ACL)**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie eine Zugriffssteuerung für die E-Mail-Tabelle [sys_email].

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

Zugriffssteuerungswerte

Feld	Wert
Typ	Datensatz
Betrieb	erstellen
Admin-Aufhebungen	Ausgewählt
Name	sys_email
Erfordert Rolle	email_api_send

5. Weisen Sie dem Nicht-Administrator-Benutzer die Rolle email_api_send zu.
6. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf alle Datensätze in der Benachrichtigungszieltabelle oder Lesezugriff auf einen bestimmten Datensatz in der Tabelle hat. Um beispielsweise mit Incident-Benachrichtigungen zu arbeiten, muss der Benutzer ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die Incident-Tabelle haben. Sie können den Datensatzzugriff gewähren, indem Sie:
   - dem Benutzer eine geeignete Rolle zuweisen, z. B. die Rolle ITIL.
   - einen bestimmten Incident auswählen, der für den Benutzer geöffnet wurde.

E-Mail-Account wird erstellt

Verwenden Sie den E-Mail-Administrator, um E-Mail-Accounts, E-Mail-Filter und E-Mail-Accounts für zu erstellen Microsoft Graph.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.

Standardmäßig werden Instanzen mit E-Mail-Accounts für geliefert ServiceNow– Verwaltete SMTP- und POP3-Server zum Senden und Empfangen von E-Mails. Diese Accounts können nicht geändert werden. Sie können jedoch deaktiviert werden, wenn Sie sie nicht verwenden möchten. Um eine Verbindung zu anderen E-Mail-Servern und -Diensten herzustellen, müssen Sie E-Mail-Accounts für diese erstellen. Sie können E-Mail-Accounts für Server und Dienste erstellen, die diese Protokolle verwenden:

- SMTP
- POP3
- IMAP

Hinweis: Das System lässt immer nur einen SMTP-E-Mail-Account aktiv sein und sendet alle E-Mails über diesen Account. Sie können jedoch E-Mails von mehreren POP3- oder IMAP-Accounts empfangen.

Das System speichert einzelne E-Mail-Accounts in der Tabelle `sys_email_account`. Erstellen Sie separate E-Mail-Accounts zum Senden und Empfangen von E-Mails. Benutzen Sie E-Mail-Eigenschaften, um festzulegen, wie das System E-Mails für alle E-Mail-Accounts verarbeitet.

Standardmäßig stellt der ServiceNow POP3-Server jeder Instanz ein eigenes Postfach unter der Adresse instanz@service-now.com zur Verfügung. Ebenso sendet der ServiceNow

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

SMTP-Server eine E-Mail von der Adresse instance@service-now.com. Um ein weiteres Postfach zu erstellen, richten Sie Ihren eigenen POP3- oder IMAP-Server ein und erstellen Sie einen E-Mail-Account für den Server in der Instanz. Um die E-Mail-Adresse des Absenders zu ändern, aktualisieren Sie die Adresse in dem E-Mail-Account, den Sie zum Senden der E-Mail verwenden.

E-Mails, die über einen POP3- oder IMAP-Server-Account empfangen werden, werden in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert und dann aus dem Account gelöscht.

Hinweis: ServiceNow hat exklusiven Zugriff auf einen Account, den Sie konfigurieren. Nachdem eine E-Mail aus einem von Ihnen konfigurierten POP- oder IMAP-Account gelesen wurde, löscht ServiceNow die E-Mail vom Server.

Erstellen Sie einen E-Mail-Account

Sie können E-Mail-Accounts zusätzlich zu den für Sie eingerichteten Accounts erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- E-Mail-Server: ein kompatibler E-Mail-Server
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Warnung: Ein SMTP-Server, der eine localhost- oder Loopback-IP-Adresse (127.0,0.1) verwendet, wird nicht als kompatibler E-Mail-Server akzeptiert. Weitere Informationen finden Sie unter KB0724199 .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Accounts.
Kontotyp	**Freigegebene Adresse** Eine gemeinsam genutzte Adresse bezieht sich auf ein freigegebenes Postfach, auf das mehrere Anwender oder Teammitglieder zugreifen können. **Weiterleitungsadresse** Eine Weiterleitungsadresse ist eine E-Mail-Adresse, an die E-Mails automatisch weitergeleitet oder von einem anderen Account weitergeleitet werden. **Hinweis:** Der Account-Typ ist spezifisch für das private Unternehmens-Postfach. Weitere Informationen finden Sie unter .
Typ	Typ des E-Mail-Servers. Sie können eine der folgenden Optionen 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.

Feld	Beschreibung
	○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP **Hinweis:** Das System kann jeweils nur einen aktiven SMTP-Account verwenden.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, die für den E-Mail-Account verwendet wird, um eine Verbindung zum E-Mail-Server herzustellen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAUTH ○ OAUTH 2,0 Das Plugin „E-Mail – OAUTH“ für IMAP und SMTP (com.Glide.email.oauth) muss aktiv sein, damit die OAuth-Optionen sichtbar sind.
OAuth-Provider	Registrierungsdatensatz der OAuth-Anwendung für diesen Account. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **OAuth 2,0** .
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account eine Verbindung herstellt. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. Node.customerDomain).
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Accounts.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von bereitgestellt wird ServiceNow. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Ausgabe aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**an. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme im Zusammenhang mit dem Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.
E-Mail-Anwenderbezeichnung	Anzeigewert, der für ausgehende Nachrichten verwendet wird. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch die **Absender**-Adresse, wenn die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss dies eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert im Feld **Absender** kann dies überschreiben (für SMTP-Accounts).

Automatische Übersetzung

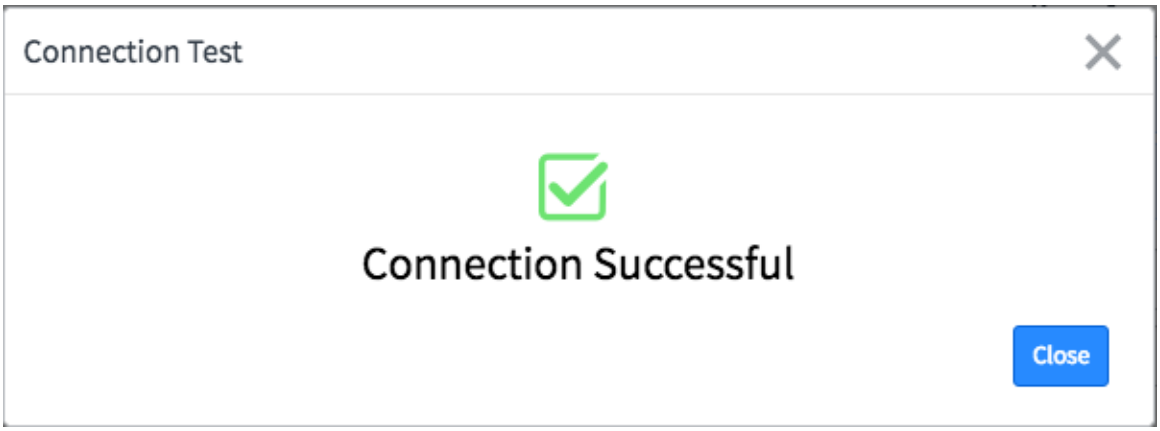
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Adresse in **Von** Das Feld im Formular „Benachrichtigung“ [sysevent_email_action] hat Vorrang vor diesem Feld.
Passwort	Passwort, wenn **Authentifizierung** Typ ist **Passwort** . **Hinweis:** Sie müssen möglicherweise dieses Feld vergrößern, um längere Passwörter zu ermöglichen. Standardmäßig hat dieses Feld eine Größe von 40 Zeichen.
Von	(Nur SMTP) die Absenderadresse, die für Benachrichtigungen verwendet wird, die mit diesem Account gesendet werden. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld **Benutzername**. Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Wählen Sie eine Einstellung aus: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mit dem SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokoll auf eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem SSL/TLS-verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mail ist zwischen verschlüsselt ServiceNow Instanz und Ihr E-Mail-Server. **Warnung:** Auswahl eines weniger sicheren Protokolls wie **STARTTLS** Oder **Keine** Kann Ihre Daten offenlegen. Wählen Sie aus, um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten **SSL/TLS** .
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn leer gelassen, verwendet das System den standardmäßigen Systemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie unten auf den Link Testverbindung, um den SMTP-, POP3- oder IMAP-Account zu testen.

   Das System zeigt ein Popup-Fenster mit den Ergebnissen des Verbindungstests 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.



Wenn der Test erfolgreich ist, klicken Sie auf **Schließen**, um zum E-Mail-Account zurückzukehren. Wenn der Test fehlschlägt, klicken Sie auf **Protokolle anzeigen**, um weitere Informationen zu den Testergebnissen anzuzeigen.

Ergebnis

Das System verwendet den E-Mail-Account zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das System zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Mehrere E-Mail-Leser

Organisieren Sie POP3-/IMAP-E-Mail-Accounts in E-Mail-Account-Gruppen (Teilmengen von E-Mail-Accounts), die von mehreren E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden können. Um die Leistung der Verarbeitung eingehender E-Mail-Accounts zu verbessern, können Sie E-Mail-Account-Gruppen und bei Bedarf E-Mail-Leseaufträge hinzufügen, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

So funktioniert die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe

Standardmäßig verarbeitet der E-Mail-Leseauftrag POP3/IMAP-E-Mail-Accounts seriell, was zu längeren Verarbeitungszeiten führen kann, wenn Sie viele E-Mail-Accounts haben. Es kann auch schwierig sein, problematische E-Mail-Accounts zu identifizieren, die zu langsameren Verarbeitungszeiten beitragen könnten.

Um die Verarbeitungszeit für E-Mail-Accounts zu reduzieren, können Sie eine oder mehrere E-Mail-Account-Gruppen erstellen, die Teilmengen Ihrer E-Mail-Accounts enthalten. Wenn Sie Ihre E-Mail-Accounts in Gruppen organisieren, kann der standardmäßige E-Mail-Leseauftrag jede E-Mail-Account-Gruppe separat verarbeiten. Nachdem Sie eine oder mehrere E-Mail-Account-Gruppen erstellt haben, können Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Verwenden Sie `glide.email.inbound.account_group_processing`Systemeigenschaft zum Aktivieren der Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe.

Während der Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe:

- Das System speichert die E-Mail-Accounts in der Tabelle „E-Mail-Account-Gruppen“ [sys_email_Account_Group].
- Der standardmäßige E-Mail-Leseauftrag wird alle zwei Minuten ausgeführt. Der E-Mail-Leser wählt die zu verarbeitende Accountgruppe basierend auf dem Verarbeitungsstatus der Accountgruppe und dem Datum und der Uhrzeit der letzten Verarbeitung der Gruppe 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.

- Beanspruchter Status: Wenn eine Accountgruppe den Status „beansprucht“ hat, verarbeitet der E-Mail-Leser die Accountgruppe. Wenn Sie andere E-Mail-Leseaufträge definiert haben, kann kein anderer E-Mail-Leseauftrag die Gruppe zur Verarbeitung beanspruchen.
- Status „nicht beansprucht“: Wenn eine Accountgruppe nicht beansprucht wird, steht die Accountgruppe für die Verarbeitung durch den E-Mail-Leser zur Verfügung.

- Der E-Mail-Leseauftrag verarbeitet die E-Mail-Accounts, die in der ausgewählten Accountgruppe enthalten sind.
- Der E-Mail-Leseauftrag wählt die nächste verfügbare Accountgruppe zur Verarbeitung aus und setzt die Verarbeitung dieser Accountgruppe fort.

Sie können die Verarbeitung jeder E-Mail-Accountgruppe mithilfe der Tabelle „E-Mail-Accountgruppen“ [[sys_email_Account_Group]] überwachen. Jeder Account-Gruppendatensatz enthält die Verarbeitungsdauer (wie lange der E-Mail-Leser benötigt, um alle Accounts in der Gruppe zu verarbeiten).

Nachdem Sie die Verarbeitungszeiten für Ihre E-Mail-Account-Gruppen überprüft haben, bestimmen Sie, ob weitere Anpassungen bei der Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe vorgenommen werden sollen. Sie können beispielsweise eine weitere E-Mail-Account-Gruppe erstellen oder einen anderen E-Mail-Leseauftrag erstellen, um Ihre E-Mail-Account-Gruppen parallel zu verarbeiten. Sie definieren zusätzliche E-Mail-Leseaufträge mithilfe der Tabelle Zeitplan [sys_Trigger].

Richten Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe ein

Um die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe einzurichten, müssen Sie über die Rolle email_Account_admin oder admin verfügen.

1. **Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen .**

   Definieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Account-Gruppen, die eine Teilmenge Ihrer POP3-/IMAP-E-Mail-Accounts enthalten. Ihr Basissystem enthält eine Standard-E-Mail-Accountgruppe. Alle POP3-/IMAP-Accounts, die nicht in einer E-Mail-Account-Gruppe enthalten sind, werden als Teil der Standard-E-Mail-Account-Gruppe verarbeitet.

2. **Aktivieren Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe**

   Navigieren Sie zu sys_properties.list, und suchen Sie nach `glide.email.inbound.account_group_processing`Systemeigenschaft. Legen Sie **Wert** auf **true** fest. Der E-Mail-Leseauftrag beginnt mit der Verarbeitung der von Ihnen erstellten E-Mail-Account-Gruppen.

3. **Überwachen Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe.**

   Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Accountgruppen, um festzustellen, ob die Verarbeitungszeit reduziert wurde. Bestimmen Sie, ob die zusätzlichen Gruppen die Bearbeitungszeit des Accounts ausreichend reduzieren oder erwägen, einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzuzufügen, um die Verarbeitungszeit weiter zu reduzieren.

4. **Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag .**

   Erstellen Sie im Rahmen der Feinabstimmung der Verarbeitung von E-Mail-Accountgruppen zusätzlich zum standardmäßigen E-Mail-Leserauftrag einen E-Mail-Leserauftrag, um E-Mail-Accountgruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen

Definieren Sie eine E-Mail-Account-Gruppe, die eine Teilmenge Ihrer POP3-/IMAP-E-Mail-Accounts enthält. Der E-Mail-Leseauftrag verarbeitet jede E-Mail-Account-Gruppe automatisch wie geplant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: admin oder email_Account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Kontogruppen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Accountgruppe.
E-Mail-Accounts	Eine Teilmenge von POP3-/IMAP-E-Mail-Accounts. Wählen Sie die E-Mail-Accounts aus, aus denen die Gruppe besteht. **Hinweis:** Wenn Sie einer Gruppe einen E-Mail-Account hinzufügen, kann er nicht in anderen Accountgruppen wiederverwendet werden.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem die E-Mail-Accountgruppe verarbeitet werden kann. Neue Accountgruppen sind standardmäßig aktiv.
Standard	Schreibgeschützt. Kontrollkästchen, das angibt, dass der Account der Standard-E-Mail-Account ist.
Status	Schreibgeschützt. Verarbeitungsstatus der E-Mail-Accountgruppe: Nicht beansprucht oder beansprucht.
Gefordert von	Schreibgeschützt. ID des derzeit laufenden E-Mail-Leseauftrags.
Zuletzt verarbeitet	Schreibgeschützt. Der Zeitpunkt, zu dem der E-Mail-Leseauftrag diese Gruppe zuletzt verarbeitet hat.
Verarbeitungsdauer	Schreibgeschützt. Die Dauer, die ein E-Mail-Leseauftrag benötigt, um die Accountgruppe zu verarbeiten.

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das System aktualisiert die Tabelle „E-Mail-Accountgruppe“ [sys_email_Account_Group] mit der neuen Accountgruppe. Verwenden Sie diese Tabelle, um die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe zu überwachen.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe .
- Bestimmen Sie, ob Sie die Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortsetzen möchten. Sie können eine weitere E-Mail-Account-Gruppe oder einen anderen E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig 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.

Aktivieren Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe

Aktivieren Sie den E-Mail-Leseauftrag, um mit der Verarbeitung Ihrer E-Mail-Account-Gruppen zu beginnen, damit Sie die Zeit für die Verarbeitung eingehender E-Mail-Accounts reduzieren können.

Vorbereitungen

Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu Mit den folgenden Einstellungen:

- Name: `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Typ: true | false
- Wert: **true**

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Accountgruppen, um festzustellen, ob die Verarbeitungszeit reduziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie E-Mail-Account-Gruppen.

Um die Verarbeitungszeit weiter zu reduzieren, sollten Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag erstellen, um eingehende E-Mail-Accounts zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag.

Überwachen Sie E-Mail-Account-Gruppen

Verwenden Sie die Tabelle „E-Mail-Account-Gruppen“ [sys_email_Account], um den Status der E-Mail-Account-Gruppen zu überprüfen, die von E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden.

Vorbereitungen

1. Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen.
2. Aktivieren Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe.

Erforderliche Rolle: Email_Account_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Kontogruppen**an.
2. Überprüfen Sie die Verarbeitungsdetails für jede Accountgruppe:

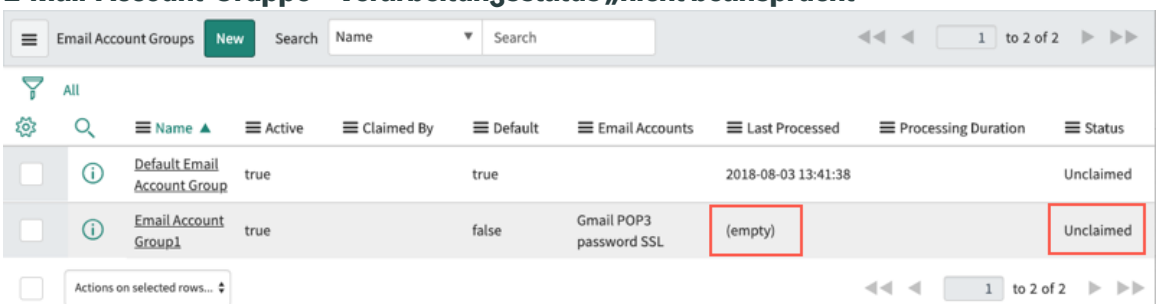
Feld	Beschreibung
Name	Der Name der E-Mail-Accountgruppe.
Aktiv	Der Betriebsstatus der E-Mail-Accountgruppe. Der Wert „wahr“ gibt an, dass der Account für die Verarbeitung von E-Mail-Accounts aktiviert ist.
Gefordert von	Die ID des E-Mail-Leseauftrags, wenn der Auftrag für die Accountgruppe ausgeführt 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.

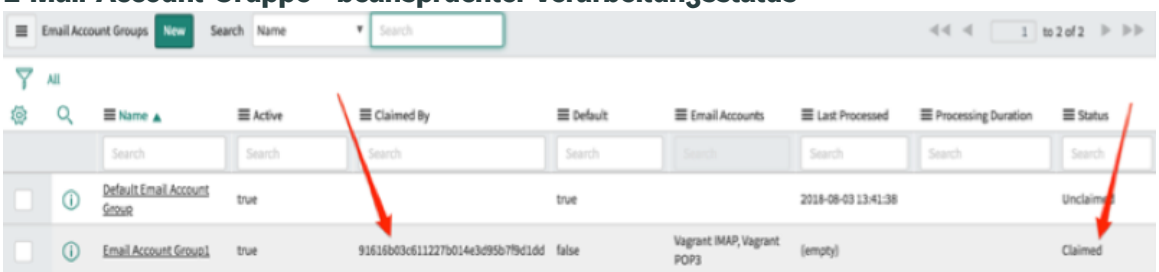
Feld	Beschreibung
Standard	Der Standardindikator. Der Wert „wahr“ gibt an, dass die E-Mail-Accountgruppe der Standard ist.
E-Mail-Accounts	Die Namen der E-Mail-Accounts, die in der E-Mail-Account-Gruppe enthalten sind.
Zuletzt verarbeitet	Der Tag und die Uhrzeit, zu der der E-Mail-Leseauftrag diese Accountgruppe zuletzt verarbeitet hat.
Verarbeitungsdauer	Die Dauer (in Stunden, Minuten, Sekunden) für die Verarbeitung der Accountgruppe.
Status	Verarbeitungsstatus der E-Mail-Accountgruppe: ○ Nicht beansprucht: Die Accountgruppe ist für die Verarbeitung durch den nächsten E-Mail-Leseauftrag verfügbar. ○ Beansprucht: Ein E-Mail-Leseauftrag verarbeitet die aktuelle Accountgruppe.

Example:

E-Mail-Account-Gruppe – Verarbeitungsstatus „nicht beansprucht“



E-Mail-Account-Gruppe – beanspruchter Verarbeitungsstatus



Nächste Maßnahme

Wenn Sie E-Mail-Accounts optimieren, sollten Sie eine der folgenden Schritte in Betracht ziehen:

- Erstellen Sie eine weitere E-Mail-Accountgruppe .
- Erstellen Sie eine weitere E-Mail-Leseauftrag Dient zur gleichzeitigen Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen.

Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag

Wenn Sie E-Mail-Account-Gruppen erstellt haben, um die Verarbeitung eingehender E-Mail-Accounts zu optimieren, können Sie zusätzlich zum standardmäßigen E-Mail-Leserauftrag einen E-Mail-Leserauftrag erstellen, um diese Accountgruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

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

1. Erstellen Sie E-Mail-Account-Gruppen.
2. Aktivieren Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe

Erforderliche Rolle: Email_Account_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_Trigger.list` .
2. Wählen Sie in der Tabelle „sys_Trigger“ den Auftragsdatensatz „E-Mail-Leser“ aus.
3. Im Auftragsformular „E-Mail-Leser“:
   a. Geben Sie einen eindeutigen Namen für den hinzuzufügenden E-Mail-Leseauftrag ein, damit Sie ihn vom Standard-E-Mail-Leseauftrag unterscheiden können.
   b. Ändern Sie bei Bedarf das Zeitintervall für diesen E-Mail-Leseauftrag.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Einfügen** .
   Ein anderer E-Mail-Leseauftrag wird erstellt. Dieser Auftrag wird gleichzeitig mit dem standardmäßigen E-Mail-Leseauftrag ausgeführt, um E-Mail-Account-Gruppen zu verarbeiten.

Nächste Maßnahme

Überwachen Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe Und bestimmen Sie, ob der zusätzliche Leserauftrag die Verarbeitungszeit reduziert. Bei Bedarf können Sie die Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortsetzen. Sie könnten beispielsweise erwägen, eine weitere E-Mail-Accountgruppe hinzuzufügen.

E-Mail-Filter

Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.

Wenn eine E-Mail ist *Ignoriert* , Die E-Mail wird in Ihrer Instanz gespeichert, aber nicht verarbeitet. Sie können auf eine ignorierte E-Mail zugreifen, indem Sie den zugehörigen E-Mail-Datensatz [sys_email] anzeigen.

Das Plugin „E-Mail-Filter“ (com.Glide.email_Filter) ist standardmäßig für Releases nach Kingston aktiv. Für Releases vor Kingston muss es aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Filter aktivieren.

Standard-E-Mail-Filter

Standardmäßig sind die folgenden Filter in verfügbar **System-Mailboxen** > **Administration** > **Filter** Modul:

Standard-E-Mail-Filter

Filter	Beschreibung
VCAL ignorieren	Ignoriert alle E-Mails, die vCalendar-Anforderungen enthalten. Dieser Filter verhindert, dass Aktionen bei eingehender E-Mail unnötige Incident-Datensätze erstellen, wenn die Instanz eine Antwort auf die gesendete E-Mail erhält. vCalendar-Anforderungen in E-Mail-Antworten werden durch die E-MailUtils-Skripteinbindung identifiziert.
Kopfzeile ignorieren	Ignoriert E-Mails, die bestimmte Kopfzeilen enthalten. Dieser Filter überschreibt `glide.pop3.ignore_headers`Eigenschaft.

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-E-Mail-Filter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
Junk-E-Mail: Absender ist gleich Empfänger	Filtert E-Mails vom selben Anwender wie der SMTP-Anwender in den Junk-Ordner.
Betreff ignorieren	Ignoriert E-Mails mit bestimmten Begriffen oder Ausdrücken in der Betreffzeile. Dieser Filter überschreibt `glide.pop3.ignore_subjects`Eigenschaft. Dieser Filter gilt möglicherweise nicht für E-Mails von unbekannten Benutzern. Unbekannte Benutzer können gesperrt werden.
Spam in den Junk-Ordner verschieben	Verschiebt als Spam identifizierte E-Mails in den Junk-Ordner. Dieser Filter überprüft den Wert von ServiceNow Spam-Header. Wenn der Header lautet X-ServiceNow-Spam-Status: Ja , Der Filter verschiebt die E-Mail in den Junk-Ordner

Hinweis: Die Filteraktion sollte so konfiguriert werden, dass sie angibt, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters als „wahr“ ausgewertet werden. Die zwei Optionen im Basissystem sind: Als ignoriert markieren und Zum Junk-Ordner verschieben. Sie können das Aktionsskript verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Spam-Bewertung und -Filterung finden Sie unter Bewertung und Filterung von E-Mail-Spam (Instanzsicherheitshärtung) In Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

E-Mail-Filter-Skripteinbindung

E-Mail-Filter verwenden eine Skripteinbindung namens E-MailUtils, die eine einfache Dienstprogrammfunktion enthält, um festzustellen, ob vCalendar sich im Textkörper der Antwort-E-Mail befindet. Die Ergebnisse dieser Abfrage werden in einem Bedingungsskript im E-Mail-Filter *VCAL ignorieren* verwendet.

Spam-Bewertung und Virenscan

Jede Nachricht, die über die E-Mail-Server versendet wird, wird darauf überprüft, wie wahrscheinlich sie Spam darstellen. Auf Grundlage dieses Assessments fügt die Instanz zu jeder Nachricht eine Kopfzeile hinzu, der in der Kundeninstanz zur Filterung mithilfe des E-Mail-Filter-Plugins verwendbar ist.

Das System fügt auch hinzu X-ServiceNow-Virus:INFIZIERT Header zu einer E-Mail, die mindestens einen virusinfizierten Anhang enthält. Das System ignoriert die E-Mail-Adresse.

Spam-Bewertungen und Virenscans sind nur für Instanzen verfügbar, die die ServiceNow-E-Mail-Infrastruktur verwenden. Weitere Informationen zur Spam-Bewertung und -Filterung finden Sie unter KB0549426 .

Zugehörige Informationen

E-Mail-Filter erstellen

E-Mail-Filter erstellen

Sie können E-Mail-Filter erstellen, um ein benutzerdefiniertes Aktionsskript anzuwenden oder um Aktionen zu filtern, wenn die E-Mail den Bedingungen Ihres Filters entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Filter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Filters.
Anwendung	Anwendungsbereich des E-Mail-Filters.
Reihenfolge	Priorität, die der E-Mail-Filter andere Filter für dieselbe Tabelle übernimmt. Um dem Filter eine höhere Priorität gegenüber anderen Filtern zu geben, geben Sie eine niedrigere Zahl ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Filters.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion des Filters.
Bedingungen	Bedingungen zum Definieren, welche E-Mails gefiltert werden sollen.
Bedingungsskript	Skript zum Definieren, welche E-Mails gefiltert werden sollen. Verwenden Sie dieses Skript, um auf andere Tabellen, Variablen oder Methoden zuzugreifen. Das Bedingungsskript für den Filter „VCAL ignorieren“ sucht beispielsweise nach den Ergebnissen der Skripteinbindung E-MailUtils, die vCalendar-Anhänge erkennt.
Aktionsskript	Skript zum Definieren des zusätzlichen Verhaltens, das ausgeführt werden soll, wenn die Filterbedingung als „wahr“ ausgewertet wird. Dies kann eine E-Mail-Aktion beinhalten, die nicht in den Standardfilteraktionen enthalten ist. Im Basissystem wird das Aktionsskript verwendet, um die Fehlerzeichenfolge zu erstellen, die im E-Mail-Protokoll veröffentlicht wird (**Systemprotokolle** > **E-Mail**) an.

4. yxcvbnm,ooiuztreq12345tKlicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

   Die zugehörige Liste *Filteraktionen* erscheint.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**.
6. Legen Sie fest, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters wahr sind.

   Die zwei Optionen im Basissystem sind: *Als ignoriert markieren* und *Zum Junk-Ordner verschieben*. Sie können das *Aktionsskript* verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

   Hinweis: Bevor Sie weitere E-Mail-Aktionen mit einem Skript erstellen, lesen Sie Inbound Email Actions . Wie Business Rules verwenden Aktionen bei eingehender E-Mail sowohl Bedingungen als auch Skripte und können eine Reihe nützlicher Aktionen für E-Mails bereitstellen, die die Instanz empfängt.

E-Mail-Service

Die `E-Mail-Service` Die API stellt einen Endpunkt zur Installation der E-Mail-API auf der Instanz bereit.

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

Standardmäßig `E-Mail-Service` Ermöglicht nur Administratoranwendern den Zugriff auf E-Mail-API . Administratoren können Gewähren Sie Zugriff auf die E-Mail-API Von:

1. eine Zugriffssteuerung zum Erstellen von Datensätzen in der E-Mail-Tabelle [sys_email] hinzufügen, die mit der Rolle email_api_send verknüpft ist.
2. die Rolle email_api_send dem Benutzer ohne Administratorberechtigung zuweisen.
3. überprüfen, ob der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf die Benachrichtigungszieltabelle hat. Eine E-Mail-Benachrichtigung für einen Incident erfordert beispielsweise Lesezugriff auf die Incident-Tabelle.

Nicht-Administratoranwender mit der Rolle email_api_send können auf zugreifen `E-Mail` API von REST API-Explorer .

Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Vorbereitungen

Führen Sie die Schritte in E-Mail-Adressfilter festlegen aus.

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kombination aus zulässigen Listen- und abgelehnten Listen-E-Mail-Adressfiltern in einem Systemadressfilter verwenden.

Ein Systemadressfilter blockiert eine Domäne oder Adresse, die nur auf abgelehnten Listen und nie auf zulässigen Listen angezeigt wird. Um sicherzustellen, dass ein Systemadressfilter eine bestimmte Domäne oder Adresse effektiv blockiert, überprüfen Sie Folgendes:

- Die Domäne oder Adresse ist in mindestens einer abgelehnten Liste enthalten
- Die Domäne oder Adresse ist in keiner zulässigen Liste enthalten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Systemadressfilter**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Systemadressfilters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Systemadressfilters.
Typ	Typ des Systemadressfilters. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **Ausgehend** Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer Instanz erhalten können. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Systemadressfilter für einen SMTP-Server verwenden möchten. **Eingang** Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre Instanz senden können. Wählen Sie diese Option aus, 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 den Systemadressfilter für einen IMAP- oder POP3-Server verwenden möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Systemadressfilters.
Standard	Option zur Verwendung dieses Systemadressfilters als ein- oder ausgehender Standardfilter. Um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern, lassen Sie dieses Feld deaktiviert.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Systemadressfilters.
E-Mail-Adressfilter	E-Mail-Adressfilter, die auf den Systemadressfilter angewendet werden sollen. Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von E-Mail-Adressfiltern, die Sie einem einzelnen Systemadressfilter zuordnen können 100. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie festlegen `glide.email_system_address_filter.max_address_filters`Eigenschaft.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Ein standardmäßiger ausgehender Filter gilt automatisch für alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts. Ein standardmäßiger eingehender Filter gilt automatisch für alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts.

Bei einem nicht standardmäßigen Filter besteht der nächste Schritt darin, den Filter manuell auf einen E-Mail-Account anzuwenden. Weitere Informationen zum Anwenden eines Filters auf einen E-Mail-Account finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Account.

E-Mail-Verschlüsselung: S/MIME-Protokoll

Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) ist ein End-End-Verschlüsselungsprotokoll zum Senden von digital signierten und verschlüsselten E-Mails, das Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität von Daten unterstützt.

Einführung in S/MIME

Ein Administrator mit Berechtigungen kann S/MIME aktivieren und konfigurieren. Wenn Sie die vollen Funktionen von S/MIME nutzen, müssen Sie Folgendes verstehen:

- Digitale Signaturen und Signaturverifizierung
- Nachrichtenverschlüsselung und -Entschlüsselung
- Öffentlicher Schlüssel
- Digitale Zertifikate

Digitale Signaturen und Verifizierung

Mit digitaler Signatur verifiziert S/MIME die Identität des Absenders der E-Mail. Diese Verifizierung stellt Folgendes sicher:

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 Nachricht in der E-Mail ist die genaue vom Absender gesendete Nachricht.
- Die Nachricht wird vom richtigen Absender empfangen und nicht von jemandem, der vorgibt, der Absender zu sein.

Nachrichtenverschlüsselung und -Entschlüsselung

S/MIME verwendet Verschlüsselung, um den Inhalt der E-Mail zu schützen, wodurch sichergestellt wird, dass nur der Empfänger den Inhalt entschlüsseln kann. Durch die Verschlüsselung werden codierte Informationen erstellt, sodass sie erst gelesen oder verstanden werden können, wenn sie decodiert und lesbar sind. Die Nachrichtenverschlüsselung hilft bei den beiden wichtigen Sicherheitsfaktoren Vertraulichkeit und Datenintegrität.

Öffentlicher Schlüssel

S/MIME verwendet Schlüsselpaare und asymmetrische Kryptografie. Ein privater Schlüssel in einem Schlüsselpaar gehört nur zum Absender. Wenn der private Schlüssel verwendet wurde, hat der Besitzer dieses Schlüssels ihn verwendet.

Die Kryptografie öffentlicher Schlüssel stellt eine sichere Kommunikation zwischen Absender und Empfänger sicher. Beide haben ein Schlüsselpaar, wobei eines privat und das andere öffentlich ist.

Öffentliche Schlüssel werden zwischen Absender und Empfänger freigegeben. Ein öffentlicher Schlüssel ist nur mit einem privaten Schlüssel gekoppelt. Der entsprechende öffentliche Schlüssel wird verwendet, um den gekoppelten privaten Schlüssel und nur den gekoppelten privaten Schlüssel zu identifizieren. Ein öffentlicher Schlüssel kann von mehreren Empfängern verwendet werden.

Für kann ein Schlüsselpaar verwendet werden

- Signieren und verifizieren Sie eine Signatur
- Verschlüsseln und entschlüsseln Sie den Inhalt einer E-Mail

Digitale S/MIME-Signaturen und Verschlüsselung erfordern, dass sie für jeden Absender und Empfänger aktiviert sind. Sie müssen auch öffentliche Schlüssel über digitale Zertifikate senden oder austauschen, um sich gegenseitig zu identifizieren.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryprogrammbasierten Modul finden Sie unter Key Management Framework-Referenz .

Digitale Zertifikate

Digitale Zertifikate helfen bei der Bereitstellung des öffentlichen Schlüssels im Schlüsselpaar. Ein digitales Zertifikat ist eine digitale Anmeldeinformation, die Informationen über Identität, Gültigkeit und andere erforderliche Informationen bereitstellt. Digitale Zertifikate werden von einer Zertifizierungsstelle (CA) ausgestellt und sind nur für einen bestimmten Zeitraum gültig.

Hinweis: ServiceNow® Stellt keine S/MIME-Zertifikate für bereit ServiceNow E-Mail-Infra-Anwender. Benutzer müssen ihre S/MIME-Zertifikate von Drittanbietern der S/MIME-Zertifikatlösung erhalten.

Ausgehende s/MIME-E-Mails

Signieren ausgehenderE-Mails

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 ServiceNow AI Platform Verwendet den privaten Schlüssel des Absenders (Instanz-E-Mail-Account), und der Empfänger verwendet den öffentlichen Schlüssel, um Signaturen zu überprüfen.

AusgehendeE-Mails werden verschlüsselt

Die ServiceNow AI Platform Verwendet öffentliche Schlüssel der Empfänger, um die E-Mails zu verschlüsseln, und jeder Empfänger verwendet seinen privaten Schlüssel, um die E-Mail zu entschlüsseln.

S/MIME für eingehende E-Mails

Signaturverifizierung für eingehendeE-Mails

Der Absender verwendet einen privaten Schlüssel, um die E-Mail und den zu signieren ServiceNow AI Platform Verwendet den öffentlichen Schlüssel des Absenders, um die Signatur zu verifizieren.

EingehendeE-Mails werden entschlüsselt

Der Absender verwendet den öffentlichen Schlüssel, um die E-Mail und den zu verschlüsseln ServiceNow AI Platform Verwendet den privaten Schlüssel, um die E-Mail zu entschlüsseln.

Aktivieren Sie S/MIME-E-Mail

Sie können aktivieren S/MIME-E-Mail Plugin (Com.Glide.email.smime) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach S/MIME-E-Mail Plugin (Com.Glide.email.smime) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar

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.

S/MIME für E-Mail wird eingerichtet

S/MIME ist ein Protokoll zum Senden von digital signierten und verschlüsselten E-Mails, um Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität zu gewährleisten.

S/MIME für ausgehende E-Mails einrichten (Signieren und Verschlüsselung)

Sie können S/MIME für ausgehende E-Mails für die folgenden Zwecke verwenden:

- Digitale Signatur
- Verschlüsselung
- Digitale Signatur und Verschlüsselung

Zum Einrichten von S/MIME muss der Administrator über Folgendes verfügen:

- Rollen email_Account_admin und sn_kmf.cryptographic_Manager
- Schlüsselpaar (privater Schlüssel und öffentlicher Schlüssel)
- CA-Zertifikat
- E-Mail-Zertifikat

Laden Sie das Schlüsselpaar des Instanz-E-Mail-Accounts und die E-Mail-Zertifikate hoch, und aktivieren Sie ausgehende S/MIME-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie S/MIME.

Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind und einige der Empfänger keine gültigen Zertifikate haben, wird die E-Mail nur an Empfänger mit einem gültigen Zertifikat gesendet.

S/MIME für eingehende E-Mails einrichten (Verifizierung und Entschlüsselung signieren)

S/MIME für eingehende E-Mails kann für Folgendes verwendet werden:

- Signaturverifizierung
- Entschlüsselung
- Signaturverifizierung und -Entschlüsselung

Informationen zum Aktivieren eingehender S/MIME-Eigenschaften finden Sie unter Aktivieren Sie S/MIME.

Wenn das System eine Nachricht nicht entschlüsseln kann, werden für die E-Mail keine eingehenden Aktionen ausgeführt, und sie wird in den Status „Empfangen – ignoriert“ verschoben.

Um das System so einzurichten, dass eingehende signierte E-Mails ignoriert werden, wenn die Signatur nicht verifiziert werden kann oder ungültig ist, können Administratoren erstellen `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails`Und legen Sie sie auf „wahr“ fest.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryprogrammbasierten Modul finden Sie unter Key Management Framework-Referenz .

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar, das aus dem privaten Schlüssel und dem Zertifikat besteht, um ausgehende E-Mails zu signieren oder E-Mails zu entschlüsseln.

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: Email_Account_admin und sn_kmf.cryptographic_Manager

Laden Sie das privat-öffentliche Schlüsselpaar hoch, das dem Instanz-E-Mail-Account entspricht.

Sie müssen den Schlüssel-Alias haben.

Hinweis: Wenn Sie eine PKCS12-Datei erstellen, stellen Sie sicher, dass sie mit einem Schlüssel-Alias erstellt wurde.

Stellen Sie sicher, dass das Dateiformat PKCS Nr. 12 ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie das folgende Verfahren ausführen. Dieses Video zeigt, wie ein S/MIME-Schlüsselpaar importiert wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**an.
2. Wählen Sie den E-Mail-Account aus.

   Hinweis: Das Schlüsselpaar ist der E-Mail-Adresse und nicht dem E-Mail-Account zugeordnet.

3. Wählen Sie aus **SMIME-Schlüsselpaar importieren** Zugehöriger Link.
4. Wählen Sie aus **Krypto-Spezifikationen** Registerkarte und wählen Sie den Schlüsselalias aus.
   Der Bildschirm „Algorithmusdefinition“ wird angezeigt.
5. Füllen Sie das Formular „Algorithmusdefinition“ aus.

Formular „Algorithmusdefinition“

Feld	Beschreibung
Krypto-Modul	Schreibgeschützt. Name des ausgewählten kryptografischen Moduls wird angezeigt.
Kryptografischer Zweck	SMIME-Krypto-Zweck
Algorithmus	Typ des Algorithmus, der zum Erreichen des Krypto-Zwecks verwendet wird. Der Algorithmus steuert auch den Schlüsselursprung. Passt sich automatisch basierend auf dem ausgewählten Krypto-Zweck an.
Modul für Ressourcenaustausch registrieren	Ermöglicht Klonen oder Sicherungen, ihre eigenen eindeutigen Schlüssel abzurufen. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. In **Lebenszyklusdefinition** Wählen Sie einen Schlüssellebenszyklus aus der Spalte gilt für 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.

Schlüssel-Lebenszyklusfelder

Betrifft	Ausgewählter Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
Für Feld	Steuerung für den Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
Typ	Wählen Sie aus, ob die Bewertung für den Schlüssellebenszyklus ein relativer Wert oder ein absoluter Wert oder kein Wert ist. Der relative Wert hängt von anderen Dateneinträgen im System ab, z. B. Schlüsselgenerierung, Aktivierung und Deaktivierung. Der absolute Wert ist ein genauer Wert, z. B. ein Datum.
Lebenszyklusstandard	Schreibgeschützt. Zeigt einen Wert an, wenn festgelegt.
Reihenfolge	Geben Sie die Sequenz ein, in der der Schlüssel-Lebenszyklusstatus für die Krypto-Spezifikation verarbeitet werden soll.
Relative Dauer	Anzahl der Jahre, Monate oder Tage, die der Schlüssel gültig ist.
Typ relative Dauer	Dauer des Lebenszyklus: Jahre, Monate oder Tage.
Relativer Betrieb	**Vor** Oder **Nach** .
Relativ zu	Feld, zu dem die Dauer relativ ist. Zeigt an, ob eine relative Dauer oder ein Vorgang ausgewählt ist.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Im Bildschirm „Schlüsselursprung“ in **Ursprung** Feldauswahl **Importieren Sie aus PKCS12** Und geben Sie den Schlüsselalias in ein **Schlüsselalias** Feld.
11. Wählen Sie **Weiter**.
12. Wählen Sie im Bildschirm „Schlüsselerstellung“ die Option aus **Schlüssel Importieren** .
13. Geben Sie im Dialogfeld Schlüsselspeicher/Zertifikat importieren das Schlüsselspeicher-Passwort an, und importieren Sie den Schlüsselspeicher/das Zertifikat.
    a. Geben Sie das Passwort in an **Geben Sie Das Schlüsselspeicher-Passwort Ein** Feld.
    b. In **Importieren Sie Schlüsselspeicher/Zertifikat** Feld auswählen **Durchsuchen** Und wählen Sie das zu importierende Zertifikat aus.
    c. 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.

14. Wählen Sie aus **Modulschlüssel** Registerkarte zum Anzeigen der Schlüssel.

    Sichere Informationen für die Schlüssel werden zusammen mit dem privaten Schlüssel und dem öffentlichen Schlüssel auf der Registerkarte Modulschlüssel gespeichert. Die **Schlüssel-Lebenszyklusstatus** Ist auf festgelegt **Aktiv** .

Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch

Laden Sie ein digitales CA-Zertifikat (Certificate Authority) hoch, um E-Mail-Zertifikate für eine sichere Kommunikation zu validieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **SMIME** > **CA-Zertifikat**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Anhangssymbol aus Zum Hochladen des CA-Zertifikats.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibungen
Name	Eindeutiger Name für das CA-Zertifikat.
Typ	Der Typ des CA-Zertifikats.
Ablaufbenachrichtigung	Option zum Aktivieren des Ablaufs.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, die vor dem Ablaufdatum eine Warnung gesendet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des CA-Zertifikats.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für das CA-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch.

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch, um eine Signatur für eingehende E-Mails zu validieren, oder verschlüsseln Sie eine ausgehende E-Mail oder beides für eine sichere Kommunikation.

Vorbereitungen

- Um das Signieren in der Instanz zu aktivieren, laden Sie das private/öffentliche Schlüsselpaar hoch, das dem Instanz-E-Mail-Account entspricht.
- Um die Verschlüsselung in der Instanz zu aktivieren und eine verschlüsselte E-Mail an die E-Mail-Adresse eines Empfängers zu senden, laden Sie den öffentlichen Schlüssel/das Zertifikat hoch, das der E-Mail-Adresse des Empfängers entspricht.

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** > **Systembenachrichtigung** > **SMIME** > **E-Mail-Zertifikat**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Anhangssymbol aus Zum Hochladen des E-Mail-Zertifikats.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „s/MIME-E-Mail-Zertifikat“

Felder	Beschreibungen
E-Mail	E-Mail-Adresse zum Senden der E-Mail.
Ablaufbenachrichtigung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Ablauf zu aktivieren.
Benachrichtigung bei Ablauf	Fügen Sie sich selbst hinzu, um vor Ablauf benachrichtigt zu werden.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, die die Warnung vor dem Ablaufdatum gesendet werden soll.
Aktiv	Kontrollkästchen zum Aktivieren des E-Mail-Zertifikats.
Schlüsselspeicher-Passwort	Schlüsselpasswort zum Schutz der PKCS #12-Datei.
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung für dieses E-Mail-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Aktivieren Sie S/MIME.

Aktivieren Sie S/MIME

Konfigurieren Sie S/MIME-Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails.

Aktivieren Sie S/MIME für eingehende und ausgehende E-Mails

Sie können E-Mail-Eigenschaften auf der Seite „E-Mail-Eigenschaften“ über konfigurieren **System-Postfächer** Oder **Systemeigenschaften** Modul.

E-Mail-Eigenschaften sind in einem der folgenden Module verfügbar:

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Eigenschaften**
- **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**

Ausgehende S/MIME-Konfiguration

Zur Verschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch und Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch.

Zum Signieren müssen Sie das E-Mail-Account-Schlüsselpaar im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar.

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.

Eigenschaften der ausgehenden S/MIME-Konfiguration

Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Signieren Sie Ihre ausgehenden E-Mails digital.	E-Mail.outbound.SMIME.Signieren.aktiviert
Senden Sie ein öffentliches Zertifikat in der ausgehenden E-Mail.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Verschlüsseln Sie Nachrichteninhalte und Anhänge.	Email.outbound.SMIME.Encryption.enabled
Verschlüsselungsalgorithmus. Wählen Sie Aus **AES-CBC** Oder **AES-GCM** . **Hinweis:** Überprüfen Sie vor der Auswahl von AES-GCM, ob GCM vom Client für S/MIME unterstützt wird.	E-Mail.outbound.SMIME.Encryption.algo

Eingehende S/MIME-Konfiguration

Zur Entschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch und Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch.

Zur Signaturverifizierung müssen Sie das E-Mail-Account-Schlüsselpaar im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar.

Eigenschaften der eingehenden S/MIME-Konfiguration

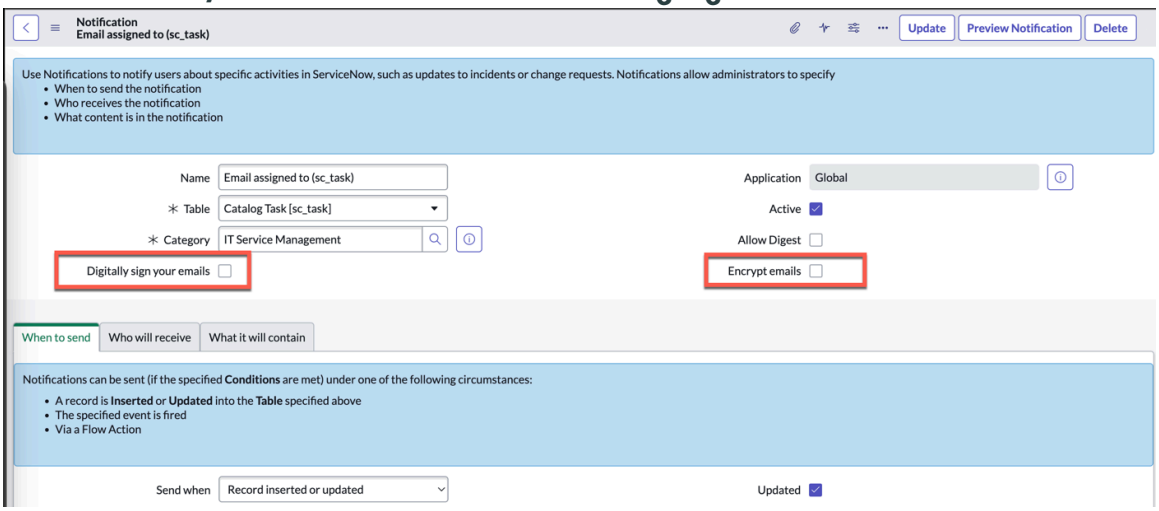
Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Überprüfen Sie die Signatur für eingehende E-Mails.	email.inbound.smime.verify_sign
Entschlüsseln Sie eingehende E-Mails.	email.inbound.smime.decrypt

Aktivieren Sie S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

Um Ihre E-Mails digital zu signieren oder zu verschlüsseln, wechseln Sie zu **Alle** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**, Wählen Sie aus **Neu** Und wählen Sie aus **Signieren Sie Ihre E-Mails digital** Kontrollkästchen für das digitale Signieren von E-Mails und **E-Mails verschlüsseln** Kontrollkästchen für E-Mail-Verschlüsselungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

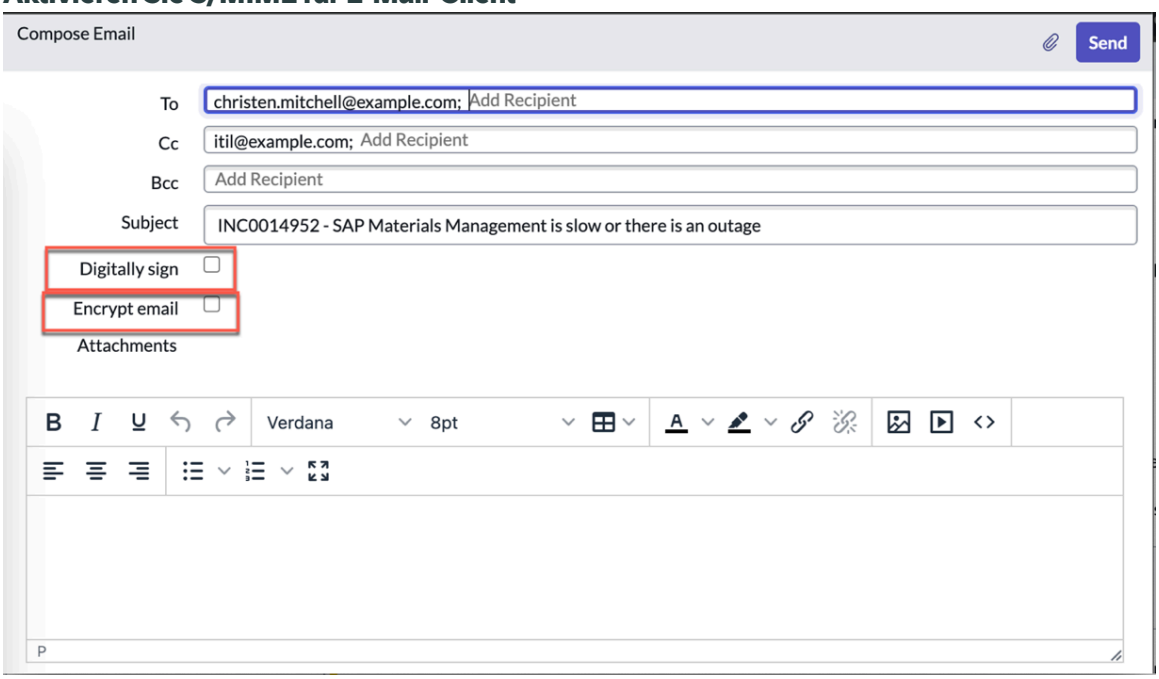


Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

Aktivieren Sie S/MIME für E-Mail-Client

Wählen Sie im Formular „E-Mail verfassen“ die aus **Signieren Sie Ihre E-Mails digital** Kontrollkästchen für das digitale Signieren von E-Mails und **E-Mails verschlüsseln** Kontrollkästchen für E-Mail-Verschlüsselungen.

Aktivieren Sie S/MIME für E-Mail-Client



Referenz

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zur E-Mail-Verwaltung.

E-Mail-Größenbeschränkungen

Um Probleme mit großen E-Mail-Nachrichten zu vermeiden, setzt das System konfigurierte Grenzwerte für die maximal zulässige E-Mail-Größe, die Gesamtgröße der Anhänge und die Anzahl der Anhänge pro E-Mail 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.

Eine E-Mail oder ein Anhang, die die Systemkapazität überschreitet, wird möglicherweise nicht wie erwartet verarbeitet. Um sicherzustellen, dass Ihre E-Mails und Anhänge wie erwartet verarbeitet werden, können Sie Eigenschaften konfigurieren, die die Größe von E-Mails und Anhängen beschränken.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Fügen Sie Eigenschaften hinzu, um die maximal zulässige Größe des E-Mail-Textkörpers für eingehende und ausgehende E-Mail-Nachrichten zu steuern.

Eigenschaften

Standardmäßig verarbeitet das System bis zu 524.000 Zeichen in der E-Mail **Textkörper** Und **Body_Text** Felder.

Sie können Systemeigenschaften hinzufügen und konfigurieren `glide.email.inbound.max_body_chars`Und `glide.email.outbound.max_body_chars`Um die Größenbeschränkungen für E-Mail-Textkörper zu erhöhen oder zu verringern. Das System kürzt den E-Mail-Text, wenn er den konfigurierten Grenzwert überschreitet. Beispiel: Wenn Sie die Begrenzung der Körpergröße von konfigurieren `glide.email.inbound.max_body_chars`Auf 1.000 Zeichen, erhalten jedoch eine eingehende E-Mail mit 2.000 Zeichen. Dann kürzt das System den E-Mail-Text auf 1.000 Zeichen.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.max_body_chars`	Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288
`glide.email.outbound.max_body_chars`	Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehender E-Mail zulässig ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288

Hinweis: Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, Legt die maximal zulässige Dateigröße für Anhänge im System fest und überschreibt größere Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`Und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Textverarbeitung eingehender E-Mails

Für eingehende E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, die vom festgelegt wurde `glide.email.inbound.max_body_chars`Eigenschaft. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- führt das System keine Aktionen bei eingehender E-Mail aus, die andernfalls von der E-Mail ausgelöst würden.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular 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.

- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: E-Mail auf „Empfangen ignoriert“ festgelegt, da ihre Größe den in festgelegten Wert überschreitet `glide.email.inbound.max_body_chars`.

Textverarbeitung ausgehender E-Mails

Für ausgehende E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, die vom festgelegt wurde `glide.email.outbound.max_body_chars`Eigenschaft. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- sendet das System die E-Mail nicht.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular ab.
- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: E-Mail auf „Senden“ festgelegt – ignoriert, da ihre Größe den in festgelegten Wert überschreitet `glide.email.outbound.max_body_chars`. 1337 Zeichen wurden aus dem Textfeld gekürzt.

Zugehörige Informationen

Erweiterte E-Mail-Eigenschaften

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Mehrere Eigenschaften steuern die Beschränkungen für E-Mail-Anhänge.

Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Eigenschaften

Alle Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Das Festlegen einer der folgenden Eigenschaften auf einen übermäßig hohen Wert kann zu Leistungsproblemen führen.

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.max_attachment_count`	Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
`glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`	Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail 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.

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
`glide.email.outbound.max_attachment_count`	Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen
`glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`	Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind. Um eine E-Mail senden zu können, muss das System den Inhalt der E-Mail verschlüsseln. Dieser Vorgang kann die Größe der E-Mail einschließlich der Anhänge erheblich erhöhen. Am besten setzen Sie diese Eigenschaft auf einen Wert, der deutlich unter der maximalen E-Mail-Größe liegt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Hinweis: Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, Legt die maximal zulässige Dateigröße für Anhänge im System fest und überschreibt größere Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`Und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

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

Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge

Für eingehende E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, die vom festgelegt werden `glide.email.inbound.max_attachment_count`Und `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`Eigenschaften. Wenn ein Anhang für eine eingehende E-Mail einen Wert überschreitet, wird der Anhang verworfen. In der Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment] wird ein Datensatz erstellt, der den Namen der verworfenen Datei und den Grund für die Verworfen enthält. Die verworfene Datei verbleibt im E-Mail-Datensatz [sys_email]. Die Reihenfolge, in der das System die Anhänge verarbeitet, bestimmt, welche Anhänge verworfen werden. Diese Reihenfolge kann von E-Mail zu E-Mail unterschiedlich sein.

Wenn ein eingehender E-Mail-Anhang verworfen wird, löst das System auch aus `inbound.email_attachments.discarded`Ereignis. Sie können das Ereignis verwenden, um eine Benachrichtigung auszulösen, die den E-Mail-Absender warnt. Ein Beispiel für eine Benachrichtigung, die durch das Ereignis ausgelöst werden kann, finden Sie in der inaktiven Benachrichtigung „Demo-E-Mail-Anhang(e) verworfen“.

Eingehende E-Mail-Anhänge werden nicht an den Zieldatensatz angehängt, wenn ein identischer Anhang vorhanden ist.

Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Für ausgehende E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, die vom festgelegt werden `glide.email.outbound.max_attachment_count`Und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`Eigenschaften. E-Mail-Datensätze werden aus verschiedenen Quellen erstellt und können die konfigurierten Anhangsgrenzen überschreiten.

E-Mails, die aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] gesendet werden können, unterliegen den Beschränkungen für ausgehende Anhänge. E-Mails, die beide Grenzwerte überschreiten, lösen eine Warnung im E-Mail-Systemprotokoll aus und werden mit Anhängen bis zur maximalen Anzahl oder Gesamtgröße der Datei gesendet.

Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: Maximale kombinierte Anhangsgröße überschritten. (max.: 15728640 Byte). Ein oder mehrere Anhangsdatensätze wurden ignoriert.

E-Mails für Benachrichtigungen, geplante Berichte und exportierte Tabellen

Benachrichtigungen können so eingestellt werden, dass sie alle Anhänge aus dem Datensatz enthalten, der die Benachrichtigung auslöst. Wenn die Anhänge eine der Beschränkungen für ausgehende E-Mail-Anhänge überschreiten, schließt das System die überschüssigen Anhänge aus der E-Mail aus und protokolliert eine Warnmeldung.

Berichte können für die E-Mail-Verteilung als Anhänge geplant werden. Große Berichte können die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreiten. In diesem Fall sendet das System die geplante Berichts-E-Mail ohne angehängten Bericht und protokolliert eine Warnmeldung. Um das Problem zu vermeiden, senden Sie Links zu umfangreichen Berichten, anstatt die Berichte als Anhänge zu senden.

Wenn ein Benutzer versucht, zahlreiche Datensätze aus einer Liste zu exportieren, die einen konfigurierten Warnschwellenwert überschreitet, bietet ein Dialogfeld die Option, die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail zu senden. Wenn der Anhang die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreitet, sendet das System die E-Mail ohne angehängte Liste der exportierten Datensätze und protokolliert eine Warnmeldung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Status von Adressen mit Bounce-E-Mails

Wählen Sie den E-Mail-Adressdatensatz aus, den Sie ändern möchten, und aktualisieren Sie das Statusfeld nach Bedarf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Bounce-E-Mail-Adressen**an.
2. Wählen Sie im Status der E-Mail-Adresse den Status aus, und wählen Sie den gewünschten Status aus, um die E-Mail-Adresse zu sperren oder zu entsperren

   Wichtig: Bevor Sie den Status ändern, geben Sie den Grund für den Fehler dieser bestimmten E-Mail-Adresse an.

3. Wählen Sie das Bestätigungssymbol ( ), um den Status zu bestätigen.

Formular „Benutzerkriterien“

Mithilfe von Benutzerkriterien können Sie Benutzern aufgrund von Rollen, Abteilungen, Gruppen, Standorten oder Unternehmen Zugriff gewähren. Administratoren können den Zugriff steuern, indem sie Anwenderkriterien erstellen und anwenden. Benutzerkriteriendatensätze definieren Bedingungen, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden. Wenn Anwenderkriterien definiert sind, sind Datensätze nur für Anwender sichtbar, die die definierten Bedingungen erfüllen.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerkriterien.
Anwender	Benutzer, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Anwendern, um Anwender auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst als Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „E-Mail-Adresse hinzufügen“, um die E-Mail-Adresse eines Benutzers hinzuzufügen.
Gruppen	Gruppen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Gruppen, um die Gruppen auszuwählen. **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, um Ihre Daten im Cache abzurufen.
Rollen	Rollen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Rollen, um die Rollen auszuwählen.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Anwenderkriterien **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, um Ihre Daten im Cache abzurufen.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser 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.

Formular „Benutzerkriterien“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Unternehmen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Unternehmen, um die Unternehmen auszuwählen.
Standorte	Standorte, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Standorten, um die Standorte auszuwählen.
Abteilungen	Abteilungen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Abteilungen, um die Abteilungen auszuwählen.
Alle abgleichen	Option, über die jede Bedingung erforderlich gemacht werden kann, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden. Die Bedingungen werden in den vorherigen Feldern wie Unternehmen, Standort, Abteilung usw. festgelegt.

Systembenachrichtigungen

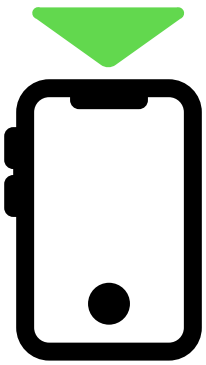
Richten Sie Benachrichtigungen ein, um Anwender über Datensatzänderungen zu warnen, die sie betreffen könnten. Sie können Anwender per E-Mail, SMS-Textnachricht, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App benachrichtigen.

Erste Schritte

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen im System zu senden

Push-Benachrichtigungen



Push-Benachrichtigungen an Mobilgeräte

Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen

Verwenden Sie die App Now Actions, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz 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.

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Benutzern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten im System zu senden, beispielsweise Aktualisierungen von Incidents oder Change Requests.

Wichtig: Service Provider wie AT&T und Verizon stellen möglicherweise bald als veraltet fest **E-Mail-an-Text** Funktionalität. Siehe Verwenden Notify Mit SMS Für SMS-Zustellung.

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Administratoren Folgendes angeben:

- Wann die Benachrichtigung gesendet wird
- Wer die Benachrichtigung erhält
- Welchen Inhalt die Benachrichtigung enthält
- Ob die Benachrichtigung in einer E-Mail-Zusammenfassung bereitgestellt werden kann und wenn ja, den zusammengefassten Inhalt

Zusätzliche E-Mail-Benachrichtigungsoptionen sind verfügbar. Sie können Abonnieren Sie Benachrichtigungen , Und -Administratoren können einige erstellen Benachrichtigungen obligatorisch .

Administratoren haben auch die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Benachrichtigungen in ein Rich-HTML-Format umzuwandeln. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um fehlerhafte Links zu vermeiden, werden Elemente wie Bilder und Incidents, die mit URLs relativ zu einer Instanz verknüpft sind, in absolute Links konvertiert. Wenn beispielsweise ein Incident mit einer relativen URL verknüpft ist, wird der Link in einen absoluten Link umgewandelt.

Hinweis: Das Rich-HTML-Format ist der Standard für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen.

Hinweis: Instanzen können keine verschlüsselten E-Mail-Nachrichten senden oder empfangen. Das System entfernt den Text der verschlüsselten E-Mail, da es den verschlüsselten Inhalt nicht im nur-Text- oder HTML-Format verarbeiten kann.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann auch als SMS-Benachrichtigung gesendet werden, wenn der Empfänger die Benachrichtigung auf einem SMS-Kanal abonniert hat. Das System verwendet die Betreffzeile der E-Mail-Benachrichtigung und konvertiert sie in eine SMS-Nachricht. Wenn der Administrator den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung nicht für die SMS-Benachrichtigung verwenden möchte, kann er im E-Mail-Vorlagenformular oder im E-Mail-Benachrichtigungsformular eine alternative SMS-Nachricht definieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung 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.

Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter Benachrichtigungskanäle erstellen.

Weitere Informationen zum Einrichten von SMS-Benachrichtigungen finden Sie unter KB0712569 .

Wenn Sie ändern möchten, wie die Instanz eingehende E-Mails verarbeitet, lesen Sie Aktionen für eingehende E-Mails. Siehe System-E-Mail-Protokoll und Postfächer Beispiele für Nachrichten, die das System anzeigt, wenn Benachrichtigungen oder Aktionen für eingehende E-Mails nicht verarbeitet werden.

Benachrichtigungskategorien erstellen

Sie können Benachrichtigungskategorien erstellen, um zugehörige Benachrichtigungen zu identifizieren und zu gruppieren, die in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Benutzer aufgeführt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen neuer Kategorien die Benachrichtigungskategorien des Basissystems in der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category], um festzustellen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungskategorien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** der Kategorie ein, um die Familie der Benachrichtigungen zu identifizieren. Geben Sie einen Kategorienamen an, der für Ihre Benutzer von Bedeutung ist, damit sie ihre Benachrichtigungen unter den entsprechenden Kategorien in den Benachrichtigungseinstellungen leicht finden können.
4. Geben Sie eine **Kurzbeschreibung** ein, um die Kategorie zu identifizieren.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das System fügt die neue Kategorie der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category] hinzu. Nachdem Sie mindestens eine aktive Benachrichtigung erstellt haben, die die neue Kategorie verwendet, werden die Kategorie und die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Anwender (**Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** > **Systembenachrichtigungen**) an.

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die angibt, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält, was sie enthält und ob sie in einem E-Mail-Digest zugestellt werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator
Berücksichtigen Sie die folgenden Elemente, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren:

- Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen aktive Benutzer sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen.

  ServiceNow Benutzer oder Mitglieder von Gruppen müssen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] als aktive Benutzer definiert sein. Sie müssen 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.

über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen. Wenn Anwender kein aktives Profil und keine gültige E-Mail-Adresse haben, werden die Benachrichtigungen nicht empfangen.

- Für Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen die entsprechenden Benachrichtigungseinstellungen aktiviert sein.

  Ist die Benachrichtigung jeweils abonnierbar, muss jeder ServiceNow-Benutzer oder jedes Gruppenmitglied die Benachrichtigung und die Kanäle (Geräte) für die Benachrichtigung in ihren Benachrichtigungseinstellungen aktiviert haben. Administratoren können sich als Benutzer ausgeben, um ihre Benachrichtigungseinstellungen zu überprüfen und zu konfigurieren.

- Damit Ihre E-Mail-Benachrichtigung auch als SMS-Benachrichtigung gesendet wird, müssen die Empfänger die Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter Benachrichtigungskanäle erstellen.
- Nachdem Sie die Benachrichtigung erstellt oder aktualisiert haben, verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um sie zu prüfen. Sie können beispielsweise von Ihnen hinzugefügte Links testen und die Benachrichtigungsempfänger überprüfen. Details finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen.
- Informationen zu Operatoren, die für Filter und Abfragen verfügbar sind, finden Sie unter Operatoren, die für Filter und Abfragen verfügbar sind .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sehen Sie sich das Video an, um mehr über die Aktionen zu erfahren, die die Instanz als Antwort auf Nachrichten von Anwendern ausführen kann, und um zu erfahren, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Anwender erstellt oder geändert werden können.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Benachrichtigungsformular, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu konfigurieren:

- **Absendezeitpunkt** – Zum Senden der Benachrichtigung erforderliche Bedingungen.
- **Empfänger** – Empfänger der Benachrichtigung.
- **Inhalt** – Inhalt der Benachrichtigung.
- **Digest-Inhalt** – Inhalt vom E-Mail-Digest, wenn die Benachrichtigung in einem Digest bereitgestellt werden kann.

Hinweis: Wenn nicht alle Felder im Formular angezeigt werden, wechseln Sie zu **Erweitert** Anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder oben im Benachrichtigungsformular 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
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die E-Mail-Benachrichtigung ein. Beschreibende Namen helfen, den Zweck der E-Mail-Benachrichtigung zu ermitteln. Beispiel: Incident geöffnet und nicht zugewiesen.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, mit der die Benachrichtigung verknüpft werden soll, z. B. Incident [incident]. **Wichtig:** Wählen Sie nicht die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe] aus. Diese Tabelle dient zum Erweitern anderer Tabellen. Benachrichtigungen, die direkt in der Aufgabentabelle ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Anwendungsbereich befinden.
Typ	Wählen Sie die Art der Benachrichtigung aus, die Sie erstellen: E-MAIL oder Besprechungseinladung.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung wird, falls aktiv und abonnierbar, in der ausgewählten **Kategorie** in den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Benutzer aufgeführt (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“). **Hinweis:** Belassen Sie die Kategorie nicht als **Nicht Kategorisiert** , Da Anwender die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden können. Wenn Sie eine neue Kategorie benötigen, lesen Sie Benachrichtigungskategorien erstellen.
Digest zulassen	Aktivieren Sie die Checkbox, wenn ein E-Mail-Digest für die Benachrichtigung anzulegen ist. Wenn ausgewählt, wird die Registerkarte **Digest-Inhalt** angezeigt, um den Digest-Inhalt zu erstellen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

4. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Wann senden** aus.

Hinweis: Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet wird: ○ Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Wenn Benachrichtigungsschritt In Flow Designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Gewichtung	[Erforderlich] Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu doppelten Benachrichtigungen fest. Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern werden als Duplikate betrachtet, wenn sich die Gewichtungen unterscheiden. Wenn die Gewichtungen identisch sind, wird eine zusätzliche Bewertung durchgeführt, um zu überprüfen, ob Betreff und Text (ohne Wasserzeichen) identisch sind, um als doppelte Benachrichtigung zu qualifizieren. Wenn doppelte Benachrichtigungen vorhanden sind, sendet das System nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Alle anderen Benachrichtigungen werden aus dem Postausgang in das Postfach „Übersprungen“ verschoben. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt). Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Incident einen Kommentar hinzu und schließt ihn kurz danach. Standardmäßig lösen diese Aktionen sowohl den kommentierten Incident als auch die „Incident geschlossen“-Benachrichtigungen aus. Beide Benachrichtigungen stammen jedoch aus der Incident-Tabelle und benachrichtigen auch den Incident-Anrufer. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Dies ist in diesem Fall die Benachrichtigung „Incident geschlossen“. **Hinweis:** Die regelmäßige SMTP Sender-Aufgabe bestimmt, wie oft E-Mails gesendet werden. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt.
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie zum Beispiel **Priorität** > **größer als** > **3 - Moderat**, um die Benachrichtigung nur für Incidents mit hoher und kritischer Priorität zu senden.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** festlegen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden. Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst 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
	Hinweis: Die **Erweiterte Bedingung** Das Feld wird zusätzlich zu anderen Bedingungen ausgewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Wer wird empfangen** aus.

Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Tipp: Erwägen Sie, die Empfängerliste aller Benachrichtigungen auf 1000 Benutzer zu beschränken. Wenn eine Benachrichtigung über mehr als 100 beabsichtigte Empfänger verfügt, erstellt das System standardmäßig mehrere Benachrichtigungen mit jeweils bis zu 100 Empfängern. Wenn Sie die Empfängergrenze ändern möchten, legen Sie die Systemeigenschaft `glide.email.smtp.max_recipients` fest.

Feld	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie die Anwender aus, für die Sie die E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten. Sie können nach Benutzern mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder deren E-Mail-Adressen manuell hinzufügen. Diese Benutzerliste ist statisch.
Benutzer/ Gruppen in Feldern	Wählen Sie Felder aus dem Zieldatensatz aus, die auf die Benutzertabelle [sys_user] oder Gruppentabelle [sys_user_group] verweisen. Das System sendet die Benachrichtigung an Benutzer oder Gruppen in jedem von Ihnen ausgewählten Feld. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie das Feld **Geöffnet von** verwenden, um Benachrichtigungen an Benutzer oder Gruppen zu senden, die den Incident geöffnet haben. Diese Liste von Benutzern oder Gruppen ist Variable und hängt von den Werten des zugehörigen Aufgabendatensatzes ab. Sie können auch ein Feld auswählen, das eine E-Mail-Adressenzeichenfolge enthält, um eine Benachrichtigung an diese Adresse zu senden. **Hinweis:** Sie können DOT-Walk zu Werten in Referenzfeldern durchführen, indem Sie in der Feldauswahl das Pluszeichen und dann das zugehörige Feld auswählen. Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Anwender mit einem inaktiven Datensatz in der Anwendertabelle [sys_user] richten, sendet das System die Benachrichtigung nicht an diesen Anwender.
Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, von denen Sie die E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch. **Hinweis:** Gruppenmitglieder erhalten nur dann individuelle Benachrichtigungen, wenn **Mitglieder einbeziehen** im Gruppendatensatz ausgewählt ist.
Delegierte ausschließen	Wählen Sie diese Option aus, um zu verhindern, dass die Instanz E-Mail-Benachrichtigungen an Delegierte der Anwender und Mitglieder der von Ihnen ausgewählten Gruppen sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
An Ereignisersteller senden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller in einem der Empfängerfelder nicht angegeben ist, erhält der Ereignisersteller unabhängig von der Einstellung in diesem Feld keine Benachrichtigung. Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt. Wenn Sie wissen möchten, warum Sie bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen möglicherweise nicht erhalten, lesen Sie den Blogbeitrag Fehlerbehebung bei E-Mail-Benachrichtigungen: An den Ereignisersteller senden Von ServiceNow Technischer Support-Ingenieur in ServiceNow Community.
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Abonnierbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit alle Anwender diese Benachrichtigung abonnieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnementbasierte Benachrichtigungen. **Hinweis:** Wenn der Datensatz vertrauliche oder geschützte Daten enthält, sollten Sie die Empfängerliste nur auf die Anwender und Gruppen beschränken, die normalerweise Zugriff darauf haben, und nicht aktivieren **Abonnierbar** Option. Sie können Ihren Benachrichtigungsinhalt auch so konfigurieren, dass private oder vertrauliche Daten nicht zugänglich gemacht werden. Sie können beispielsweise einen Link zurück zum zugehörigen Datensatz einfügen, damit keine Details in der Benachrichtigung angezeigt werden.

Das System schließt Empfänger nicht basierend auf Zugriffssteuerungen aus. Empfänger können E-Mails zu Datensätzen erhalten, auf die sie normalerweise über die Anwenderoberfläche nicht zugreifen können. Beispielsweise können anfordernde Personen E-Mails zu Incidents und Kataloganforderungen erhalten, die in ihrem Namen geöffnet wurden, obwohl sie normalerweise keinen Zugriff auf diese Datensätze haben. Wenn eine Benachrichtigung die Datensatzdetails enthält, überprüfen Sie, ob alle Empfänger diese Details benötigen.

Hinweis: Standardmäßig sendet das System keine E-Mail-Benachrichtigungen an sich selbst. Beispielsweise wird eine E-Mail-Benachrichtigung von instanceABC@service-now.com nicht an instanceABC@service-now.com gesendet. Das System hilft, dieses Verhalten zu verhindern, um Schleife zu vermeiden.

6. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Was es enthalten wird** aus.
   Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe 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.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um der E-Mail-Benachrichtigung Inhalt hinzuzufügen. Sie können nur eine E-Mail-Vorlage auswählen, die eine der folgenden Bedingungen erfüllt: ○ teilt denselben Bereich und dieselbe Tabelle wie die Benachrichtigung ○ teilt denselben Bereich, hat jedoch keine angegebene Tabelle ○ teilt die gleiche Tabelle und befindet sich im globalen Bereich
Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail-Nachricht ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. Wenn Ihre Empfänger die E-Mail-Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren, sendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht. Um eine andere SMS-Nachricht zu senden, füllen Sie das Feld **SMS-Alternative** im Formular „E-Mail-Vorlage“ oder im Formular „E-Mail-Benachrichtigung“ aus.
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung ein. Die Nachricht kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Das Feld **Nachrichten-HTML** ist nur sichtbar, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Nur HTML** festlegen. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Nachrichten-HTML** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. Um zu vermeiden, dass zusätzliche hinzugefügt werden `<p>`Und `<div>`Elemente für Ihre E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie im Blogbeitrag Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client Von ServiceNow Mitarbeiter in ServiceNow Community.
SMS-Alternative	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Die alternative SMS-Nachricht ist auf 140 Zeichen begrenzt. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **SMS-Alternative** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert 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.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie das Feld **SMS-Alternative** in diesem Formular oder der E-Mail-Vorlage nicht ausfüllen, verwendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht.
Wichtigkeit	Legen Sie die Wichtigkeit der E-Mail-Nachricht auf niedrig oder hoch fest.
Content Typ	Wählen Sie den Content Typ für die E-Mail-Benachrichtigung aus: ○ HTML und Nur-Text ○ Nur HTML ○ Ausschließlich Nur-Text Standardmäßig ist **Nur HTML** aktiviert.
Anhänge hinzufügen	Wählen Sie diese Checkbox, um alle Anhänge vom auslösenden Datensatz als E-Mail-Anhänge zu senden.
Wasserzeichen auslassen	Verwenden Sie diese Checkbox, um das an jede E-Mail angehängte Wasserzeichen zu verwenden oder zu entfernen. Wenn die E-Mail kein Wasserzeichen enthält, überprüft das System die Bedingungen der eingehenden Aktionen, um Aufgabendatensätze zu erstellen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen und eine alternative Methode zum Ausblenden von Wasserzeichen finden Sie unter Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails.
Nachrichtentext	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Nachrichtentext** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld der E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden ist. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert möglicherweise eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie SPF-Datensätze (Sender Policy Framework) für die Spamerkennung verwenden.
Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die Personen bei der Antwort auf die E-Mail-Benachrichtigung verwenden sollen. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Sie können diesem Feld nur eine einzige E-Mail-Adresse hinzufügen. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Nur Pushnachricht	Wählen Sie diese Option aus, um diese Benachrichtigung nur als Pushbenachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein.
Pushnachrichten	Ordnen Sie dieser Benachrichtigung eine oder mehrere Pushnachrichten zu. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein. **Hinweis:** Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

7. Wenn Sie ausgewählt haben **Digest Zulassen** Kontrollkästchen, füllen Sie die Felder im aus **Was Digest enthalten wird** Registerkarte zum Erstellen des E-Mail-Digest-Inhalts für die Benachrichtigung.
Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.
Digest-Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Digest-HTML	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Um zu vermeiden, dass zusätzliche hinzugefügt werden `<p>`Und `<div>`Elemente für Ihren E-Mail-Digest finden Sie im Blogbeitrag Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client Von ServiceNow Mitarbeiter in ServiceNow Community.
Digest-Trennzeichen (HTML)	Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.
Digest von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Digest-Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Text	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.
Digest-Trennzeichen (Text)	[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.

Wenn Sie die Benachrichtigung speichern oder aktualisieren, wird die E-Mail **Digest** Die Option ist für die Benachrichtigung verfügbar In den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Anwender.

8. Wenn Sie die Erstellung der Benachrichtigung abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Übermitteln** Oder wählen Sie aus, wenn Sie mit dem Ändern der Benachrichtigung fertig sind **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** Option bis Überprüfen Sie Ihre Benachrichtigung , Sie können beispielsweise Folgendes sehen:

- wie die Felder **Betreff** und **Nachricht** angezeigt werden.
- Welche Anwender die Benachrichtigung erhalten oder nicht, einschließlich der Gründe, warum die Anwender sie nicht erhalten.

Alte E-Mail-Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren

Standardmäßig werden neue E-Mail-Benachrichtigungen im Rich-HTML-Format erstellt. Sie können aber auch ältere Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Auf der **E-Mail-Benachrichtigungen** Listenbildschirm: Wählen Sie den Namen der E-Mail-Benachrichtigung aus, die Sie konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
4. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum Rich-HTML-Editor** .

   Das System kopiert jegliches Roh-HTML aus dem Feld **Nachricht** und konvertiert es in Rich HTML im Feld **Nachrichten-HTML**. Darüber hinaus werden alle Mail-Skripte im Text automatisch in der Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] gespeichert und im

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

Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Dadurch wird der Benachrichtigungstext einfacher lesbar.

Hinweis: Die Zeichenfolge „div“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors innerhalb des Felds **Nachrichten-HTML** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile, die ein HTML `<div>`-Tag enthält.

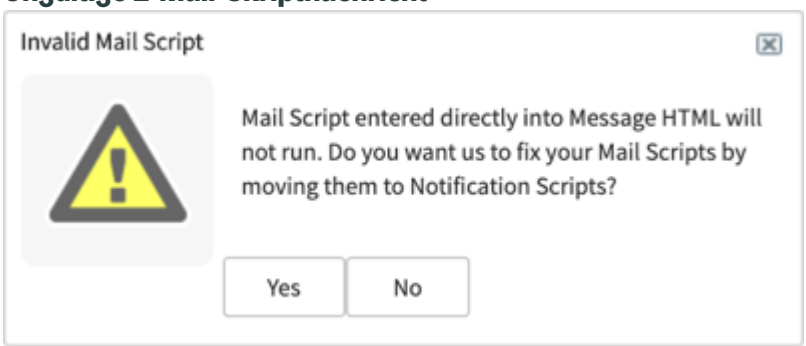
Nächste Maßnahme

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die in einer Version vor Eureka erstellt wurde, in Rich HTML konvertieren, werden Mail-Skripte automatisch in die Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] verschoben, und ein eingebettetes Skripttag mit dem Namen des Skripts wird automatisch in den Text der Benachrichtigung eingefügt.

Wenn Sie neue E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, schreiben Sie E-Mail-Skripts mit **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**an. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, fügen Sie ein eingebettetes Skript-Tag `${mail_script:script name}` in den E-Mail-Benachrichtigungstext ein. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen zu verwenden. Alles, was Sie zum Kopieren und Einfügen von einer Benachrichtigung in die nächste benötigen, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell eingeben und Text im Textkörper einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage, die im Datensatz gespeichert ist, durch `<mail_script> </ mail_script>` gebunden ist, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll.

Ungültige E-Mail-Skriptnachricht



In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Benachrichtigung öffnen und auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

Die Sichtbarkeit von E-Mail-Datensätzen steuern, die von Benachrichtigungen generiert werden

Definieren Sie Bedingungen, die den Lesezugriff auf Ziel-E-Mail-Datensätze mit vertraulichen Informationen einschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „E-Mail-Zugriffsbeschränkung“ [email_access_restriction], um Bedingungen zu definieren, die den Lesezugriff auf einen E-Mail-Datensatz steuern, der von einer Benachrichtigung mit vertraulichen Informationen generiert wird. Diese Bedingungen werden von der Basissystem-ACL für die E-Mail-Tabelle [sys_email] verarbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bedingungen zum Beschränken des Zugriffs für eine Benachrichtigung angeben, sind die E-Mail-Datensätze nur für Benutzer sichtbar, die die für die Benachrichtigung angegebenen Bedingungen erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail-Zugriffsbeschränkung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die den E-Mail-Datensatz generiert, der eingeschränkt werden soll.
Anwendung	Zeigt den Anwendungsbereich an.
Tabelle	Zeigt die Zieltabelle für die ausgewählte Benachrichtigung an.
Bedingung	Verwenden Sie den Condition Builder, um zu bestimmen, wer auf den E-Mail-Datensatz zugreifen kann. Die Bedingungen müssen als wahr ausgewertet werden, um den Lesezugriff auf den E-Mail-Datensatz zu ermöglichen.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Lesezugriffsbeschränkung ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Bedingungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Verwenden Sie eine erweiterte Bedingung, um eine Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz zu senden oder Feldwerte oder Systemeigenschaften zu ändern.

Um eine Benachrichtigung mit einer erweiterten Bedingung zu senden, können Sie:

- Rufen Sie eine Funktion auf, die einen Wert zurückgibt, oder
- Legen Sie die globale Variable fest `Antwort` Mithilfe eines Skripts

Im folgenden Code rufen Sie beispielsweise eine Funktion auf, um zu verhindern, dass das System eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn der Absender einer Selfservice-Anforderung Mitglied der XYZ-Gruppe ist:

```
(function() {
 var groupMember = gs.getUser();
 return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Alternativ können Sie dieselbe erweiterte Bedingung mit skripten `Antwort` Variable:

```
var groupMember = gs.getUser();
 if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
  answer = false;
 } else {
  answer = 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.

Beachten Sie, dass das Skript festlegen muss `Antwort` Variable zu **Wahr** Um die Benachrichtigung zu senden. Wenn Sie kein Skript für Bedingungen ausführen, der Wert von `Antwort` Ist gleich dem letzten Wert, den Sie für die Variable festgelegt haben.

Sie können eine skriptbasierte Bedingung im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzufügen, indem Sie das E-Mail-Benachrichtigungsformular konfigurieren und das Feld hinzufügen. Sie können auf das Feld in der Ansicht **Erweitert** ohne Konfiguration des Formulars zugreifen.

Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen:

- aktuell: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
- Ereignis: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat.

Hinweis: Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die **Bedingung** als auch die **Erweiterte Bedingung** müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

HTML-Inhalt in einer E-Mail-Benachrichtigung bearbeiten

Um die Kontrolle über den Inhalt einer E-Mail-Benachrichtigung hinzuzufügen, können Sie die zugrunde liegende HTML bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie einen E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz.
3. Öffnen Sie im Formular **Inhalt** Registerkarte.
4. In **Nachrichten-HTML** Klicken Sie auf das Quellcodesymbol ( ), um den HTML-Quellcode-Editor 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.

5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am HTML vor.
6. Klicken Sie im Fenster auf **Ok** .
7. Klicken Sie im Formular auf **Aktualisieren** .

Dokumentanhänge in einer E-Mail-Benachrichtigung

Sie können Dokumente und Berichte an E-Mail-Benachrichtigungen anhängen, indem Sie ein Skript erstellen oder mit der Sys-ID des Datensatzes verknüpfen.

Sie können alle Anhänge aus dem Quelldatensatz in die Benachrichtigung aufnehmen. Wenn beispielsweise eine Vorfallaktualisierung eine Benachrichtigung generiert, können Sie alle Anhänge aus der Vorfallaufzeichnung in die Benachrichtigung aufnehmen. Um alle Anhänge aus dem Quelldatensatz einzubeziehen, wechseln Sie zu **Erweiterte Ansicht** Und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Anhänge einschließen** Unter **Was wird enthalten** Registerkarte. Die E-Mail-Nachrichten, einschließlich Anhänge, dürfen die maximale E-Mail-Größe nicht überschreiten. Diese Größe beinhaltet die MIME-Codierung. Einzelheiten zur MIME-Codierung finden Sie unter Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste.

Dokumente mit Skripten anhängen

Mit Hilfe von Skripten können Sie Dokumente anfügen, indem Sie eine Verknüpfung herstellen, oder Sie können verschiedene Arten von Berichten anhängen, indem Sie deren IDs im System 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.

Zu einem Anhang verknüpfen

Sie können einer Benachrichtigung einen Anhang hinzufügen, indem Sie einen Link zum Anhangsdatensatz in der Nachricht der Benachrichtigung herstellen. Wenn Sie auf den Link klicken, melden sich E-Mail-Empfänger bei der Instanz an, um den Anhangsdatensatz anzuzeigen.

Das Verknüpfen von Anhangsdatensätzen auf diese Weise erfordert die Verwendung von E-Mail-Benachrichtigungsskripten. Zum Beispiel:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Berichte mit der Sys-ID anhängen

Sie können auch verschiedene Arten von Berichten, z. B. Anzeigen, Dashboards und Diagramme, an eine Benachrichtigung anhängen. Die Skripte zum Anhängen dieser Berichte haben die folgende Syntax:

```
${report:X:Y}
```

wobei:

X der Typ des Berichts ist, den Sie anhängen möchten (reportID, gaugeID, dashboardID oder chartID).

Y die Sys-ID des Berichts, der Anzeige, des Dashboards oder des Diagramms ist, das angehängt werden soll.

Zum Beispiel:

- ${report:reportID:<abc123>}
- ${report:gaugeID:<abc123>}
- $ {report:dashboardID:<abc123>}
- $ {report:chartID:<abc123>}

Hinweis: Pivot-Berichte auf mehreren Ebenen können nicht an E-Mail-Benachrichtigungen angehängt werden.

Zeilenumbrüche in E-Mail-Benachrichtigungen und Rich HTML

Rich HTML bietet zusätzliche Kontrolle über Zeilenumbrüche in Ihren E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen.

Um die Kontrolle über Zeilenumbrüche zu gewährleisten, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** in dem Formular **Mail-Skript** verfügbar.

Die Auswahl der Checkbox **Newlines zu HTML** zeigt an, dass die Methode zur Behandlung von Zeilenumbrüchen in früheren Versionen für E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen übernommen wird. Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage in Rich HTML konvertiert wird, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** automatisch ausgewählt.

Fügen Sie für neue Mail-Skripte den template.print()-Anweisungen die korrekten HTML-Zeilenumbrüche hinzu.

Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage nicht in Rich HTML konvertiert wird, werden Zeilenumbrüche automatisch wie in den vorherigen Versionen mit Tags eingebunden. Die alten Mail-Skripte funktionieren immer noch. Der 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.

jedoch nicht die Vorteile der Arbeit im Rich-HTML-Format und kann die genaue HTML-Formatierung nicht so stark steuern.

HTML-Zeilenumbrüche in neuen Skripten

Fügen Sie beim Schreiben neuer Skripte explizite HTML-Zeilenumbrüche ein und deaktivieren Sie die Checkbox **Newlines zu HTML**, damit keine HTML-Tags eingefügt werden, wenn E-Mail-Benachrichtigungen generiert werden. Ersetzen Sie für vorhandene Benachrichtigungen und Vorlagen template.print("\n")-Funktionsaufrufe von JavaScript durch template.print("<br />"). Mit diesem Ersatz können Sie die HTML-Formatierung Ihrer E-Mail-Benachrichtigungen besser steuern.

Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen

Sie können sich in einer Vorschau ansehen, wie Benachrichtigungen aussehen, bevor Sie der Instanz das Senden dieser Nachrichten ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beide Arten von Benachrichtigungen in der Vorschau anzeigen, wie im Feld **Absenden wenn** im Benachrichtigungsformular angegeben:

- **Datensatz eingefügt oder aktualisiert**: Eine Änderung der Aufzeichnung in der Instanz löst die Benachrichtigung aus.
- **Ereignis wird ausgelöst** : Ein Ereignis, z. B. der Ablauf eines Zertifikats oder eine Aktion für eingehende E-Mails, löst die Benachrichtigung aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung oder erstellen Sie eine.
   Sie müssen den Datensatz speichern, bevor Sie die Vorschau genau anzeigen können.
3. Klicken Sie Auf **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** Im Formularheader.
4. Überprüfen Sie im Fenster Benachrichtigungsvorschau, ob die Benachrichtigung wie erwartet 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.

Feld	Beschreibung
Datensätze für diese Aufgliederungsquelle in der Vorschau anzeigen	Der Ereignistyp, der die Benachrichtigung auslöst. Diese Liste wird angezeigt, wenn Sie eine Vorschau einer durch Ereignisse ausgelösten Benachrichtigung anzeigen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Generiertes Ereignis**: Zeigt eine Vorschau der Benachrichtigung mit einem generischen Ereignis an, das von der Vorschau erstellt wird. Dadurch wird eigentlich kein Ereignisdatensatz generiert. ○ **Bestehendes Ereignis**: Vorschau mit einem vorhandenen Ereignisdatensatz in der Instanz. Wenn Sie diese Option auswählen, wählen Sie das Ereignis im Feld **Ereignisdatensatz**.
Ereignisdatensatz	Ein vorhandenes Ereignis zur Vorschau einer von einem Ereignis erstellten Benachrichtigung. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Bestehendes Ereignis** als Ereignistyp auswählen (nur für durch Ereignisse ausgelöste Benachrichtigungen).
Ereignisersteller	Der Anwender, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Als Ereignisersteller ist standardmäßig der Benutzer ausgewählt, der auf **Benachrichtigungvorschau** geklickt hat. Sie können den Ersteller nach Bedarf ändern. Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.
Datensatzvorschau	Der Datensatz, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Der Vorschausatz verwendet standardmäßig einen der Datensätze der Tabelle, die im Feld **Tabelle** im E-Mail-Benachrichtigungsformular angegeben ist. Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.
Anwender	Die Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten, wie im Abschnitt **Empfänger** des E-Mail-Benachrichtigungsformulars angegeben: ○ Alle Benutzer, die Sie im Formular angeben, werden angezeigt, aber nur die Benutzer, die die Benachrichtigung mit den aktuellen Vorschaueinstellungen erhalten, werden in schwarzem Text angezeigt. ○ Benutzer, die angegeben wurden, aber aus irgendeinem Grund die Benachrichtigung nicht erhalten, werden in rotem, durchgestrichenem Text angezeigt. Bewegen Sie den Cursor über einen dieser Namen, um zu sehen, warum der Benutzer die Benachrichtigung nicht erhält. Ein Grund könnte beispielsweise sein, dass die Benachrichtigungseinstellungen des Anwenders deaktiviert sind.
Betreff und Textkörper	Der Inhalt der Benachrichtigung, wie in der Vorlage definiert. Die Abschnitte **Betreff** und **Textkörper** in der Vorschau zeigen den Inhalt in den entsprechenden Feldern **Betreff** und **Textkörper** auf der Vorlage an. Wenn die Vorlage einen Link zu dem Datensatz 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.

5. Nachdem Sie die Benachrichtigung überprüft haben, schließen Sie das Vorschaufenster.
6. Nehmen Sie gegebenenfalls die erforderlichen Änderungen an der Benachrichtigung oder Vorlage vor.

Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine Systemeigenschaft steuert die Zeitzone, die die Instanz für den Datums- und Zeitstempel einer Nachricht verwendet.

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet die Systemzeitzone, nicht die Zeitzone eines Empfängers. Die E-Mail-Eigenschaft glide.email.append.timezone steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei „wahr“ wird die Systemzeitzone der Instanz an beliebige Datums-/Uhrzeitfelder in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2018 01.07-02 04:01:14 PST).

Alternative Adressen für ausgehende E-Mails für Benachrichtigungen angeben

Standardmäßig sendet das System alle ausgehenden E-Mail-Benachrichtigungen von der Standard-E-Mail-Adresse der Instanz. Sie können jedoch eine alternative Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Organisationen, die E-Mail-Nachrichten von bestimmten E-Mail-Adressen senden müssen, z. B. von mehreren Service-Desks, oder wenn Benachrichtigungen in verschiedenen Sprachen gesendet werden sollen, unterstützt die Plattform die Konfiguration mehrerer ausgehender Adressen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis aus, z. B. **Incident geschlossen** .
3. Erstellen Sie eine Kopie dieser Benachrichtigung für jede ausgehende E-Mail-Adresse.
4. Öffnen Sie eine der Benachrichtigungskopien und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Abschnitt **Inhalt** eine E-Mail-Adresse zum Feld „Von“ hinzu, die sich von der Standardinstanzadresse unterscheidet.
   Weitere Informationen zum Erstellen der von-Adresse finden Sie in Abschnitt 3.6.2 von RFC 2822 .
6. Fügen Sie eine andere E-Mail-Adresse als die hinzu **Von** Adresse für **Antworten Sie an** Feld, wenn Antworten auf diese Benachrichtigung an eine andere Adresse gesendet werden sollen.

   Das System prüft das **Von**-Feld auf eine Adresse. Wenn dieses Feld leer ist, verwendet das System die Standardadresse für die Instanz. Wenn das Feld **Antwort an** leer ist, werden alle Antworten an die Adresse gesendet, von der aus die Benachrichtigung gesendet wurde. Wenn das Feld **Antwort an** eine E-Mail-Adresse enthält, sendet das System alle Antworten auf die Benachrichtigung an diese Adresse.
7. Erstellen Sie sich gegenseitig ausschließende Bedingungen für Benachrichtigungen desselben Typs, sodass nur die gewünschte Benachrichtigung gesendet wird, wenn das Ereignis 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.

Wenn zum Beispiel das **Unternehmen** ein bestimmter Wert ist, kommt die Benachrichtigung von einer eindeutigen E-Mail-Adresse, die im Feld **Von** eingegeben ist.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Adresse für ausgehende E-Mails für eine bestimmte Sprache angeben

Sie können für jede Sprache, die Ihre Instanz unterstützt, eine andere E-Mail-Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen oder kopieren Sie einen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis.
2. Geben Sie im Abschnitt **Inhalt** eine neue E-Mail-Adresse im Feld **Von** ein.
3. Erstellen Sie den **Betreff** und den Inhalt der **Nachricht** in der gewünschten Sprache.
4. Erstellen Sie im Abschnitt **Absendezeitpunkt** wie folgt eine Bedingung:
   a. Wählen Sie in der Liste der Felder für **Bedingung** die Option **Zugehörige Felder anzeigen** am Ende der Auswahlliste aus.
   b. Wählen Sie aus der Auswahlliste **Zugehörige Felder** das Feld aus, das den Empfänger identifiziert.

      Wählen Sie beispielsweise aus **Anrufer** > **Anwender** Felder zum Senden der Benachrichtigung an den Anwender, der einen Incident angerufen hat, oder **Zugewiesen an** > **Anwender** Felder zum Senden der Benachrichtigung an den Anwender, dem ein Incident zugewiesen ist.

   c. Wählen Sie aus der Auswahlliste der Benutzerfelder **Sprache**.
   d. Wählen Sie den **ist**-Operator.
   e. Schließen Sie die Bedingung ab, indem Sie die Sprache des gewünschten Benutzers auswählen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle Benachrichtigungen für dieses Ereignis stammen von der angegebenen E-Mail-Adresse und werden in der Sprache des Empfängers ausgegeben.

Benachrichtigungsvariablen

Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen im Nachrichtentext anzuzeigen, z. B. einen Feldwert, eine Verknüpfung zu einem Datensatz oder eine Verknüpfung zu den Systemeinstellungen.

Syntax

Geben Sie eine Benachrichtigungsvariable mit dieser Syntax an:

```
${variable-name+variable-parameters}
```

Die *variable-name*Teil ist immer erforderlich. Nicht alle Benachrichtigungsvariablen unterstützen den Teil *variable-parameters*. Wenn verfügbar, sind die meisten variablen Parameter optional. In der Liste der verfügbaren Benachrichtigungsvariablen finden Sie die Variablennamen und verfügbaren 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.

Verfügbare Variablen

Das System stellt diese Benachrichtigungsvariablen zur Verfügung.

Verfügbare Benachrichtigungsvariablen

Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
${field-name}	Den Wert des angegebenen Felds anzeigen.	Keine
${image-field-name}	Ein Bild anzeigen, das einem Datensatz zugeordnet ist. Diese Variable wird normalerweise mit HTML verwendet, um die Quelle eines Bildelements anzugeben.	Keine
• ${URI} • ${URI_REF}	Einen Link zum aktuellen Datensatz anzeigen. • *URI*: Der Linktext ist das Wort LINK . • *URI_REF*: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes. **Hinweis:** Diese Variablen gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Zum Verknüpfen mit einem Datensatz in Arbeitsbereich, Erstellen Sie ein E-Mail-Skript, das eine URL für eine Benachrichtigung ausdruckt. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfung mit einem Datensatz in Arbeitsbereich.	Beliebig gültig *sysparm*URL-Parameter. Zum Beispiel: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${reference-field.URI} • ${reference-field.URI_REF}	Einen Link zu dem in einem Referenzfeld aufgelisteten Datensatz anzeigen. • *URI*: Der Linktext ist das Wort LINK • *URI_REF*: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes.	Beliebig gültig *sysparm*URL-Parameter. Zum Beispiel: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Zeigt einen Link zum angegebenen Datensatz innerhalb einer CMS-Seite an.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: Der erforderliche relative Pfad zur CMS-Seite.
${notification:body}	Zeigt den Inhalt einer E-Mail-Vorlage oder E-Mail-Benachrichtigung an. Verwenden Sie diese Benachrichtigungsvariable, um anzugeben, wo Textinhalt in einem E-Mail-Layout angezeigt werden soll.	Keine
${mail_script:script-name}	Führen Sie das angegebene Mail-Skript aus.	Keine
$ {NOTIF_UNSUB}	Einen Link anzeigen, der diese Benachrichtigung abbestellt.	*link_text*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
$ {NOTIF_PREFS}	Zeigt einen Link an, um die Benachrichtigungseinstellungen festzulegen.	*link_text*: Geben Sie den Text an, der als Link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Benachrichtigungsvariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
		in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
${comments:n}	Zeigen Sie die neuesten Kommentare an, die zum Zieldatensatz gemacht wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare beträgt n. Beispiel: ${comments:3} Zeigt die letzten drei Kommentare an, die zum Datensatz gemacht wurden. Um alle Kommentare anzuzeigen, verwenden Sie die Variable ${comments} .	Eine beliebige Zahl größer als 0.
${comments_and_work_Notes:n}	Zeigen Sie die neuesten Kommentare und Arbeitsnotizen an, die für den Zieldatensatz gemacht wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare und Arbeitsnotizen beträgt n. Beispiel: ${comments_and_work_Notes:3} Zeigt die letzten drei Kommentare und Arbeitsnotizen an, die zum Datensatz gemacht wurden. Verwenden Sie die Variable, um alle Kommentare und Arbeitsnotizen anzuzeigen ${comments_and_work_Notes} .	Eine beliebige Zahl größer als 0.

Beispiele

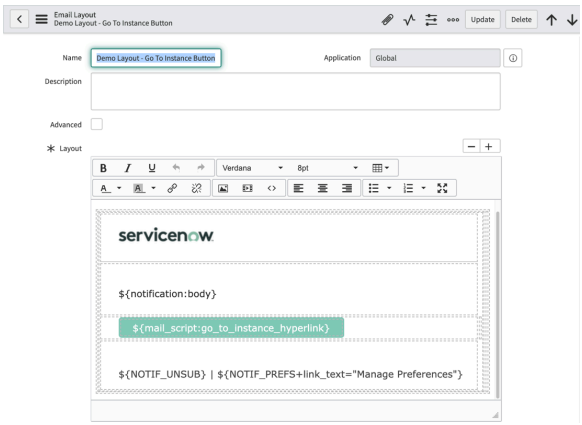
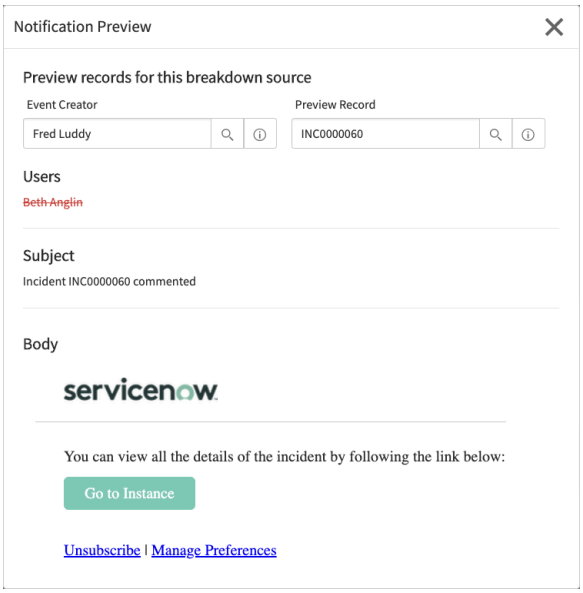
In den folgenden Beispielen erfahren Sie, wie jede Benachrichtigungsvariable in der Ausgabe gerendert wird:

Variable	Beispiel
${field-name}	Quelle: Incident ${number} - Kommentare hinzugefügt Ausgabe: Incident INC1000001 - Kommentare hinzugefügt
${image-field-name}	Quelle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beispiel
	 Ausgabe:
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: ${URI} ${URI} Ausgabe: Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: ${URI_REF} ${URI_REF} Ausgabe: Click here to view incident: INC0000055
• ${reference-field.URI} • ${reference-field.URI_REF}	Quelle: Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Ausgabe: Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Quelle: ${CMS_URI+ess/incident_detail} Ausgabe: ein Link zu einer Ziel-CMS-Seite wie https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beispiel
${notification:body}	Quelle: 
${mail_script:script-name}	
${NOTIF_UNSUB}	
${NOTIF_PREFS}	Ausgabe: 

Links zu Datensätzen in E-Mail-Benachrichtigungen

Hinzufügen von *${URI}*Der Parameter für einen Text oder eine Vorlage einer ausgehenden E-Mail erstellt einen Link zu einem bestimmten Datensatz.

Wenn ein Benutzer auf das Wort LINK klickt, fordert die Instanz den Benutzer zur Anmeldung auf, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet ihn dann zu dem in der URI angegebenen Datensatz um.

Durch den Parameter ${URI} angezeigter Link

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Der ${URI}-Parameter hat eine Erweiterung namens ${URI+}-Format, um zusätzlich zum automatisch erstellten URI zusätzliche Parameter in der E-Mail-Verknüpfung anzugeben, beispielsweise sysparm-Ausdrücke. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit 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.

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

wenn die Bedingung von

```
current.assigned_to.nil()
```

erfüllt ist. Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf `incident_active` fest.

Verknüpfung mit einem Datensatz in Arbeitsbereich

Die `${URI}` Und `${URI_REF}` Variablen gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Zum Verknüpfen mit einem Datensatz in Arbeitsbereich, Erstellen Sie ein E-Mail-Skript, und verweisen Sie in Ihrer Benachrichtigung darauf. Weitere Informationen zur Verwendung von E-Mail-Skripts finden Sie unter JavaScript in E-Mails.

Das E-Mail-Skript, das Sie erstellen, sollte eine URL für die Benachrichtigung drucken. Die URL muss das folgende Format haben:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

Das folgende Beispielskript zeigt die Logik, die ein E-Mail-Skript enthalten muss, um einen Link zu einem Datensatz in zu erstellen Arbeitsbereich.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Links zu Datensätzen aktivieren

Spezial wird hinzugefügt *`${URI}`*Der Parameter für einen Text oder eine Vorlage einer ausgehenden E-Mail erstellt einen Link zu einem bestimmten Datensatz.

Wenn ein Benutzer auf das Wort **LINK** klickt, fordert die Instanz den Benutzer auf, sich anzumelden, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet den Benutzer anschließend an den im URI angegebenen Datensatz weiter.

URI-E-Mail-Benachrichtigung

Die *`${URI}`*Parameter hat eine Erweiterung namens *`${URI+}`*Format zur Angabe zusätzlicher Argumente im E-Mail-Link, z. B. sysparm-Begriffe, zusätzlich zum automatisch erstellten URI. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit 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.

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

JavasScript wird ausgeführt, wenn die Bedingung erfüllt ist:

```
current.assigned_to.nil()
```

Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf *incident_active* fest.

Linktext ändern

Um den Anzeigewert des Datensatzes anstelle des Wortes LINK als Linktext anzuzeigen, verwenden Sie den Parameter ${URI_REF} anstelle des Parameters ${URI}.

URI_REF-E-Mail-Benachrichtigung

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Wenn die URL beispielsweise einen Incident Record anzeigt, ist der Linktext die Incident-Nummer, d. h. der Anzeigewert für Indicents. Wenn die URL einen Benutzerdatensatz anzeigt, ist der Linktext der Benutzername.

Link zu zugehörigen Datensätzen

Eine Benachrichtigung kann mit einem zugehörigen Datensatz verknüpft werden, indem ein Referenzfeld vor dem angegeben wird `${URI}`Oder `${URI_REF}`Parameter.

Formatieren Sie den zugehörigen Datensatzlink wie folgt:

- ${<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI}
- ${<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI_REF}

Zum Beispiel:

Zugehörige Datensätze

Zugehöriger Datensatz, zu dem ein Link bereitgestellt werden soll	Benachrichtigungsdatensatztabelle	Referenzfeld	Muster
Zugehöriger Aufgabendatensatz, der aus einer Genehmigungsbenachrichtigung genehmigt werden soll	Genehmigung [sysapproval_approver]	Genehmigung für [sysapproval]	• ${sysapproval.URI} • ${sysapproval.URI_REF}
Zugehöriger Problemdatensatz in einer Incident-Benachrichtigung	Incident	Problem [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgende Benachrichtigungsvorlage erzeugt beispielsweise die E-Mail-Links in der folgenden Abbildung:

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Zugehöriger Datensatzlink

Click here to view Incident: INC0010002
Click here to view Related Problem: PRB0040001

Links zu Inhaltsseiten in E-Mail-Benachrichtigungen

Links zu CMS-Seiten können in Benachrichtigungen eingefügt werden, um dem Leser den Zugriff auf die Seiten zu erleichtern.

Der Link hat das folgende Format: *`${CMS_URI+<site>/<page>}`*.

Verwenden Sie beispielsweise das folgende Format, um den E-Mail-Empfänger mit einer Seite mit dem Namen Incident auf der Inhaltswebsite ESS zu verknüpfen, mit dem aktuellen Incident als Zieldokument: *`${CMS_URI+ess/incident_detail}`*

Die resultierende E-Mail-URL hat das folgende Format: `https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56`

E-Mail abbestellen

Administratoren können Links zum Abbestellen zu Benachrichtigungen hinzufügen, sodass Benutzer bestimmte E-Mail-Nachrichten nicht mehr erhalten können.

Hinweis: Die Basissystembenachrichtigungen enthalten Links zum Abbestellen und zu Benachrichtigungseinstellungen.

Das System bietet zwei Arten von Makros zum Erstellen von Links zum Abbestellen.

- Einen Link zum Abbestellen, mit dem eine E-Mail-Nachricht an die Instanz erstellt wird.
- Einen Link zum Abbestellen, mit dem die Benachrichtigungseinstellungen für den Benutzer in der Instanz geöffnet werden.

Verfügbare Abbestellungsmakros

Abbestellungstyp	Verwendetes Makro	Beschreibung	Verfügbare Parameter
Abbestellen per E-Mail (Nicht authentifiziert)	${NOTIF_UNSUB}	Das System generiert eine HTML-Datei *`mailto`*Hyperlink. Wenn Anwender den Link auswählen, erstellt ihr Browser oder E-Mail-Client eine vorformatierte E-Mail-Nachricht zum Abbestellen des Abonnements an die Instanz.	*`link_text`*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen (Authentifiziert)	${NOTIF_PREFS}	Das System generiert einen Instanzlink direkt zu den Benachrichtigungseinstellungen für diesen Benachrichtigungstyp.	*`link_text`*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen 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.

Administratoren können jedem Benachrichtigungsdatentyp Abbestellungsmakros hinzufügen, z. B.:

- E-Mail-Layouts
- E-Mail-Vorlagen
- E-Mail-Benachrichtigungen

Abbestellen per E-Mail

Es gibt zwei Möglichkeiten, E-Mails abzubestellen.

- **Abonnement mit dem Listenabbestellungs-Header kündigen**

  Abonnement der E-Mail-Benachrichtigung mit dem Listenabbestellungsheader kündigen. Sie können das Abonnement von Formularbenachrichtigungs-E-Mails direkt abbestellen, indem Sie neben der E-Mail-Adresse Abbestellen auswählen. Eine Abmeldeanforderung wird ausgeführt, und es wird automatisch eine vorformatierte E-Mail-Nachricht gesendet.

  Hinweis: Die Option zum Abbestellen oder die Platzierung der Schaltfläche kann je nach verwendetem E-Mail-Client variieren.

- **Kündigen Sie das Abonnement mit einer vorformatierten E-Mail-Nachricht**

  Zum Abbestellen per E-Mail muss der E-Mail-Client oder Browser des Benutzers eine vorformatierte E-Mail-Nachricht erstellen, die folgende Elemente enthält:

  - Das **An**-Feld enthält die E-Mail-Adresse der Instanz.
  - Der **Betreff** beginnt mit der Zeichenfolge `Abbestellen von`.
  - Die **Textkörper** Hat eine JSON-Zeichenfolge mit einem Name-Wert-Paar von *`Unsubscribe`*Und ein Array-Wert, der zwei weitere Name-Wert-Paare enthält.
    - Die *`notification_id`*Parameter gibt die sys_ID der Benachrichtigung an, deren Abonnement der Anwender kündigen möchte.
    - Die *`unsub_token`*Der Parameter gibt eine Instanz-ID an, die das System verwendet, um zu überprüfen, ob die E-Mail von einem stammt ServiceNow Instanz.

Hinweis: Einige E-Mail-Clients und Webbrowser, z. B. Gmail in Chrome, erfordern eine zusätzliche Client-Konfiguration, um mailto-Hyperlinks zu unterstützen. Administratoren können Anwendern, deren E-Mail-Client oder Browser keine mailto-Links unterstützt, eine alternative Methode zum Abbestellen des Abonnements bereitstellen. Siehe RFC6068 für Informationen zum Mailto-URI-Schema.

Die eingehende Aktion **Benachrichtigung abbestellen** verarbeitet die E-Mail und kündigt den Absender von der aufgelisteten Benachrichtigung an. Wenn Sie das Abonnement per E-Mail abbestellen, müssen sich Anwender nicht zuerst bei der Instanz authentifizieren.

Hinweis: Bei Anwendern mit mehreren abonnierten E-Mail-Adressen werden Sie automatisch von allen anderen E-Mail-Adressen abbestellt, wenn Sie die primäre E-Mail-Adresse abbestellt haben. Das Abbestellen des Abonnements über sekundäre E-Mail-Adressen wird ab Xanadu-Release unterstützt, und die Anforderung wird nur für diese sekundäre E-Mail-Adresse erfüllt.

Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen

Zum Abbestellen durch Benachrichtigungseinstellungen muss der Browser des Benutzers zur Seite Benachrichtigungseinstellungen in der Instanz navigieren. Nach dem Anmelden zeigt das System die Benachrichtigungseinstellungen für diese bestimmte Benachrichtigung 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.

Sie können Einstellungen für diese Benachrichtigung festlegen, z. B. Benachrichtigungen für ein bestimmtes Gerät deaktivieren und die Benachrichtigungseinstellungen speichern, damit Änderungen wirksam werden.

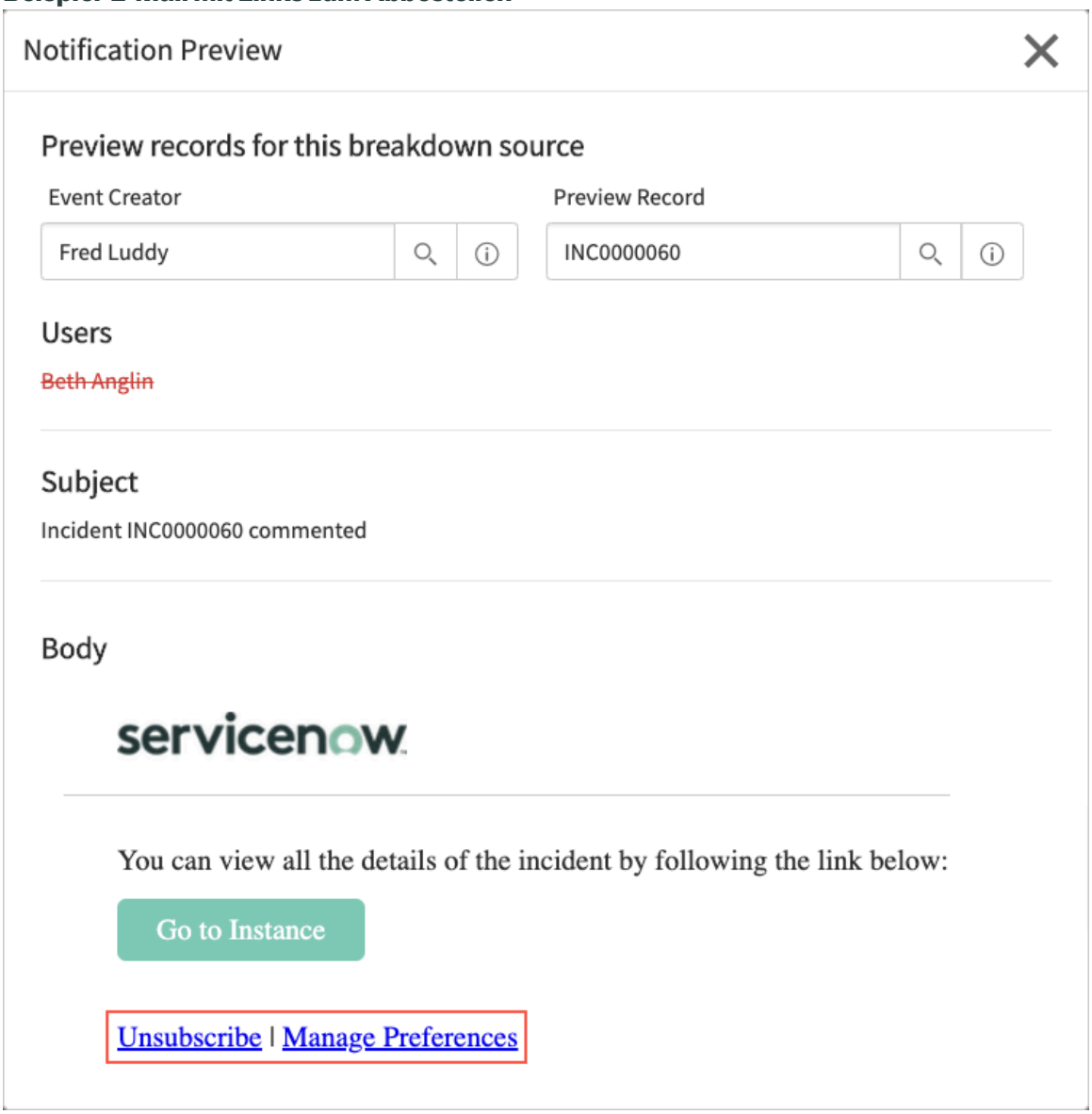
Example: Links zum Abbestellen

Dieses E-Mail-Layout fügt am Ende jeder E-Mail-Benachrichtigung mehrere Links zum Abbestellen hinzu.

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

In einer E-Mail-Benachrichtigung wird bei den Abbestellungslinks nur der Linktext angezeigt.

Beispiel-E-Mail mit Links zum Abbestellen

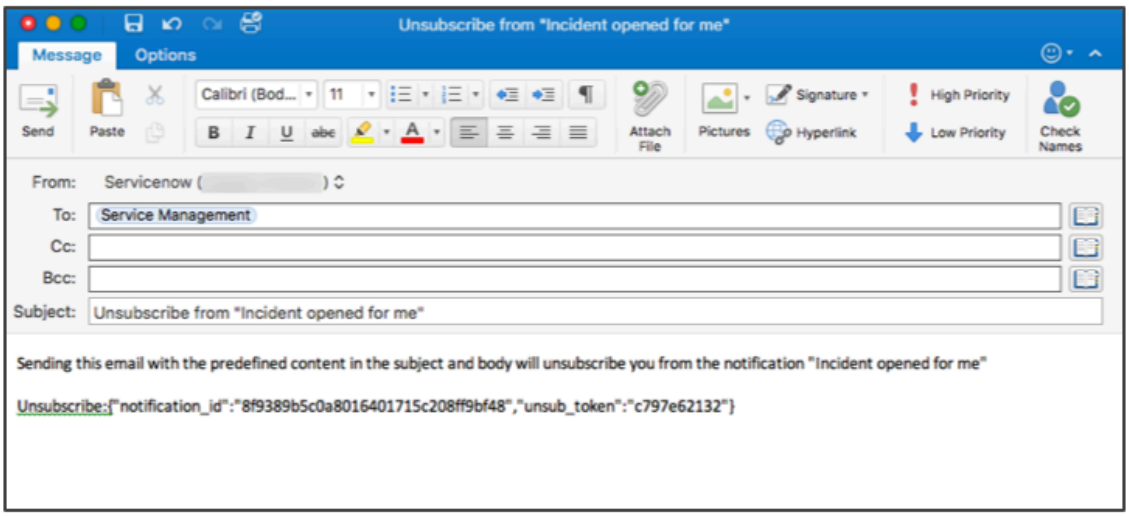


Wenn Sie wählen aus Die **Abonnement Kündigen** Link, erstellt der E-Mail-Client eine Nachricht wie diese:

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.

Muster einer Nachricht zum Abbestellen per E-Mail



Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen

Mail-Skripte ermöglichen die Erstellung von Business Rules in einer ausgehenden E-Mail-Nachricht.

Mit Mail-Skripten können Sie die E-Mail-Ausgabe Ihres Systems basierend auf verschiedenen Kriterien dynamisch ändern. Mithilfe von Mail-Skripten können Sie einfache Aufgaben, z. B. die Anzeige von Incident-Daten, und komplexe Aufgaben, wie z. B. erweiterte Datenbankabfragen, ausführen.

Sie können ein eingebettetes `${mail_script:script name}`-Skript-Tag im Text der E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage hinzufügen, indem Sie den *`Skriptnamen`* mit dem Namen des von Ihnen erstellten Skripts ersetzen. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen oder -Vorlagen zu verwenden.

Wenn Sie manuell ein Mail-Skript, das durch `<mail_script>` und `</mail_script>`gebunden ist, im Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skript-Tag (`${mail_script: script_name}`) ersetzt.

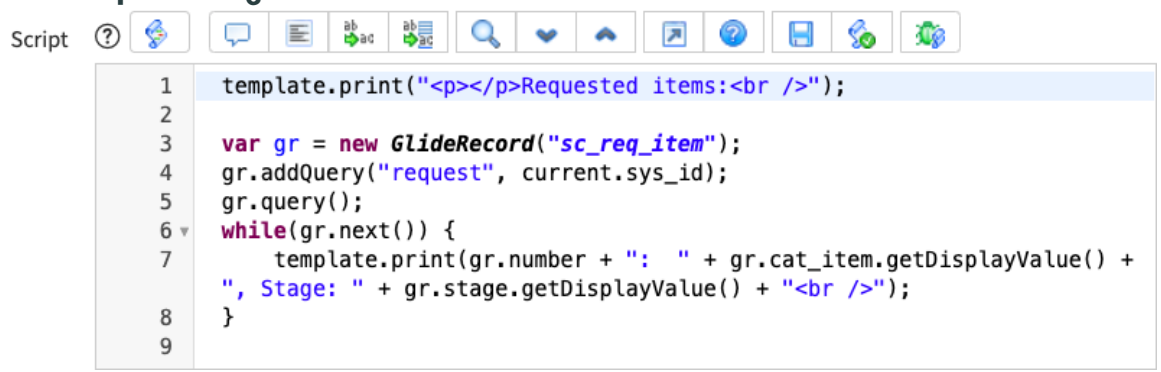
JavaScript in E-Mails

E-Mail-Skripts in erstellen **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skript**, Und verweisen Sie mit darauf `${Mail_script:script Name}` Im Feld Skript.

Verwenden Sie zum Drucken von Text im Textkörper der Nachricht die Funktion `template.print("a string")`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in Vorlagen



Die *event.parm1*Und *event.parm2*Parameter, die aus dem ursprünglichen Ereignis stammen, können ebenfalls verwendet werden.

Weitere Informationen zum Erstellen von E-Mail-Skripts finden Sie unter Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts Auf der Entwickler-Website.

Mail-Skript-Variablen

Bei der Verarbeitung von mail_script-Skripten stehen bestimmte Variablen zur Verfügung.

Beispiele für E-Mail-Skripts finden Sie unter Beispielskript für E-Mail-Benachrichtigungen.

Mail-Skript-Variablen

Variable	Objektbeschreibung

Vorlage	Behandelt das Drucken vom Mail-Skript in der E-Mail-Nachricht.
	template.print("message"); //gibt eine Nachricht an den E-Mail-Text aus.
	template.space("number of spaces"); //gibt Leerzeichen an den E-Mail-Text aus.

email_action	GlideRecord-Objekt für die E-Mail-Benachrichtigung (sysevent_email_action).
Ereignis	GlideRecord-Objekt für das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat (sysevent).
E-Mail	EmailOutbound-Objekt Verfügbare Methoden: • addAddress(String-Typ, String-Adresse, String-Anzeigename): Typ kann CC oder BCC sein. • setFrom(Stringadresse): überschreibt die Absenderadresse. • setReplyTo(Stringadresse): überschreibt die Antwort-an-Adresse. • setSubject(String-Betreff): überschreibt den Betreff der Nachricht. • setBody(String-Nachricht): überschreibt den Nachrichtentext. Die E-Mail-Adresse, die übergeben wird SetFrom Und SetReplyTo Muss ein gültiges Formular wie aufweisen helpdesk@sn.com Oder Anzeigename <helpdesk@sn.com> . Wenn die E-Mail-Adresse einen „Anzeigenamen“ enthält, überschreibt dieser Wert den Anzeigenamen der 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.

Mail-Skript-Variablen (Fortsetzung)

Variable	Objektbeschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter GlideEmailausgehend – Umfang .

Beispielskript für E-Mail-Benachrichtigungen

Beispiele der Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen.

Skriptbeispiele für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine einfache Zeichenfolge ist das grundlegendste Beispiel für die Funktionsweise eines Mail-Skripts. Dieses Skript gibt die „Incident-Nummer - INC00001“ aus.

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Weitere erweiterte Skripte wie dieses können durch Browsen in den E-Mail-Vorlagen des Basissystems gefunden werden.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Um Feldwerte in einer E-Mail dynamisch zu ändern, verwenden Sie die folgenden Funktionen innerhalb der <mail_script>-Syntax:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

Mit *`instance_name`*Die Eigenschaft stellt sicher, dass die Benachrichtigung bei der Migration zwischen Instanzen weiterhin funktioniert.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Sie können kopierte und blind kopierte Empfänger angeben, indem Sie das E-Mail-Objekt in einem Mail-Skript verwenden.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Folgenden finden Sie ein Beispielskript zum Hinzufügen von Anwendern aus *watch_list*Als kopierte Empfänger.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Zugehörige Informationen

TemplatePrinter-API

GlideEmailOutbound-API

Nützliche Anhangsskripte

Dies ist eine durchsuchbare Version der nützlichen Anhangsskripte.

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 .

Anhänge aus Datensatz in Datensatz kopieren

Verwenden Sie das folgende Skript, um einen Anhang aus einem Datensatz in einen anderen Datensatz zu kopieren:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Hinweis: GlideSysAttachment.copy kopiert alle Anhänge. Es kann keine bestimmten Anhänge auswählen.

Löschen Sie doppelte Anhänge

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Business-Regel, einer geplanten Aufgabe oder einem Hintergrundskript, um doppelte Anhänge in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] zu löschen:

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID ='not_a_match';
  var lastFile ='not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_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.

```
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_name;
    gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
 now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
    if(isDuplicate)
      now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

Zeigt an, ob Aufgaben Anhänge in der Listenansicht haben

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Business-Regel, um anzuzeigen, ob Aufgaben Anhänge haben, wenn sie in der Datensatzlistenansicht angezeigt werden. Beachten Sie, dass das Skript ein anwenderdefiniertes Feld in der Tabelle „hat Anhänge“ [u_has_attachment] benötigt.

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
  // if inserting then the task has an attachment
  if(current.operation()=='insert') {
    hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
    if(current.operation()=='delete') {
      var timeNow3 =new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
      var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
      attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
      attachCount.addAggregate('COUNT');
      attachCount.query();
      var numAttachments ='0';

      // if no other attachments task does not have attachment
      if(attachCount.next()){
        numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
        if(numAttachments >0){
          hasAttachment ='true';
        } else {
          hasAttachment('false');
        }
        var timeNow4=new GlideDateTime();
        gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
      }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
    task.update();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Planen Sie die Ausführung der Business-Regel nach dem Einfügen/Löschen.

Link zu Anhängen in einer E-Mail-Benachrichtigung

Verwenden Sie das folgende Skript in einer E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage, um Links zu Anhängen einzufügen:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Hinweis: Ersetzen Sie „instance_Name“ durch Ihren Instanznamen.

Anhangsprotokollierung

Wenn ein Benutzer einen Anhang herunterlädt, schreibt die Aktion einen *attachment.read*-Ereignisdatensatz im Ereignisprotokoll. Auf Wunsch können Sie diese Ereignisse mit einer Skriptaktion oder einer E-Mail-Benachrichtigung verarbeiten. Dies kann nützlich sein, wenn Sie etwas tun möchten, wenn ein Anhang gelesen wird. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität muss die Variable *aktuell* auf einen sys_attachment-Datensatz zeigen und der Ereignisdatensatz muss die folgenden Parameter verwenden:

- parm1: Dateiname
- parm2: Tabellenname

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungen

Das Baseline-System bietet mehrere E-Mail-Benachrichtigungen.

Einige in dieser Tabelle aufgelistete Ereignisse erscheinen nicht in einer Business Rule und werden durch andere Bedingungen auf der Plattform ausgelöst. Einige Ereignisse sind fest codiert und können nicht vom Benutzer konfiguriert werden.

Hinweis: Die folgende Tabellenliste ist keine erschöpfende Liste. Produkte können eigene Benachrichtigungen erstellen.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Termineinladung	Typ: Meeting-Einladung	itil_appointment.inserted	Globale Business Rule

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Fügt eine Meeting-Einladung zum Kalender des Empfängers hinzu, indem eine E-Mail mit iCalendar-Format gesendet wird		
Terminaktualisierung	Typ: Meeting-Einladung Aktualisiert eine vorhandene Besprechung im Kalender des Empfängers durch Senden einer iCalendar-formatierten E-Mail	itil_appointment.updated	Globale Business Rule
Genehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt – enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected	Ereignisse des Genehmigers
Genehmigung von jemand anderem abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt – enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected.by.other	Genehmigungsereignis
Genehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Sendet eine E-Mail an den Empfänger, um mit einer Genehmigungsentscheidung zu antworten. In der Genehmigungs-E-Mail wählt der Empfänger einen Link aus, der die entsprechende Antwort-E-Mail erstellt. Diese E-Mails stammen nur aus aufgabenbasierten Genehmigungen.	approval.inserted	Änderungen des Genehmigers
Kataloggenehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine Kataloganforderung wurde abgelehnt –	request.approval.rejected	Genehmigungsereignis

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	schließt den Namen des Genehmigers ein.		
KatalogGenehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Eine Kataloganforderung, für die Sie ein Genehmiger waren, wurde storniert.	request.approval.cancelled	Änderungen des Genehmigers
KatalogGenehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Eine Kataloganfrage, für die Sie Genehmiger sind, wurde gestellt.	request.approval.inserted	Genehmigungsereignis
Zertifikat abgelaufen	Typ: E-MAIL Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat abgelaufen ist.	certificate.expired	Zertifikatereignisse
Zertifikat läuft ab	Typ: E-MAIL Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat in N Tagen abläuft.	certificate.expiring	Zertifikatereignisse
Change genehmigt	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde genehmigt.	change.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Change mir zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde Ihnen zugewiesen.	change.assigned	Change-Ereignisse
Change meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	change.assigned.to.group	Change-Ereignisse
Change kommentiert (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die Person,	change.commented	Change-Ereignisse

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.		
Change kommentiert (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.commented	Change-Ereignisse
Benachrichtigung ändern	Typ: E-MAIL Benachrichtigung über eine Änderung der Feldbeschriftung in einem Formular.	label.notify	
Abgelehnter Change	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde abgelehnt.	change.rejected	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die der Change-Aufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change_task.worknoted	Change-Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die Person, die der Change-Aufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change_task.worknoted	Change-Aufgabenereignisse

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Change-Aufgabe meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Change-Aufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	change_task.assigned.to.group	Change-Aufgabenereignisse
Change-Aufgabe mir zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Change-Aufgabe wurde Ihnen zugewiesen.	change_task.assigned	Change-Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzufgefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.worknoted	Change-Ereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.worknoted	Change-Ereignisse
E-Mail zugewiesen an	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde Ihnen zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).	incident.assigned	incident.events
E-Mail-Adresse zugewiesen an (sc_task)	Typ: E-MAIL Ihnen wurde eine Aufgabe zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Hinweis: Diese E-Mail-Benachrichtigung wurde für das alte Bereitstellungsplansystem für E-Mail-Benachrichtigungen verwendet. Um diese E-Mail-Benachrichtigung mit einem Workflow zu verwenden, muss das Feld **work_start** vom Workflow mit einer „Wert festlegen“-Aktivität festgelegt werden.		
E-Mail der Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).	incident.assigned.to.group	Incidents
E-Mail der Gruppe zugewiesen (sc_task)	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Aufgabe wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
Incident geschlossen	Typ: E-MAIL Ein von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneter Incident wurde geschlossen.	incident.updated	Incident-Ereignisse
Incident kommentiert	Typ: E-MAIL Bei einem von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneten Incident wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage	incident.commented	Incident-Ereignisse

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).		
Incident kommentiert	Typ: E-MAIL Bei einem Incident, der Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) zugewiesen wurde, wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.	incident.commented	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde für Sie (den Empfänger der E-Mail) von einer anderen Person geöffnet. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet und nicht zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde geöffnet und ist nicht zugewiesen. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident gelöst	Typ: E-MAIL Ein von Ihnen geöffneter Incident wurde gelöst und es ist eine Rückmeldung erforderlich, um zu bestimmen, ob der Incident geschlossen werden soll.	incident.updated	Incident-Ereignisse
Geschlossener Wissensartikel erstellt	Typ: E-MAIL Die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base wurde	kb.submission.closed_created	KB-Ereignis

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	angenommen und ein Artikel wurde erstellt.		
Geschlossener Wissensartikel Duplikat	Typ: E-MAIL Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ein Duplikat ist, und es wurde kein Artikel erstellt.	kb.submission.closed_duplicate	KB-Ereignis
Geschlossener Wissensartikel ungültig	Typ: E-MAIL Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ungültig (unbrauchbar) ist.	kb.submission.closed_invalid	KB-Ereignis
Über Kalenderänderung benachrichtigen	Typ: Meeting-Einladung Benachrichtigt die Empfänger des Zeitplans über ein Change Request und exportiert den Zeitplan in den Microsoft Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	change.calendar.notify	Change-Ereignisse
Über entfernte Kalenderänderung benachrichtigen	Typ: Meeting-Einladung Benachrichtigt die Empfänger darüber, dass eine geplante Änderung geschlossen oder einer anderen Person zugewiesen wurde, und entfernt den Eintrag aus dem Microsoft Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	change.calendar.notify.remove	Change-Ereignisse
Problemaufgabe mir zugewiesen	Typ: E-MAIL	problem_task.assigned	Problemaufgabenereign

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Eine Problemaufgabe wurde Ihnen zugewiesen.		
Problemaufgabe meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Problemaufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	problem_task.assigned.to.group	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die der Problemaufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem_task.worknoted	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die der Problemaufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem_task.worknoted	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einem Problem hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem.worknoted	Problemereignisse
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Problem wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem.worknoted	Problemereignisse

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Erinnerung einfügen	Typ: Meeting-Einladung Erstellt eine Kalendererinnerung bezüglich einer offenen Aufgabe. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	reminder.notify	
Erinnerung einfügen	Typ: Meeting-Einladung Eine Aufgabe wurde geschlossen oder gelöscht. Diese Benachrichtigung entfernt die Aufgabenerinnerung aus Outlook. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	reminder.notify.delete	
E-Mail für Erinnerung einfügen	Typ: E-MAIL Sendet dem Empfänger eine Erinnerungs-E-Mail zu einer bestimmten Aufgabe.	reminder.notify.email	
Anforderung genehmigt	Typ: E-MAIL Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde genehmigt.	sc_request.approved	sc_request events
Anforderung zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Anforderung wurde dem Empfänger zugewiesen.	sc_request.assigned	sc_request events
Anforderung abgeschlossen	Typ: E-MAIL Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde abgeschlossen.	sc_request.updated	sc_request events
Anforderungselement zugewiesen	Typ: E-MAIL	sc_req_item.assigned	sc_request events

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein vom Servicekatalog angefordertes Element wurde Ihnen zugewiesen.		
Anforderungselement bereitgestellt	Typ: E-MAIL Ein durch den Empfänger vom Servicekatalog angefordertes Element wird bereitgestellt.	sc_req_item.delivery	sc_request events
Anforderung geöffnet im Namen von	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Anforderung wurde im Namen des Empfängers geöffnet.	sc_request.requested_for	sc_request events
Passwort zurücksetzen	Typ: E-MAIL Das Passwort des Empfängers wurde wie angefordert zurückgesetzt.	reset.password	
Geplanter Import abgeschlossen	Typ: E-MAIL Ein geplanter Import Set wurde abgeschlossen.	schedule_import_set.completed	
System aktualisiert	Typ: E-MAIL Das System des Empfängers wurde aktualisiert.	system.upgraded	
Aufgabe genehmigt	Typ: E-MAIL Eine ITIL-Aufgabe wurde genehmigt.	task.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Textindex abgeschlossen	Typ: E-MAIL Ein geplanter Systemindex wurde abgeschlossen.	text_index.complete	
Außerplanmäßiger Change	Typ: E-MAIL	cmdb.unscheduled.change	

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.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein benanntes Configuration Item wurde geändert und es ist kein aktiver Change Request vorhanden.		

Hinweis:

Benachrichtigungsbeispiele

Zeigen Sie die folgenden Beispiele an, um Benachrichtigungen zu erstellen, die eine Zuweisungsgruppe benachrichtigen, wenn Incidents mit hoher Priorität aktualisiert werden, oder Benachrichtigungen für Aufgabenbeauftragte.

Benachrichtigen Sie eine Zuweisungsgruppe über Aktualisierungen für Incidents mit Priorität 1

Benachrichtigen Sie Anwender per E-Mail, wenn Updates für Incidents mit hoher Priorität vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Senden Sie E-Mails an eine Zuweisungsgruppe, wenn Aktualisierungen an einem Incident vorhanden sind, in dem **Priorität** Ist **1: Kritisch** . Fügen Sie Informationen hinzu, die für die Empfänger von Interesse sind, z. B. Incident-Nummer, Kategorie, Beauftragte und alle Kommentare, die dem Incident hinzugefügt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Geben Sie im Formular „E-Mail-Benachrichtigung“ die folgenden Werte ein:

Feld	Wert
Name	Incident Mit Priorität 1 Aktualisiert
Tabelle	Incident [incident]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Incident-Warnung
Absenden wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Priorität][ist][1 – Kritisch] UND [aktualisiert][Changes]
Anwender/Gruppen in Feldern	Zuweisungsgruppe

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	Wert
Betreff	Priority ${priority} Incident updated **Hinweis:** In dieser Benachrichtigung gibt die Variable ${Priority} den Wert zurück **1: Kritisch** .

3. In **Nachrichten-HTML** Geben Sie die folgende Nachricht und das folgende Skript ein:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern** .
5. Zeigen Sie eine Vorschau der E-Mail-Benachrichtigung an, um sicherzustellen, dass sie alle erforderlichen Informationen enthält.
   a. Klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** .
   b. Beachten Sie, dass die E-Mail die folgenden Informationen enthält:
      - Kurzbeschreibung
      - Ein Link zum Incident-Datensatz
      - Incident-Nummer
      - Kategorie
      - Der Name des Anwenders, dem der Incident zugewiesen ist
      - Die Gruppe, die dem Incident zugewiesen ist
      - Kommentare aus dem Incident-Datensatz
6. Testet, ob die E-Mail-Benachrichtigung an eine Zuweisungsgruppe gesendet wird, wenn ihr Incident mit Priorität 1 aktualisiert wird.
   a. Erstellen Sie einen Anwender Wer hat eine E-Mail-Adresse, die Sie überwachen können, und dann Erstellen Sie eine Gruppe Das schließt den von Ihnen erstellten Anwender ein.
   b. Navigieren zu **Incident** > **Öffnen**, Und öffnen Sie dann einen Incident, in dem **Priorität** Ist **1: Kritisch** .
   c. In **Zuweisungsgruppe** Geben Sie die Gruppe ein, die Sie erstellt haben.
   d. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern** .
   e. Fügen Sie dem Formular Kommentare hinzu, um den Incident zu aktualisieren, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .
   f. Überprüfen Sie den E-Mail-Account des Anwendermitglieds in der Zuweisungsgruppe.

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

Benachrichtigen Sie Aufgabenbeauftragte

Benachrichtigen Sie Anwender, denen ein Aufgabendatensatz [Aufgabe] zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Richten Sie Ihre E-Mail-Adresse als Test-E-Mail-Adresse ein. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**, Und geben Sie dann unter Ihre E-Mail-Adresse ein **Senden Sie alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Geben Sie im Formular die folgenden Werte ein:

Feld	Wert
Name	Aufgabe Zugewiesen
Tabelle	Aufgabe [task]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Nicht kategorisiert
Absenden wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Zugewiesen an][Changes]
Anwender/Gruppen in Feldern	Zugewiesen an
Betreff	Aufgabe Zugewiesen

3. In **Nachrichten-HTML** Feld eine Nachricht hinzufügen, die an die Person gesendet werden soll, der die Aufgabe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern** .
5. Um eine Scheinversion der von Ihnen erstellten System-E-Mail anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** Im Benachrichtigungsformular.
6. Testen Sie die Benachrichtigung, die an einen Aufgabenbeauftragten gesendet wird.
   a. Weisen Sie einige Aufgabendatensätze zu.
   b. Überprüfen Sie Ihre E-Mail auf Zuweisungsbenachrichtigungen.

Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen

Das E-Mail-Benachrichtigungs-Dashboard bietet Einblick in wichtige Metriken und ermöglicht es Administratoren, das Dashboard so zu konfigurieren, dass andere Anwender Zugriff haben.

Um auf das Dashboard „E-Mail-Benachrichtigungen“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen**

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 Dashboard verbessert die Transparenz und unterstützt die proaktive Verwaltung von E-Mail-Benachrichtigungen und enthält Highlights zu:

- Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen
- Aktive Benachrichtigungen
- Benachrichtigungstrends
- Top-10-E-Mail-Benachrichtigungen nach Nutzung, Anwendern und Tabellen

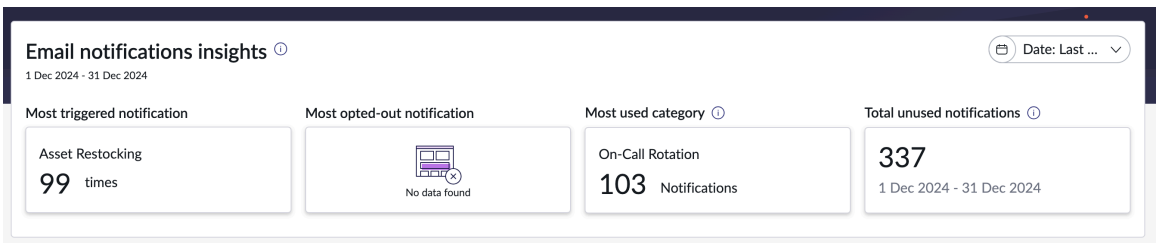
https://player.vimeo.com/video/1091898176?h=a555c32cca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Die Datensammlung wird durch die Konfiguration und Ausführung von Aufträgen ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Aufträge für das Dashboard „E-Mail-Benachrichtigungen“.

Hinweis: Die Konfiguration von Aufträgen ist erforderlich, damit Daten im Dashboard angezeigt werden.

Wichtige Einblicke

E-Mail-Benachrichtigungseinblicke werden hervorgehoben und die Systembenachrichtigung angezeigt, die über E-Mails für den ausgewählten Zeitraum gesendet wurde.



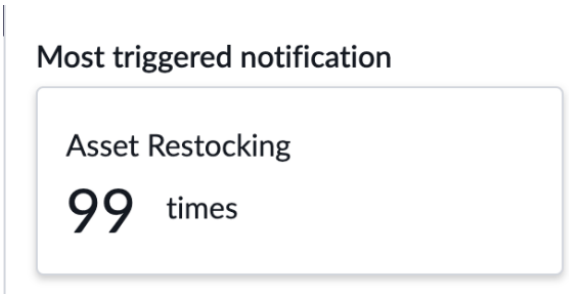
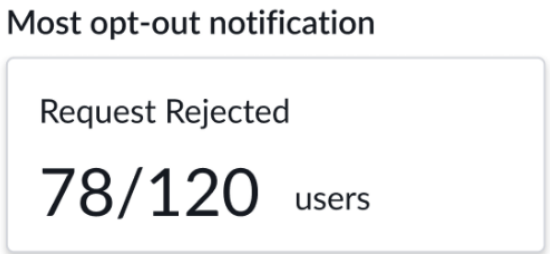
Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen

UI-Komponente	Beschreibung
Datum	Wählen Sie den Zeitraum für die Daten aus, die Sie anzeigen möchten. • Letzte 3 Monate • Letzter Monat • Letztes Quartal • Letzte Woche • Gestern

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.

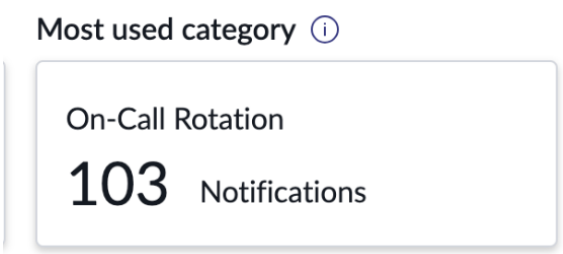
Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung	 Die am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung im ausgewählten Zeitraum. Im obigen Beispiel wurde die Benachrichtigung über die Wiederbeschaffung von Assets 99 Mal ausgelöst. Klicken Sie auf **Am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung** Bietet mehr Einblick in die Benachrichtigungsübersicht für den ausgewählten Zeitraum, einschließlich: • Ausgelöste Anzahl: Vergleich für den ausgewählten Zeitraum • Deaktivierte Übersicht: Die Übersicht über den Anteil der Anwender, die sich von einer Benachrichtigung abgemeldet haben, und die Gesamtzahl der Anwender, die mindestens einmal erhalten haben • Gesamtzahl der abgebrochenen Abonnements: Hebt die Gesamtzahl der Anwender hervor, die das Abonnement nach dem Abonnieren über anwenderdefinierte Benachrichtigungen beendet haben • Bedingungen: Zeigen Sie die Benachrichtigungsdetails und den Bedingungssatz an • Aktivieren oder Deaktivieren: Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Benachrichtigung
Am meisten abgewählte Benachrichtigung	 Die Übersicht aller Empfänger, die die Benachrichtigung erhalten, im Vergleich zu den

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.

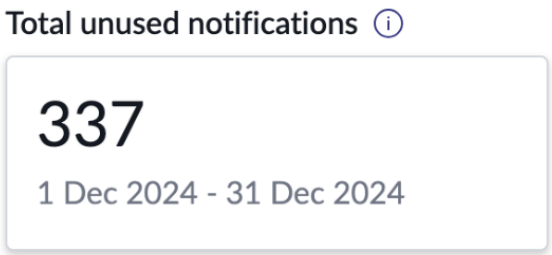
Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Anwendern, die die Benachrichtigung deaktiviert haben. Im obigen Beispiel haben 120 Anwender die Benachrichtigung erhalten, und von den 120 Anwendern haben sich 78 Anwender dafür entschieden, den Erhalt der Benachrichtigung abzuwählen. Klicken Sie auf **Am häufigsten abgewählte Benachrichtigung** Gibt die Benachrichtigungsübersicht für den ausgewählten Zeitraum an, einschließlich: • Ausgelöste Anzahl: Vergleich für den ausgewählten Zeitraum und den vorherigen Zeitraum (z. B. derselbe Monat oder der vorherige Monat oder das vorherige Quartal) • Deaktivierte Übersicht: Die Übersicht über den Anteil der Anwender, die sich von einer Benachrichtigung abgemeldet haben, und die Gesamtzahl der Anwender, die mindestens einmal erhalten haben • Gesamtzahl der abgebrochenen Abonnements: Hebt die Gesamtzahl der Anwender hervor, die das Abonnement nach dem Abonnieren über anwenderdefinierte Benachrichtigungen beendet haben • Bedingungen: Zeigen Sie die Benachrichtigungsdetails und den Bedingungssatz an • Aktivieren oder Deaktivieren: Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Benachrichtigung
Am häufigsten verwendete Kategorie	 Benachrichtigungskategorie von , die im ausgewählten Zeitraum am häufigsten ausgelöst wurde. Klicken Sie auf **Am häufigsten verwendete Kategorie** Zeigt die 100 am häufigsten

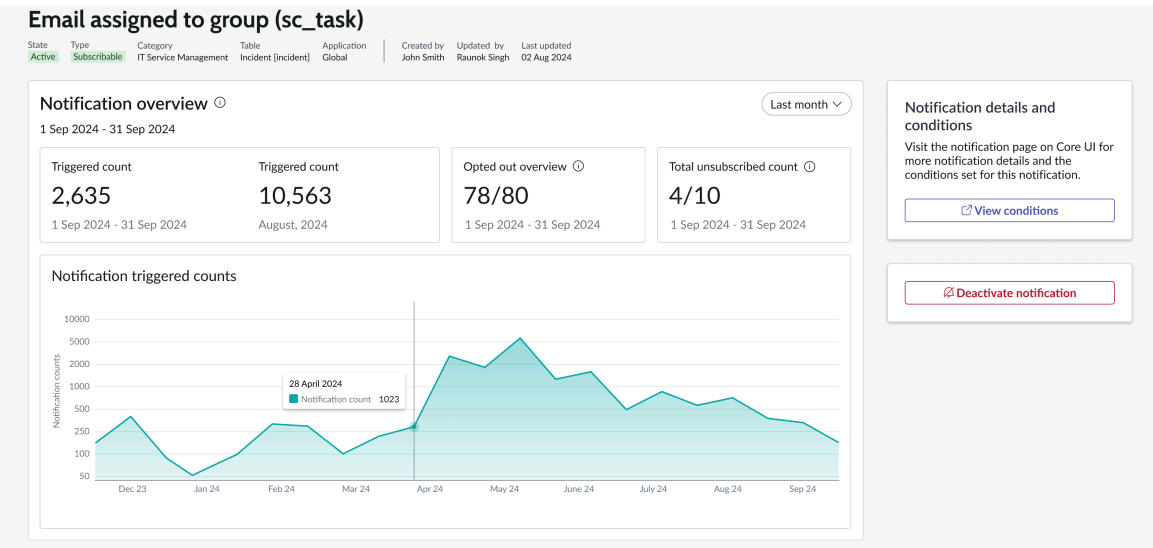
Automatische Übersetzung

© 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.

Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	verwendeten Benachrichtigungskategorien mit an: • Anzahl der Auslösungen • Anzahl der Anwender, die abgewählt haben • Kategoriename • Tabellenname
Nicht verwendete Benachrichtigungen insgesamt	 Gesamtanzahl der Benachrichtigungen, die während des ausgewählten Zeitraums nicht ausgelöst wurden. Klicken Sie auf **Am häufigsten nicht verwendete Benachrichtigung** Zeigt die 100 am häufigsten nicht verwendeten Benachrichtigungen an mit: • Anzahl der Auslösungen • Anzahl der Anwender, die abgewählt haben • Kategoriename • Tabellenname

Beispiel für tiefere Einblicke in eine Benachrichtigung

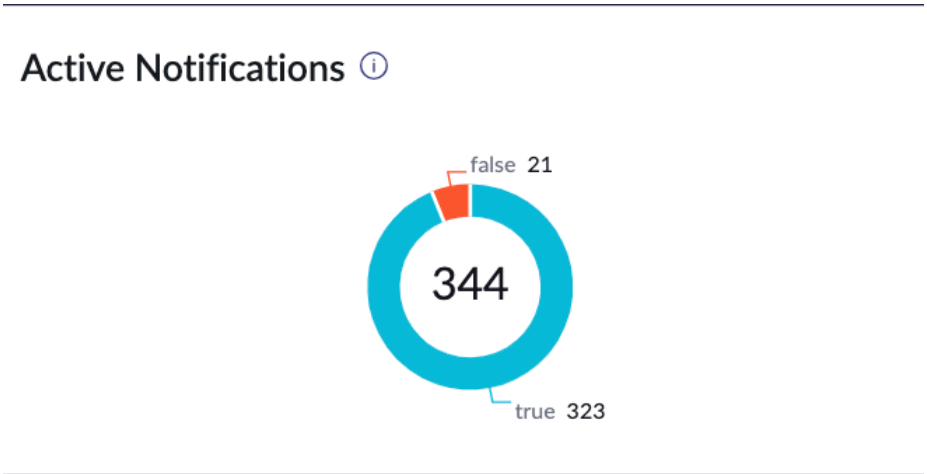


Automatische Übersetzung

© 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.

Aktive Benachrichtigungen

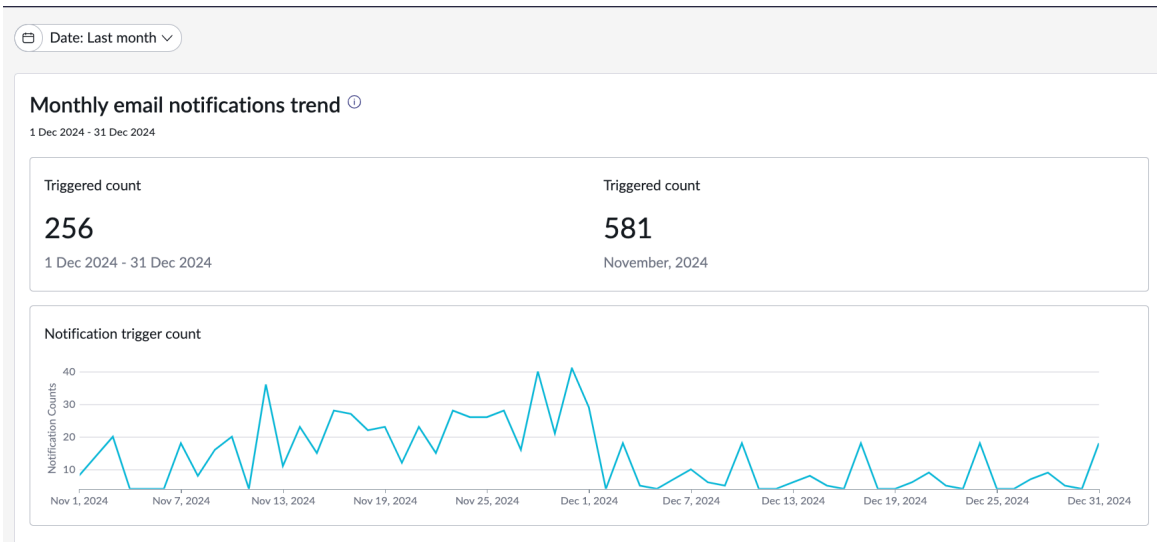
Aktive Benachrichtigungen zeigen die Anzahl der Benachrichtigungen insgesamt an, wobei „wahr“ die Anzahl der aktiven Benachrichtigungen und „falsch“ die Anzahl der inaktiven Benachrichtigungen darstellt.



Benachrichtigungstrend

Überwachen Sie den Benachrichtigungstrend bei ausgelösten Anzahlen und neu erstellten Benachrichtigungen. Zeigt den Trend für den ausgewählten Zeitraum an, wobei die aktuell ausgelöste Anzahl mit dem vorherigen Zeitraum verglichen wird (z. B. derselbe Monat oder der vorherige Monat oder Quartal). Es bietet auch einen Überblick darüber, wie sich die Anzahl der ausgelösten Elemente im Laufe der Zeit entwickelt hat, mit einer grafischen Darstellung zur besseren Visualisierung des Trends. Sie können die E-Mail-Benachrichtigungstrends anzeigen, indem Sie:

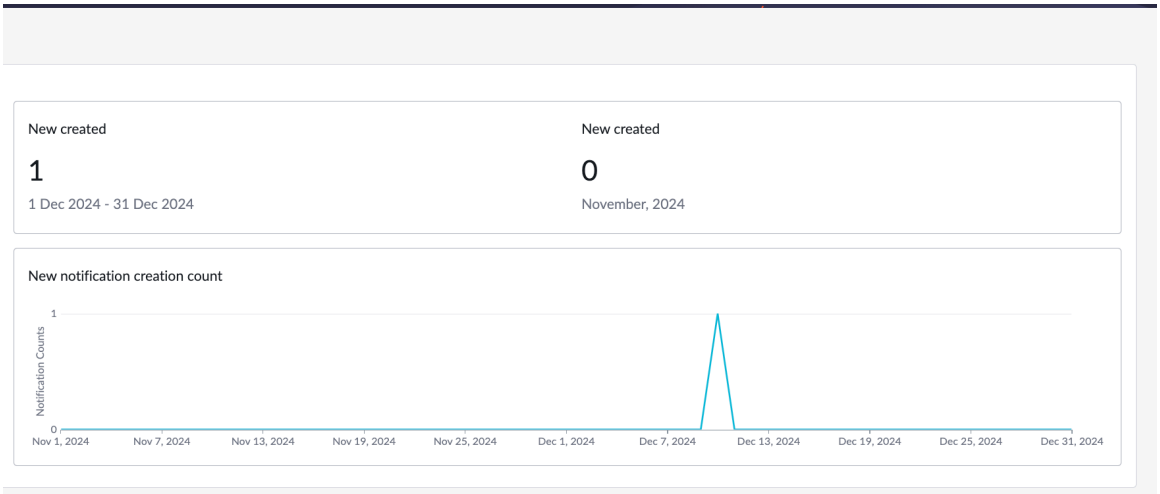
- Ausgelöste Anzahl



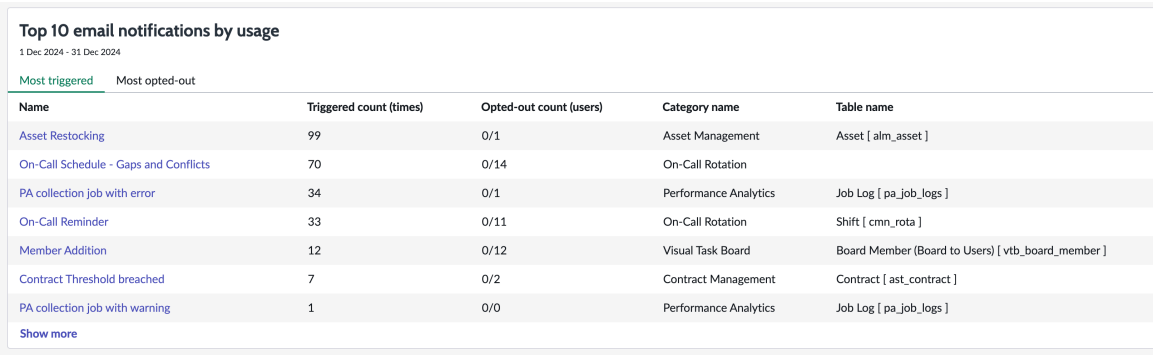
Automatische Übersetzung

© 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.

- Neu erstellte Benachrichtigungen



Top-E-Mail-Benachrichtigungen



Top 10 email notifications by usage

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
Asset Restocking	99	0/1	Asset Management	Asset [alm_asset]
On-Call Schedule - Gaps and Conflicts	70	0/14	On-Call Rotation	
PA collection job with error	34	0/1	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]
On-Call Reminder	33	0/11	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Member Addition	12	0/12	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Contract Threshold breached	7	0/2	Contract Management	Contract [ast_contract]
PA collection job with warning	1	0/0	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]

Show more

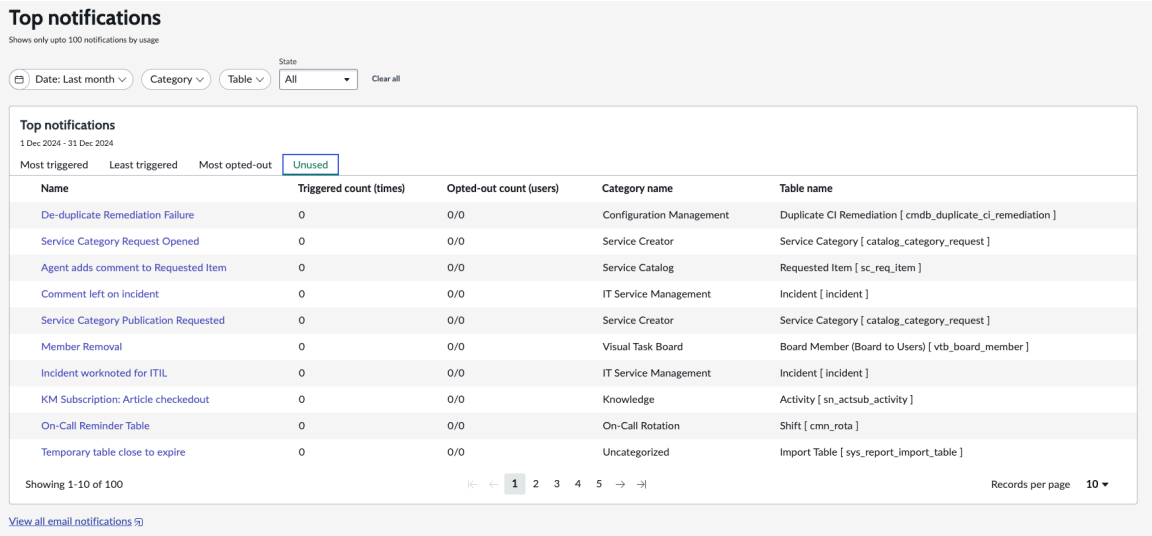
Die Top 10 E-Mail-Benachrichtigungen können angezeigt werden von:

- Monatlich
- Anwender
- Tabellen

Sie können auswählen **Mehr anzeigen** Um die 100 häufigsten Benachrichtigungen 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.



Die 100 häufigsten Benachrichtigungen für am häufigsten ausgelöste, zuletzt ausgelöste, am häufigsten ausgenommene und nicht verwendete Benachrichtigungen können nach Datum, Kategorie, Tabelle und Status gefiltert und angezeigt werden.

Um alle E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Zeigen Sie alle E-Mail-Benachrichtigungen an** .

Konfigurieren Sie Aufträge für das Dashboard „E-Mail-Benachrichtigungen“

Konfigurieren Sie Datensammlungsaufträge für das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen.

Vorbereitungen

Die Datensammlung wird durch die Konfiguration und Ausführung von Aufträgen ausgelöst, außer **Ausführen als** Feld alle anderen Felder sind vorkonfiguriert.

Erforderliche Rolle: admin oder Notification_Dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**an.
2. Suchen Sie unter „Indikatoren“ nach **E-Mail-Benachrichtigungen Gesendet** .
3. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen Gesendet** .
4. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie aus **Aufträge** Registerkarte.
5. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Täglicher Auftrag zum Abrufen von E-Mail-Indikatordaten und erstellten E-Mail-Benachrichtigungen** .
   a. Von **Ausführen als** Wählen Sie den Anwender aus, der über den Zugriff zum Ausführen dieses Auftrags verfügt.
   b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
   c. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen**
6. Kehren Sie zurück zu **Aufträge** Registerkarte.
7. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Auftrag zum Abrufen historischer E-Mail-Indikatordaten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Von **Ausführen als** Wählen Sie den Anwender aus, der über den Zugriff zum Ausführen dieses Auftrags verfügt.

b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.

c. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen**

8. Kehren Sie zu Indikatoren zurück, suchen Sie, und wählen Sie sie aus **E-Mail-Benachrichtigungen Erstellt** .
9. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie aus **Aufträge** Registerkarte.
10. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Temporärer Auftrag zum Sammeln von erstellten E-Mail-Benachrichtigungen** .

a. Von **Ausführen als** Wählen Sie den Anwender aus, der über den Zugriff zum Ausführen dieses Auftrags verfügt.

b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.

c. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen**
Sobald die Aufträge abgeschlossen sind und die Daten erfasst wurden, sind die Daten im Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar.

E-Mail-Diagnose-Dashboard

Die E-Mail-Diagnose-Dashboards bieten Transparenz in Metriken für die E-Mail-Zustellung, die zur Verbesserung der E-Mail-Integrität beitragen können, indem Fehler und Bereiche identifiziert werden, die eingehender untersucht werden müssen.

Um auf das E-Mail-Diagnose-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen** > **Diagnosen**an.

E-Mail-Diagnosen sind auf einer neuen Registerkarte im Dashboard „E-Mail-Benachrichtigungen“ verfügbar, damit Administratoren die folgenden Bereiche nachverfolgen können:

- Bounce-Management
- Metriken für E-Mail-Zustellung
- Integrität von SMTPSender-Aufträgen
- Fehlermetriken und Verbindungsstatus

Daten werden für die letzten sechs Stunden angezeigt und können jederzeit aktualisiert werden.

Analytics

Analytics bietet umfassende Einblicke in den Status und die Leistung Ihrer E-Mail-Metriken und ermöglicht Ihnen die Überwachung aller E-Mail-bezogenen Vorgänge in Ihrer 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.

E-Mail-Integritätsübersicht

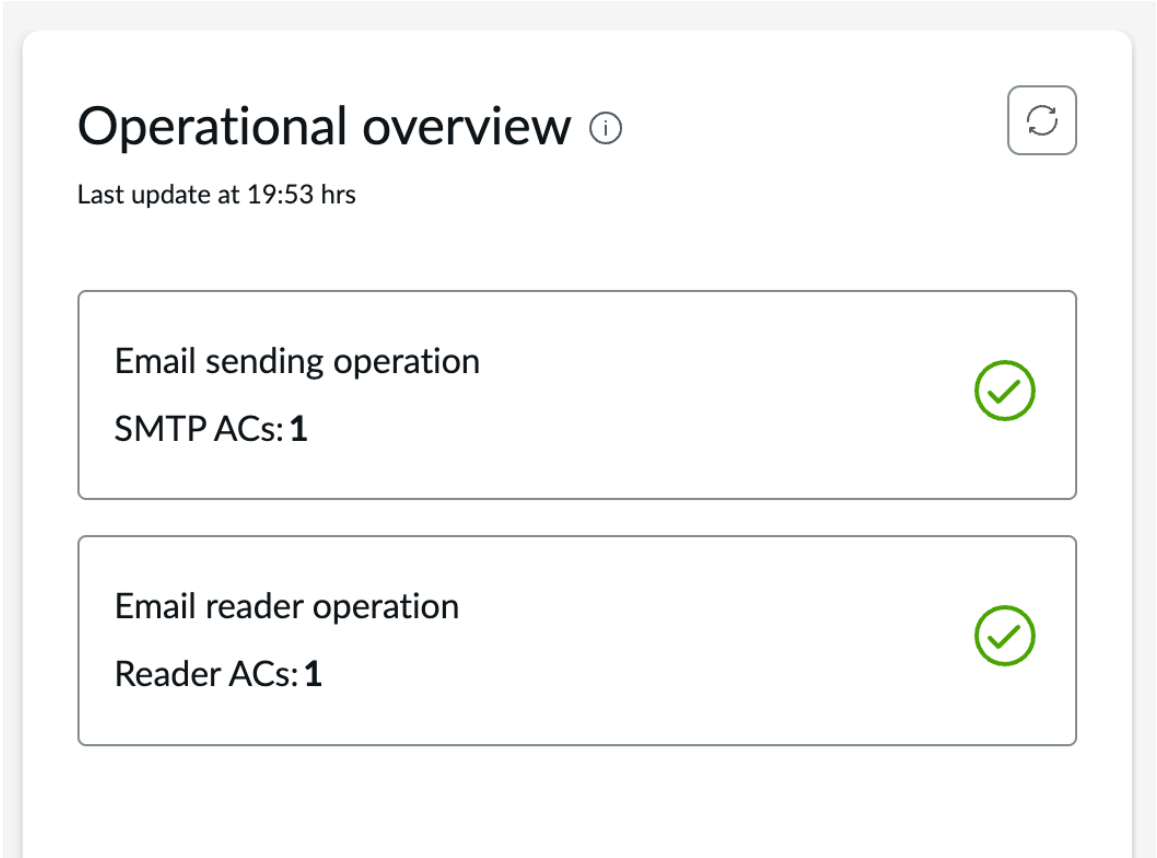
UI-Komponente	Beschreibung
E-Mail-Status	Der E-Mail-Status ist die Gesamtanzahl der E-Mails in jeder Statuskategorie innerhalb der E-Mail-Warteschlange für den angezeigten Zeitrahmen.
Bounce-Management	Bounce-Management zeigt die Gesamtzahl der Hard- und Soft-Bounces an, die aufgrund von Lieferfehlern innerhalb des angezeigten Zeitrahmens empfangen wurden.
Durchsatzrate	Die durchschnittliche Anzahl der pro Minute gesendeten E-Mails während des angezeigten Zeitrahmens.
Durchschnittliche Latenz pro E-Mail	Die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um E-Mails innerhalb des angezeigten Zeitrahmens vom Status „Sendebereit“ in den Status „gesendet“ zu verschieben.
Durchschn. Auftragsverarbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein SMTP-Absenderauftrag benötigt, um die E-Mail-Verarbeitung innerhalb des angezeigten Zeitrahmens abzuschließen.
Durchschn. E-Mail-Sendezeit	Die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, bis eine E-Mail innerhalb des angezeigten Zeitrahmens an den SMTP-Server weitergeleitet wird.

Betriebsübersicht

Die Betriebsübersicht gibt einen Überblick über die Vorgänge zum Senden von E-Mails und Lesern für die angezeigte Zeit und kann aktualisiert werden, um den zuletzt aktualisierten Status 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.

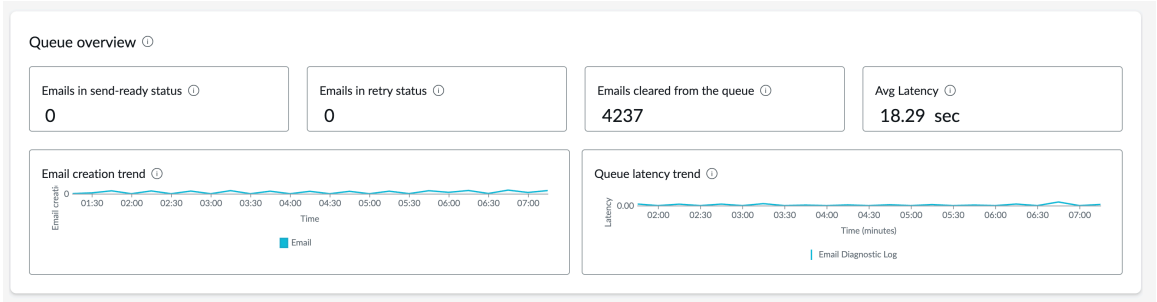
Betriebsübersicht



Warteschlangenübersicht

Die Warteschlangenübersicht bietet Einblicke in alle E-Mail-Datensätze, einschließlich der Datensätze, die zur Verarbeitung ausstehen, und deren Status.

Warteschlangenübersicht



Warteschlangenübersicht

UI-Komponente	Beschreibung
E-Mails im Status „Sendebereit“	Die Anzahl der E-Mails, die zur Verarbeitung bereit sind.
E-Mails im Wiederholungsstatus	Dann Anzahl der E-Mails, bei denen Zustellfehler aufgetreten sind und deren erneute Verarbeitung geplant ist.
E-Mails aus der Warteschlange gelöscht	Die Anzahl der E-Mails, die während des angezeigten Zeitrahmens erfolgreich verarbeitet wurden.

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.

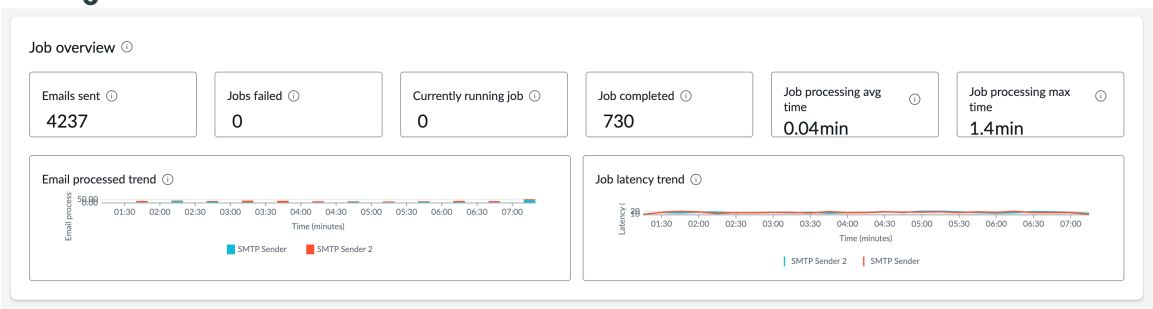
Warteschlangenübersicht (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Durchschn. Latenz	Die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um jede E-Mail erfolgreich zu verarbeiten und aus der Warteschlange zu verschieben.
E-Mail-Erstellungstrend	Der Trend der E-Mail-Datensätze, die in verschiedenen Intervallen in der Tabelle „sys_email“ erstellt wurden.
Trend der Warteschlangenlatenz	Der durchschnittliche Latenztrend in verschiedenen Intervallen für alle Aufträge innerhalb des angezeigten Zeitrahmens.

Auftragsübersicht

Eine Auftragsübersicht ist eine konsolidierte Ansicht, die Status, Leistung und Metriken anzeigt und Administratoren und Anwendern einen schnellen Einblick in ihren Betriebsstatus bietet. Nur Einblicke in verarbeitete Aufträge werden angezeigt, und Aufträge, die sich derzeit in der Ausführung befinden, werden ausgeschlossen.

Auftragsübersicht



Auftragsübersicht

UI-Komponente	Beschreibung
Gesendete E-Mails	Die Anzahl der E-Mails, die innerhalb des angezeigten Zeitrahmens erfolgreich gesendet wurden.
Aufträge fehlgeschlagen	Gesamtzahl der Aufträge, die während der Ausführung innerhalb des angezeigten Zeitrahmens fehlgeschlagen sind.
Auftrag wird derzeit ausgeführt	Aufträge, die derzeit während des angezeigten Zeitrahmens ausgeführt werden (Echtzeitstatus).
Auftrag abgeschlossen	Aufträge, die die Ausführung innerhalb des angezeigten Zeitrahmens abgeschlossen haben.
Durchschnittliche Auftragsverarbeitungszeit	Durchschnittliche Zeit für die Verarbeitung von E-Mails pro Auftrag innerhalb des angezeigten Zeitrahmens.
Max. Zeit für Auftragsverarbeitung	Maximale Zeit, die ein Auftrag benötigt, um E-Mails innerhalb des angezeigten Zeitrahmens 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.

Auftragsübersicht (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Trend bei verarbeiteten E-Mails	Zeigt den Trend der E-Mails an, die von allen Absenderaufträgen innerhalb des angezeigten Zeitrahmens verarbeitet wurden.
Trend der Auftragslatenz	Zeigt den Trend der durchschnittlichen Latenz in verschiedenen Intervallen für alle Aufträge innerhalb des angezeigten Zeitrahmens an.

Fehlerprotokollübersicht

Bietet eine schnelle, visuelle Zusammenfassung aller Fehlervorkommen, -Typen und -Trends, um eine schnelle Identifizierung von Problemen zu ermöglichen.

Fehlerübersicht

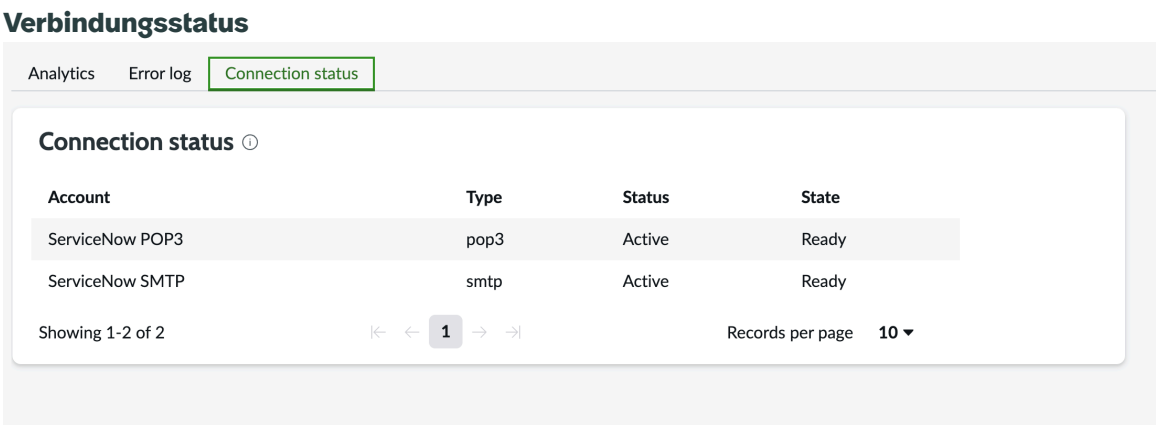
UI-Komponente	Beschreibung
Anzahl der Fehler	Zeigt die Gesamtzahl der Fehler während des angezeigten Zeitrahmens an.
Blockierte E-Mail-Adressen	Anzahl der E-Mail-Adressen, die während des angezeigten Zeitrahmens aufgrund von Bounces blockiert sind.
Harter Bounce	Anzahl der harten Bounces innerhalb des angezeigten Zeitrahmens.
Weicher Bounce	Anzahl der Soft Bounces innerhalb des angezeigten Zeitrahmens.
Häufigste Fehler	Zeigt die fünf häufigsten Fehler mit ihrer Anzahl innerhalb des angezeigten Zeitrahmens an.
Bounce-Trend	Zeigt die Hard- und Soft-Bounces an, die während des im Zeitrahmen angezeigten Zeitraums empfangen wurden.

Fehlerprotokoll

Ein Fehlerprotokoll erfasst und enthält Informationen zu Problemen, Fehlern oder unerwarteten Ereignissen, die innerhalb der Instanz 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.

Verbindungsstatus



Der Verbindungsstatus zeigt den Echtzeitstatus aller in einer Instanz konfigurierten E-Mail-Accounts an.

E-Mail-Vorlagen

Mithilfe von E-Mail-Vorlagen können Administratoren wiederverwendbaren Inhalt für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen.

Vorlagen liefern konsistente Informationen zu bestimmten Systemaktivitäten und verbessern die Effizienz beim Erstellen mehrerer E-Mail-Benachrichtigungen für ähnliche Aktionen. Bei Bedarf können Sie kurzfristig geringfügige Änderungen an einer E-Mail vornehmen, die eine Vorlage verwendet, indem Sie die Betreffzeile und den Inhalt der Nachricht im Benachrichtigungsformular überschreiben. Es ist üblich, den Nachrichtentext in einer Vorlage zu definieren und neue Betreffzeilen für verschiedene Arten von Empfängern zu erstellen. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Vorlagen erstellen.

E-Mail-Vorlagen werden im Rich-HTML-Format erstellt. Administratoren haben die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Vorlagen (beginnend mit dem Eureka-Release) in Rich-HTML zu konvertieren. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um fehlerhafte Links zu verhindern, werden Bilder, die mit URLs verlinkt weden, die sich auf eine bestimmte Instanz beziehen, in absolute Links umgewandelt.

Erstellen einer E-Mail-Vorlage

Sie können eine E-Mail-Vorlage mit Rich-HTML-Formatierung anstelle von einfachem Text erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

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
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein. Zum Beispiel `change.update.risk`.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
E-Mail-Layout	Wenn der Nachrichtentext für die Vorlage mit einem vordefinierten E-Mail-Layout formatiert werden soll, wählen Sie das Layout aus.
Tabelle	Wählen Sie den Namen der betroffenen Tabelle. Beispiel: **Change-Anforderung** `[Change_Request]` .
Betreff	Geben Sie eine Betreffzeile ein, die den Zweck der E-Mail erläutert. Wählen Sie aus den in der ausgewählten Tabelle verfügbaren Feldern die entsprechenden Variablen für die Betreffzeile aus. Setzen Sie den Cursor an die Stelle, an der die Variable erscheinen soll, und klicken Sie auf den Feldnamen in der Spalte **Variablen auswählen**. Zum Beispiel: `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Nachrichteninhalt der E-Mail-Vorlage ein. Sie können die HTML-Editor-Symbolleiste verwenden, um den HTML-Code zu formatieren, und Sie können Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** einfügen. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Notizen: ○ Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie **HTML und Nur-Text** oder **HTML** im Feld **Content Typ** im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen. ○ Sie können keinen HTML-Code verwenden, um die Darstellung des Inhalts in der Variable `${comments}` zu steuern. ○ Wenn Sie einen Link zu dem Datensatz einfügen möchten, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, finden Sie weitere Informationen unter Links zu Datensätzen aktivieren.
Nachrichtentext	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll. **Hinweis:** Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie **HTML und Nur-Text** oder **Text** im Feld **Content Typ** im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen.
SMS-Alternative	Erstellen Sie eine andere Nachricht, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Geben Sie eine kurze Nachricht ein, die nur die wichtigsten Informationen enthält. Wenn dieses Meldungsfeld leer ist, wird der Inhalt vom Feld **Nachrichtentext** für die SMS-Nachricht verwendet. **Hinweis:** Die Nachricht in diesem Feld wird verwendet, wenn die Nachricht an ein als SMS konfiguriertes Gerät gesendet 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.

Zugehörige Informationen

Ein E-Mail-Layout erstellen

Anwenden einer Vorlage auf eine E-Mail-Benachrichtigung

Nachdem Sie eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine Benachrichtigung anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie den E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz, der die Vorlage verwenden soll.
3. Navigieren Sie zum Abschnitt **Inhalt**.
4. Wählen Sie aus dem Feld **E-Mail-Vorlage** die entsprechende Vorlage aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine E-Mail-Vorlage in Rich HTML konvertieren

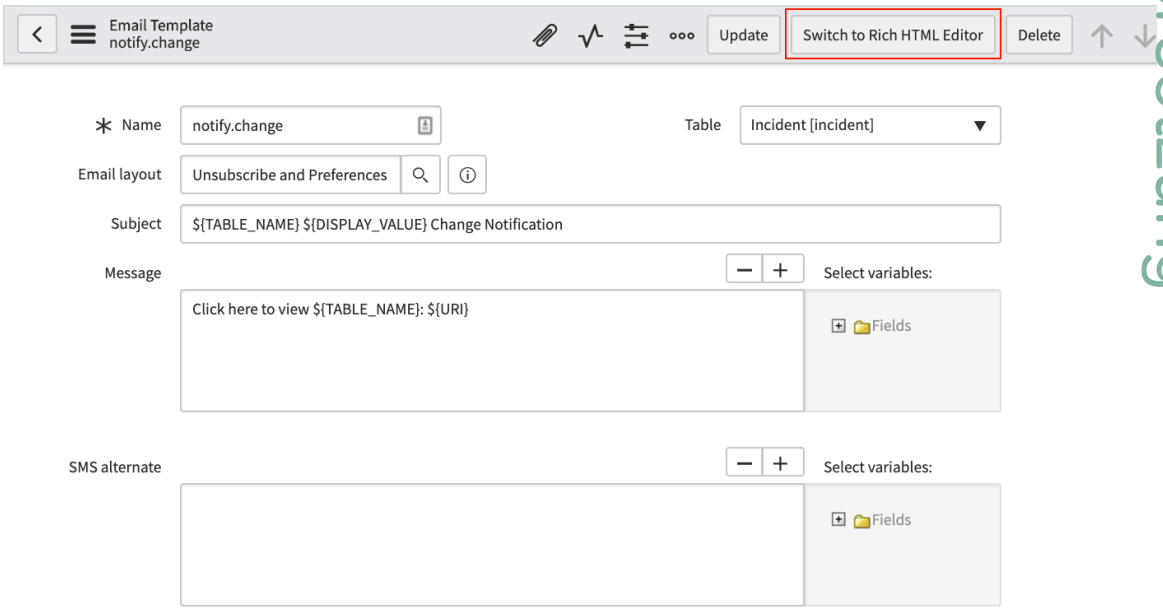
Wenn Sie vor dem Eureka-Release eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie diese in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie konvertieren möchten.



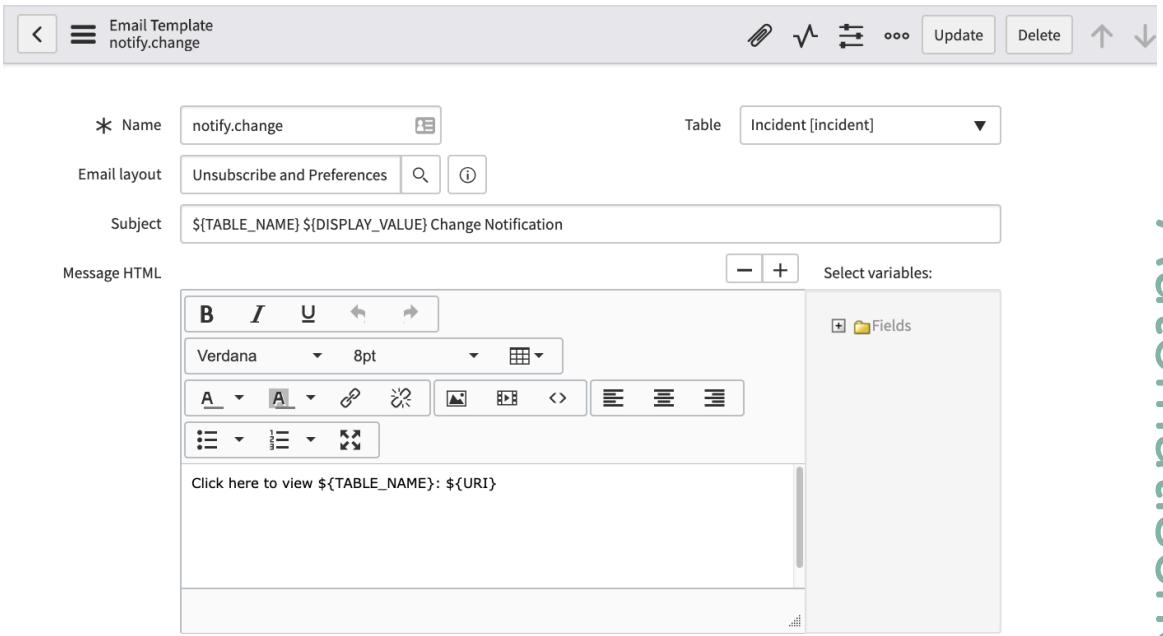
3. Klicken Sie auf **Zum Rich-HTML-Editor wechseln**.

   Wenn Inhalt konvertiert wird, werden diese Änderungen am Inhalt vorgenommen:

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.

- HTML-Editor: Beliebiges RohHTML in **Nachricht** Feld wird als WYSIWYG-Text in gerendert **Nachrichten-HTML** Feld. Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Vereinfachte Mail-Skripte: Alle Mail-Skripte im Textkörper werden automatisch in der Tabelle Mail-Skript [sys_script_email] gespeichert und im Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skript-Tag ersetzt. Dies erleichtert das Lesen des Vorlagenkörpers und die Wiederverwendung von Skripten in mehreren E-Mail-Vorlagen.



4. Ändern Sie den Nachrichtentext nach Bedarf mit dem WYSIWYG-Editor oder durch Bearbeiten des zugrunde liegenden HTML-Codes.

Hinweis: Der Buchstabe „P“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors im Feld **Nachricht** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile mit einem <HTML> Tag.

Hinweis: E-Mail-Vorlagen, die bereits mit Rich-HTML formatiert sind, haben keine Schaltfläche **Zum Rich HTML-Editor wechseln**.

Example:
Unabhängig davon, ob Sie mit Vorlagen arbeiten, die aus früheren Versionen konvertiert wurden, oder neue Vorlagen im Rich-HTML-Format erstellen – es ist eine gute Praxis, E-Mail-Skripts in zu schreiben **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**an. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, muss ein eingebettetes `${mail_script:Skriptname}` Skript-Tag zum Text der E-Mail-Vorlage hinzugefügt werden. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Vorlagen zu verwenden. Alles, was kopiert und von einer Vorlage in die nächste eingefügt werden muss, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell in den Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. Nicht konvertierte Mail-Skripte können häufig nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt.

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

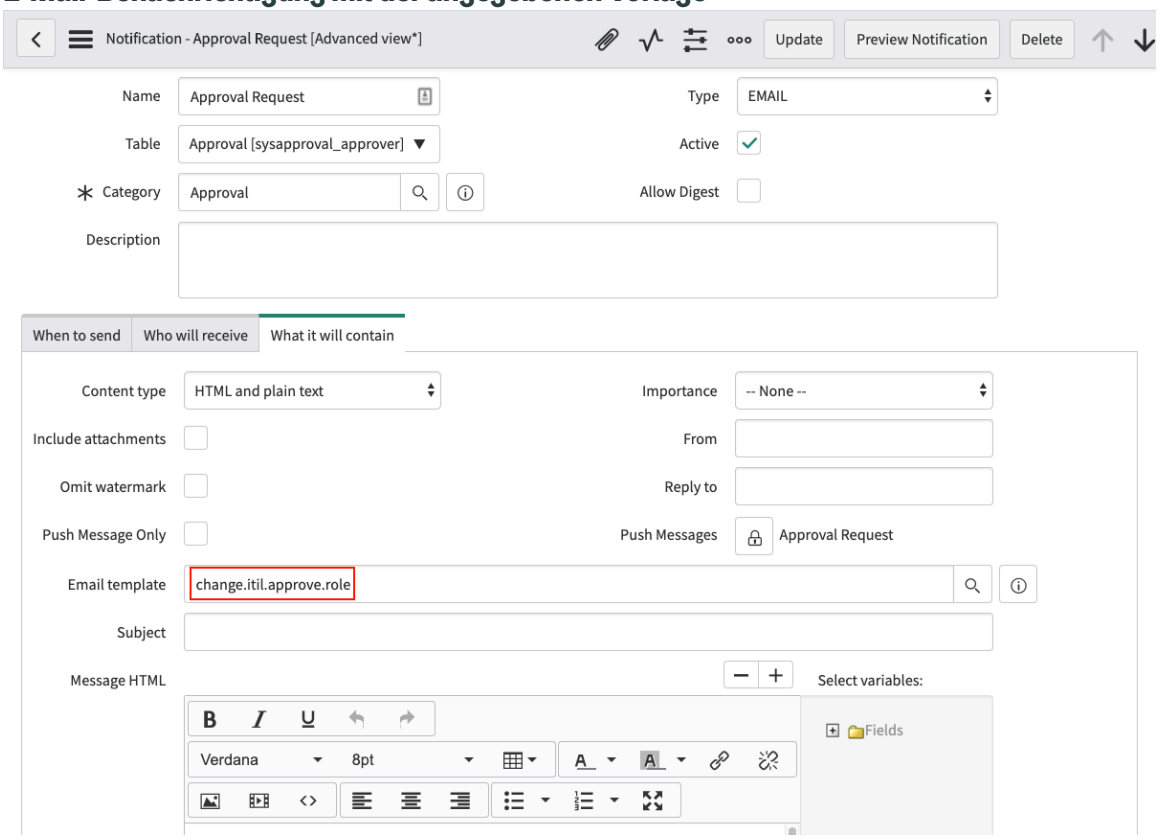
Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Vorlage öffnen und auf den entsprechenden Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

Erstellen Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Vorlage

E-Mail-Vorlagen enthalten eine Liste der Felder aus Datenbanktabellen, die zum Erstellen einer E-Mail-Nachricht verfügbar sind.

Eine E-Mail-Vorlage kann einen automatischen Antwortlink des Typs **mailto** enthalten, mit dem der E-Mail-Empfänger einfach einen Link auswählen kann, der eine vorformatierte Antwort an die Instanz zurücksendet. Ein Beispiel ist die E-Mail-Vorlage für die Benachrichtigung, dass eine Genehmigung erforderlich ist. Das folgende Beispiel zeigt die Basis-E-Mail:

E-Mail-Benachrichtigung mit der angegebenen Vorlage

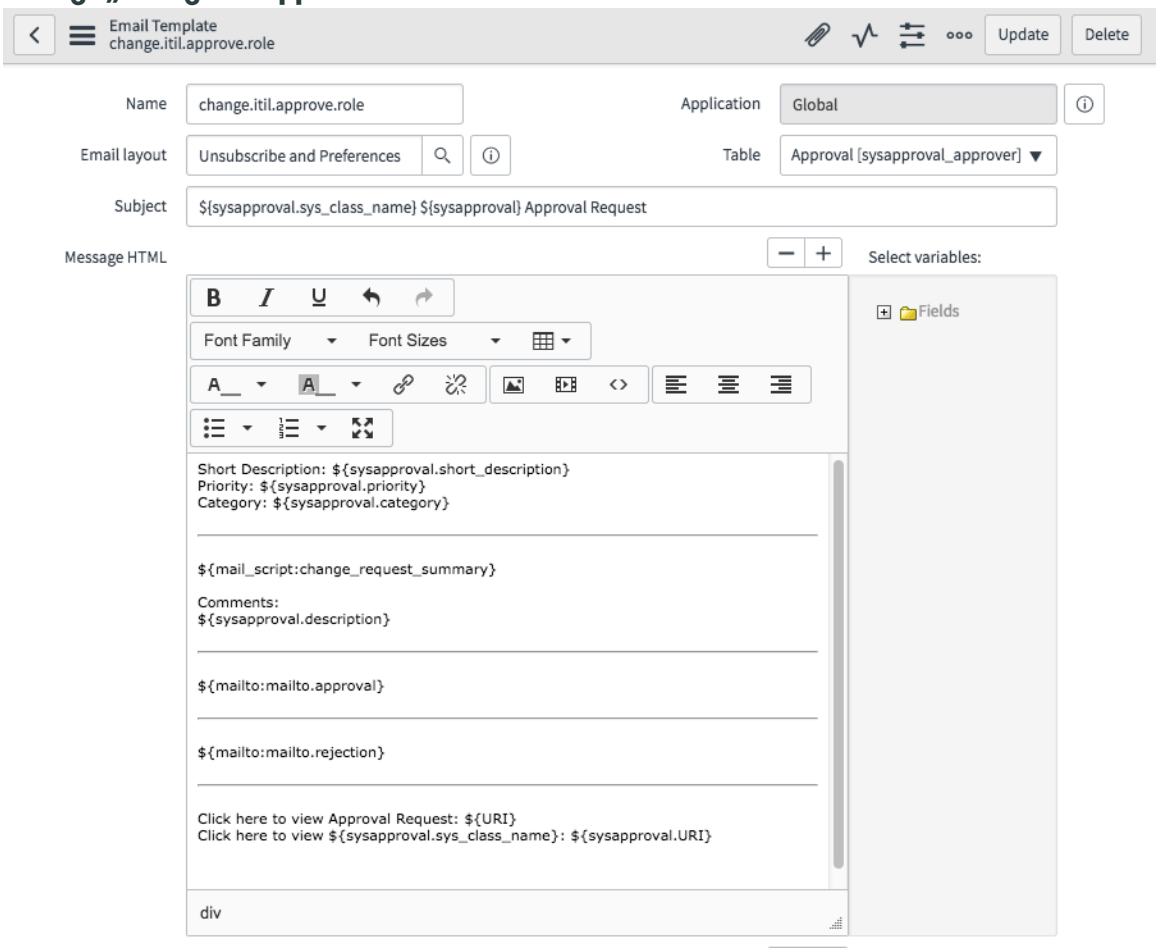


Wenn in diesem Fall eine Genehmigung einer Change-Anforderung angefordert wird, wird eine Aktualisierung an vorgenommen Sysapproval_Approval Tabelle. Die Geschäftsregel „Genehmigungsereignisse“ wird dann ausgeführt, wodurch das Ereignis „approval.inserted" erstellt wird. Das E-Mail-Ereignis „Genehmigungsanforderung“ ist für die Verarbeitung des Ereignisses apprival.inserted definiert. Dieses E-Mail-Ereignis ist für die Verwendung der folgenden E-Mail-Vorlage change.itil.approve.role definiert. Beachten Sie, dass diese Vorlage zwei mailto:-Elemente hat. Eine für „mailto.approval“ und eine für „mailto.rejection“. Diese E-Mail-Vorlage erstellt eine automatische Antwort, mit der der E-Mail-Empfänger einfach auf einen Link in der E-Mail klickt, um den Change Request entweder zu genehmigen oder abzulehnen.

So sieht die Vorlage **change.itil.approve.role** aus, wenn der Rich HTML-Editor 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.

Vorlage „change.itil.approve.role“



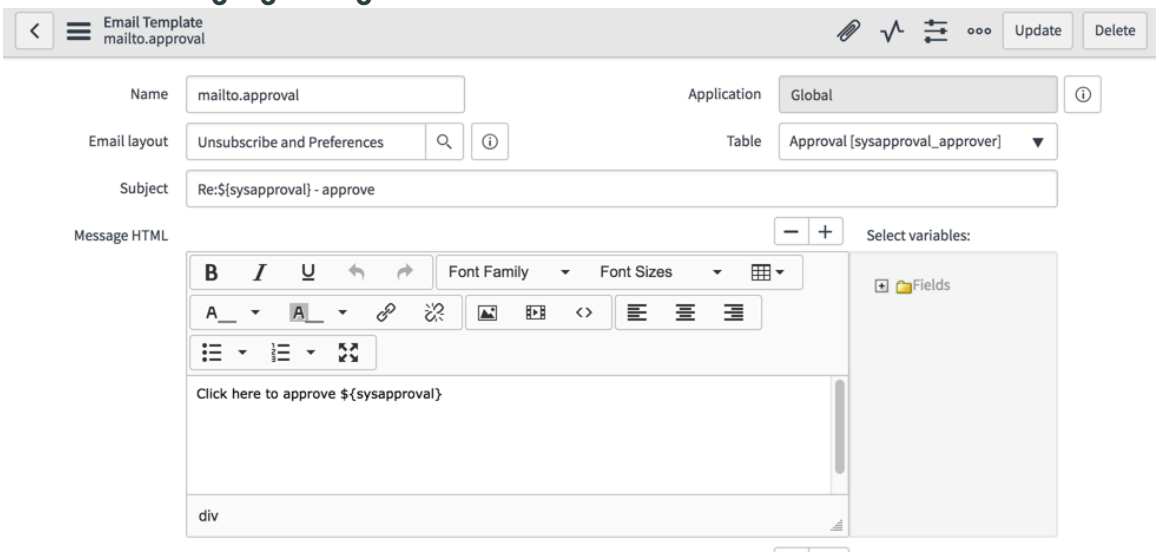
Die Auswahlliste auf der rechten Seite zeigt die verfügbaren Felder aus der Tabelle `sysapproval_approver`.

Beachten Sie, dass die Vorlage **change.itil.approve.role** außerdem ein vordefiniertes E-Mail-Layout (Abbestellen und Voreinstellungen) verwendet, das Links enthält, über die der Empfänger Genehmigungsbenachrichtigungen abbestellen und Benachrichtigungseinstellungen festlegen kann.

Und hier ist die Vorlage **mailto.approval**:

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

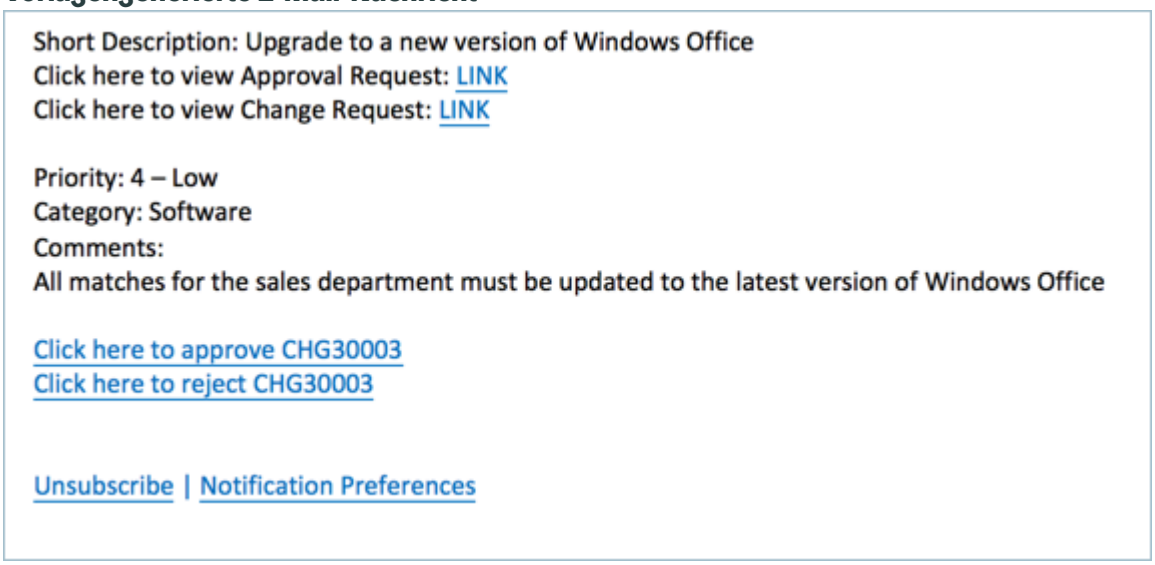
Mailto-Genehmigungsvorlage



Hinweis: Wenn Sie Text in die folgenden Zeilen nach **Hier klicken, um ${sysapproval} zu genehmigen** einfügen, bildet dieser Text den eigentlichen Textkörper der E-Mail.

Die Kombination von verwendeten Vorlagen würde eine E-Mail ähnlich wie im folgenden Beispiel erzeugen:

Vorlagengenerierte E-Mail-Nachricht



Beachten Sie, dass der E-Mail-Empfänger die folgenden Links in der E-Mail verwenden kann:

- Ein Link zum Anzeigen aller Details des Change Request
- Ein Link zum Anzeigen des Genehmigungsdatensatzes
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort zur Bestätigung der Änderung generiert
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort generiert, um die Änderung abzulehnen
- Ein Link zum Abbestellen von Genehmigungsbenachrichtigungen und ein weiterer Link zum Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

E-Mail-Layouts

Leere Zeilen in eine E-Mail-Vorlage einfügen

Sie können ganz einfach leere Zeilen in einer E-Mail-Vorlage mit HTML-Tags hinzufügen.

Durch eine vernünftige Nutzung dieser HTML-Tags können Sie Ihre E-Mails leichter lesbar machen.

- Sie können verwenden **
** Zum Einfügen eines Zeilenumbruchs
- Sie können Absätze einschließen ** ... ** Tags, um Ihre E-Mail-Adresse gut zu formatieren.

Kalenderintegration

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Sie Karten importieren und exportieren, um Informationen zu Datensätzen zu nutzen und in Outlook oder einen anderen Kalender zu integrieren.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann beispielsweise ein Kalenderereignis basierend auf den geplanten Start- und Enddaten eines Change Request erstellen. Um die Integration in einen Kalender zu ermöglichen, können die folgenden iCalendar-Variablen zu einer E-Mail-Vorlagennachricht hinzugefügt werden und die E-Mail-Vorlage aus der Benachrichtigung referenzieren. Die Variablen müssen dem Feld **Nachrichtentext** hinzugefügt werden.

Variable	Beschreibung
${dtstart}	Startdatum
${dtend}	Enddatum
${location}	Standort
${alarm_time}	Alarm- oder Erinnerungszeit

Standardmäßig berechnet die Instanz den Wert von iCalendar-Variablen mithilfe von Import- und Exportzuordnungen für die Tabellen „Termin“ [itil_appointment] und „Change-Anforderung“ [Change_Request]. Die Instanz verwendet auch Import- und Exportzuordnungen für andere Tabellen, je nachdem, welche Plugins Sie aktivieren. Wenn Sie beispielsweise das Plugin „Incident“ (com.snc.incident) aktivieren, verwendet die Instanz die Import- und Exportzuordnungen der Tabelle „Incident“ [Incident].

Jede Import-/Exportzuordnungen kann eine andere Gruppe von iCalendar-Feldern enthalten. Zum Beispiel ordnet die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request nur zwei iCalendar-Felder zu.

Die Instanz verwendet den Wert **Externer Name** als Variablennamen in der E-Mail-Vorlage. Zum Beispiel definiert die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request die Variablen *dtstart* und *dtend*.

Externer Name	Zugehöriger Variablenname	Tabelle	Feldzuordnung	Feldbezeichnung
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	Geplantes Startdatum
dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	Geplantes Enddatum

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

Datumsfelder den iCalendar-Variablen zuordnen

Sie können angeben, welche Felder die Datumsinformationen in Kalendereinladungsbenachrichtigungen bereitstellen, indem Sie die Feldzuordnungen von `dtstart` und `dtend` in der Import-/Exportzuordnung für die iCalendar-Einladung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
2. Öffnen Sie eine Karte zum Bearbeiten.
3. Klicken Sie in der Themenliste „Feldkarten“ entweder auf das entsprechende Feld **end_date** oder **start_date**, um bei Bedarf die Zuordnung für `dtstart` oder `dtend` zu ändern.
4. Ändern Sie das Feld **Datenbank** in das Feld, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum oder Enddatum festzulegen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie iCalendar-Einladungen für benutzerdefinierte Tabellen

Erstellen Sie zum Generieren von iCalendar-Einladungen, die Feldwerte aus benutzerdefinierten Tabellen verwenden, eine Import-/Exportzuordnung, die die Werte der iCalendar-Felder berechnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie die benutzerdefinierte Tabelle und Felder mit dem Feldtyp **Datum/Uhrzeit** für die Felder, die den Variablen `${dtstart}` und `${dtend}` zugeordnet sind.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Legen Sie die folgenden Felder fest:
   - **Name**: Verwenden Sie die folgende Namenskonvention: `icalendar.<table name>`. Zum Beispiel **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Tabelle**: Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus, die Sie erstellt haben.
   - **Typ**: Wählen Sie **icalendar**.
5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
6. In der entsprechenden Liste „Feldzuordnungen“ klicken Sie auf **Neu**.
7. Wählen Sie im Assistenten für Zuordnungseinträge **Zuordnung zu einem Datenbankfeld** aus.
8. Erstellen Sie Feldzuordnungen für `dtstart` und `dtend` .

Example

Ordnen Sie beispielsweise zu **Externer Name** `DtStart` Zu **u_Meeting_Start_time** Feld in u_my_custom_table.

Hinweis: Diese Variablen sind 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.

9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Erstellen Sie nach Bedarf Feldzuordnungen für eines der folgenden iCalendar-Felder.
    - Dstart
    - dtend
    - location
    - alarm_time
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

    Hier sind Beispiele für Feldzuordnungen zwischen iCalendar-Variablen und benutzerdefinierten Feldern in einer benutzerdefinierten Tabelle, u_my_custom_table:

Beispiel-Feldzuordnungen

Externer Name	Datenbankfeld	Typ	Karte
dtstart	u_meeting_start_time	Feld	icalendar.u_my_custom_table
dtend	u_meeting_end_time	Feld	icalendar.u_my_custom_table

12. Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage, die festlegt, was in der iCalendar-Einladung enthalten sein soll.

    a. Legen Sie das Feld **Tabelle** zu der von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Tabelle fest.

    b. In dem Textfeld **Nachricht** verwenden Sie das folgende Format, um die iCalendar-Einladung zu definieren.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Hinweis: Mail-Skript ist in Meeting-Einladungs-E-Mail-Vorlagen nicht zulässig oder wird nicht verarbeitet.

Details der iCalendar-Einladungsvorlage

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
BEGIN:VCALENDAR	Ja	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Ja	
VERSION:2.0	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.

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
METHOD:REQUEST	Ja	
BEGIN:VEVENT	Ja	
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}	Ja	${to} enthält die in der Benachrichtigung definierten Empfänger.
DTSTART:${dtstart}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtstart einem Startzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
DTEND:${dtend}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtend einem Endzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
UID:${sys_id}	Ja	Sie müssen den Namen eines Felds angeben, das den Datensatz eindeutig identifiziert, z. B. sys_id oder das Feld für die Datensatznummer.
DTSTAMP:${dtstamp}	Ja	
SUMMARY:${u_meeting_summary}	Nein	Um eine Zusammenfassung aus einem Textfeld in die benutzerdefinierte Tabelle aufzunehmen, geben Sie den Namen des Felds an, z. B. u_meeting_summary. Der Summenfeldwert darf keine Zeilenumbrüche enthalten. Sie müssen keine Feldzuordnung erstellen.
END:VEVENT	Ja	
END:VCALENDAR	Ja	

13. Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um die iCalendar-Einladung auszulösen, und stellen Sie sicher, dass die folgenden Felder entsprechend festgelegt sind:

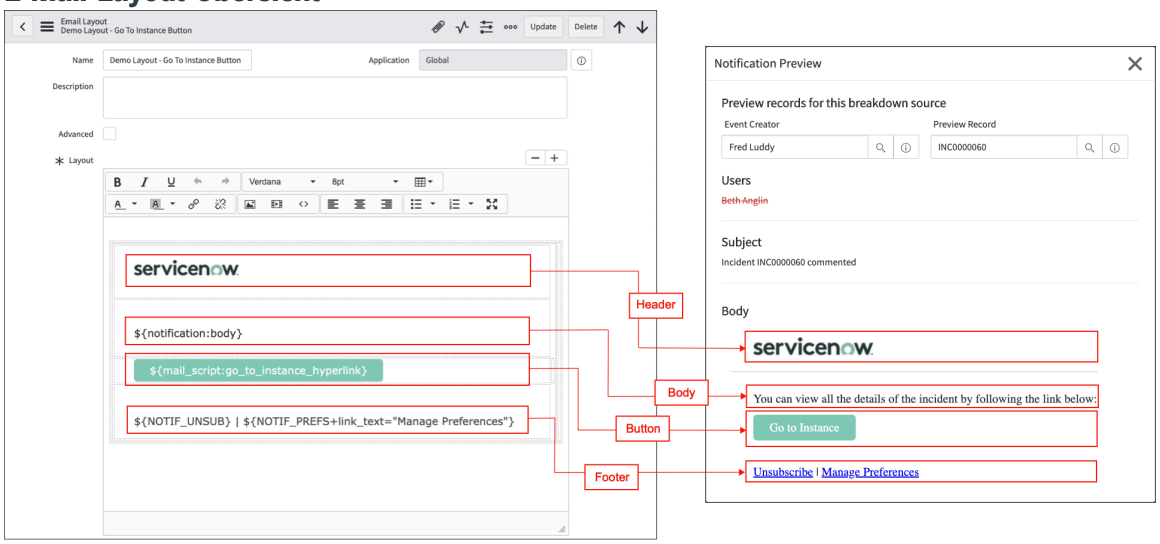
    - **Tabelle**: Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus.
    - **Typ**: Wählen Sie **Meeting-Einladung**.
    - **Content Typ**: Wählen Sie nur **Einfacher Text**.
    - **E-Mail-Vorlage**: Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie erstellt haben.

E-Mail-Layouts

Erstellen Sie wiederverwendbaren Inhalt für den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Layout-Übersicht



Administratoren können E-Mail-Layouts für folgende Zwecke verwenden:

- Um sicherzustellen, dass alle E-Mail-Benachrichtigungen ein konsistentes Layout haben, z. B. dass Kopfzeilen, Text und Fußzeile immer angezeigt werden.
- Zum Anzeigen statischer Inhalte für alle E-Mail-Benachrichtigungen, z. B. ein Firmenlogo oder einen Hintergrund.
- Zum Verfügbarmachen von Inline-Formatvorlagen für die Verwendung im Nachrichtentext einer E-Mail-Vorlage, z. B. zum Festlegen einer Schriftart, Schriftgröße und Farbe.
- Um Benutzern Links zu allgemeinen Antwortaktionen zu bieten, z. B. zum Abbestellen einer Benachrichtigung oder zum Verwalten von Benachrichtigungseinstellungen.

Hinweis: Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen, um dynamische Inhalte wie E-Mail-Skripts anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Vorlage.

E-Mail-Layouts fügen HTML-Elemente in den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen ein. Alle Stilelemente, die Sie im E-Mail-Layout definieren, stehen der E-Mail-Vorlage zur Verfügung. E-Mail-Layouts unterstützen Stylesheets in diesen Formaten.

- Interne Stylesheets, die in definiert sind]]>Element.
- Inline-Stile innerhalb eines Stil-Attributs.

Standardmäßig enthält das System mehrere Musterlayouts, mit denen Administratoren eigene Layouts erstellen können. Administratoren können E-Mail-Layouts mit einem Inline-HTML-Editor oder durch die manuelle Eingabe von HTML-Code erstellen. Das System speichert E-Mail-Layoutdatensätze in der Tabelle E-Mail-Layout [sys_email_layout].

Hinweis: Wenn die Benachrichtigung keinen Inhalt aus dem Benachrichtigungsdatensatz oder der Vorlage enthält, wird das Layout nicht angewendet.

Ein E-Mail-Layout erstellen

Erstellen Sie ein E-Mail-Layout, um den HTML-Inhalt anzugeben, der im Text einer oder mehrerer E-Mail-Vorlagen angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Datensatz erforderlich: E-Mail-Vorlagendatensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layouts**an.
   Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Layouts an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Layoutformular an.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder des E-Mail-Layouts

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Datensatz an.
Anwendung	Listet die übergeordnete Anwendung auf, zu der dieser Datensatz gehört.
Beschreibung	Geben Sie eine optionale Beschreibung des Layouts an.
Erweitert	Wählen Sie aus, ob das Feld **Erweitertes Layout** angezeigt werden soll.
Layout	Verwenden Sie den Inline-Editor, um HTML-Elemente hinzuzufügen. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet. Fügen Sie Benachrichtigungsvariablen ein, um Inhalte aus dem zugehörigen Datensatz anzuzeigen. Für weitere Informationen zu Benachrichtigungsvariablen siehe Benachrichtigungsvariablen. **Hinweis:** Der Editor formatiert automatisch den von Ihnen über die **Quellcode**-Ansicht eingegebenen HTML-Code.
Erweitertes Layout	Verwenden Sie dieses Feld, um den HTML-Code manuell einzugeben. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet. **Hinweis:** Um Text in dieses Feld einzugeben, wählen Sie aus **Klicken Sie hier, um die Syntax-Hervorhebung und die Skriptformatierung zu deaktivieren** .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt den E-Mail-Layoutsatz.
5. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
   Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Vorlagen an.
6. Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, für die Sie ein E-Mail-Layout verwenden möchten.
   Das System zeigt den E-Mail-Vorlagendatensatz an.
7. Wählen Sie unter **E-Mail-Layout** das E-Mail-Layout aus, das Sie zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts verwenden möchten.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die E-Mail-Vorlage verwendet das ausgewählte E-Mail-Layout zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts.

E-Mail-Aufbewahrung

Sie können E-Mail-Nachrichten archivieren und letztendlich vernichten, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre E-Mail-Tabelle zu groß 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.

Die E-Mail-Aufbewahrung ist ab dem Helsinki-Release verfügbar.

Plugins zur E-Mail-Archivierung und -vernichtung

Die Funktion „E-Mail-Archivierung und -Vernichtung“ verwendet Datenarchivierung Und E-Mail-Aufbewahrung Plugins. Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um E-Mail-Datensätze zu archivieren und zu vernichten. Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System E-Mail-Datensätze archiviert und vernichtet.

Hinweis: Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin verhindert auch, dass das System Wasserzeichen löscht, die erforderlich sind, damit Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten sind für neue Instanzen standardmäßig aktiv. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. ServiceNow empfiehlt, dass Sie diese Regeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verfügt, müssen Sie das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die E-Mail-Aufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Regeln zum Archivieren und Vernichten aktivieren.

E-Mail-Datensätze archivieren und vernichten

Archivierung bedeutet das Verschieben von Datensätzen aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] in die Archiv-E-Mail-Tabelle [ar_sys_email], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. *Vernichten* bedeutet, dass Datensätze in der Archiv-E-Mail-Tabelle gelöscht werden, wenn sie die Zeitgrenze für die Vernichtungsregel überschreiten.

Hinweis: Wenn eine Vernichtungsregel E-Mail-Einträge löscht, werden zugeordnete Wasserzeichen nicht gelöscht. Sie werden beibehalten, um sicherzustellen, dass Ihre Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet auch diese E-Mail-Vernichtungsregel:

E-Mail-Archiv – über ein Jahr alt: vernichtet E-Mail-Datensätze, die länger als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre E-Mail-Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der E-Mail-Tabelle und ein Jahr in der E-Mail-Archivtabelle. Am Ende dieses Zeitraums löscht das System die abgelaufenen E-Mail-Datensätze aus der E-Mail-Archivtabelle.

Hinweis: Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie 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.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die E-Mail-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, empfiehlt ServiceNow, dass Sie nicht gleichzeitig mehrere E-Mail-Verwaltungsprozesse in derselben Instanz verwenden.

Hinweis: Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die E-Mail-Aufbewahrung benötigen.

Auswirkungen des Archivierens und Löschens von E-Mail-Datensätzen

Aktionen bei eingehender E-Mail kopieren den Text einer E-Mail in die Arbeitsnotizen des zugehörigen Datensatzes. Wenn der Datensatz für eingehende E-Mails später gelöscht wird, ist der Abschnitt „E-Mail empfangen“ in den Arbeitsnotizen nicht mehr sichtbar, obwohl er noch eine Textkopie der E-Mail enthält.

Wenn das System eine E-Mail-Nachricht über einen Datensatz sendet, zeigt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail** mit einem Link zur E-Mail-Nachricht an. Wenn das System die E-Mail-Nachricht archiviert, entfernt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail**. Wenn das System die E-Mail-Nachricht löscht, ist diese weder im Aktivitätsformatierer noch in den Arbeitsnotizen sichtbar.

Hinweis: Wählen Sie eine ausreichende Archivierungsdauer, sodass Ihre Benutzer über den Aktivitätsformatierer auf gesendete E-Mails zugreifen können.

Durch die Archivierung von E-Mail-Datensätzen werden die verfügbaren Methoden des Systems geändert, um eingehende E-Mails als Antwort zu identifizieren. Nach dem Archivieren eines E-Mail-Datensatzes kann das System das Feld **In-Reply-To** nicht mehr verwenden, um eine eingehende E-Mail mit einem E-Mail-Datensatz abzugleichen. Das System kann jedoch immer noch eingehende E-Mails anhand einer Datensatznummer oder eines Wasserzeichens einem vorhandenen Datensatz zuordnen.

Aktivieren Sie Die E-Mail-Aufbewahrung

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält Archivierungs- und Vernichtungsregeln für E-Mail-Nachrichten. Es ist standardmäßig für neue Instanzen aktiv, muss jedoch für Upgrades aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin benötigt diese Plugins:

- Datenarchivierung
- System-Mailboxen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

E-Mail manuell archivieren

Sie können E-Mail-Nachrichten bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Sie können E-Mail-Nachrichten manuell archivieren, die diese Archivierungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln erfüllen, die Sie erstellen.

Hinweis: Ein Archivsatz muss aktiv sein, damit die Instanz Datensätze damit verarbeiten kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Archivierungsregel, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der E-Mail-Tabelle [sys_email] archiviert werden.

   Hinweis: Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.

4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

   Hinweis: Sie können auch Erstellen Sie eine Archivregel .

Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails

Standardmäßig generiert das System am unteren Rand jeder Benachrichtigungs-E-Mail ein Wasserzeichen, um eingehende E-Mails mit vorhandenen Datensätzen abgleichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 können. Jedes Wasserzeichen enthält eine zufällige 20-stellige Zeichenfolge, die es einzigartig macht.

Beginnend mit dem Jakarta-Release generiert das System automatisch randomisierte Wasserzeichen für Benachrichtigungs-E-Mails in Basissystemen. Die zufällige Zeichenfolge mit 20 Zeichen verringert die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wasserzeichen erraten wird oder zufällig mit dem Wasserzeichen einer E-Mail aus einer anderen Instanz übereinstimmt.

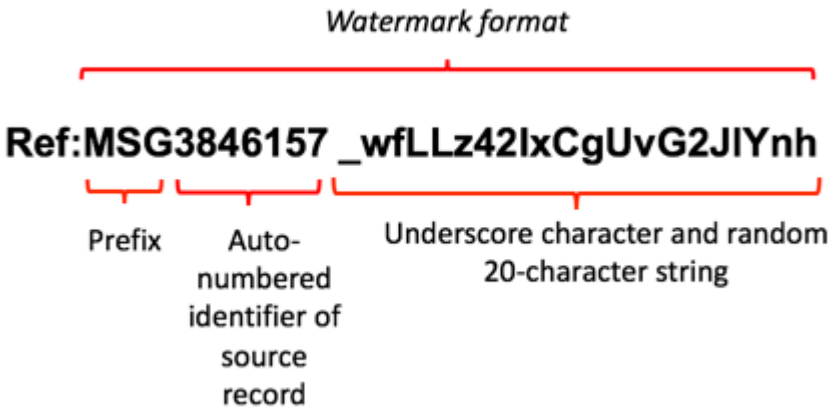
Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Jakarta durchführen, ist der Support zufälliger Wasserzeichen optional und erfordert die Aktivierung des Plugins „Random Watermark Support“.

Wasserzeichenformat

Das E-Mail-Wasserzeichen beginnt immer mit „**Ref:**“, um die Beschriftung als Wasserzeichen zu kennzeichnen. Nach dieser Kennung ist die Standardkennzeichnung 31 Zeichen lang und besteht aus dem Folgenden:

- Anpassbares Präfix – Das Standardpräfix lautet **MSG**.
- Automatisch nummerierte Kennung – Die numerische Zeichenfolge, die den Quelldatensatz kennzeichnet, z. B. Incident, Problem odem Change Request.
- Ein Unterstrich gefolgt von einer zufälligen Zeichenfolge mit 20 Zeichen

Beispiel eines randomisierten Wasserzeichens



Wenn eingehende E-Mails verarbeitet werden, ordnet das System den entsprechenden Quelldatensätzen zufällige Wasserzeichen zu.

Wasserzeichen-Konfiguration

Wasserzeichen werden immer generiert, Sie können sie jedoch so konfigurieren, dass sie:

- für jede Instanz ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen, um zu verhindern, dass versehentlich Ereignisse in der falschen Instanz ausgelöst werden.
- nach MSG benutzerdefinierte Präfix-Zeichen haben
- global verborgen werden
- aus einzelnen E-Mail-Nachrichten weggelassen werden

Wenn Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen nicht angezeigt werden, funktionieren Aktionen bei eingehender E-Mail möglicherweise nicht ordnungsgemäß. Ohne

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

Wasserzeichen verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.

Hinweis: E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen weiterhin das Wasserzeichen an.

Erstellen eines benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfix für E-Mail-Benachrichtigungen

Standardmäßig verwenden E-Mail-Benachrichtigungen das Wasserzeichenpräfix **MSG**, Sie können jedoch ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle E-Mail-Benachrichtigungen, die von einer Instanz an eine andere weitergeleitet werden, können mit unterschiedlichen Präfixen für jede Instanz leichter unterschieden werden. Um ungewolltes Auslösen von Ereignissen in der falschen Instanz zu vermeiden, erstellen Sie für jede Instanz ein eindeutiges Wasserzeichenpräfix.

Hinweis: Verwenden Sie keine Doppelpunkte (:) in benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfixen. Doppelpunkte sind reservierte Zeichen und können dazu führen, dass das Wasserzeichen ignoriert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**an.
2. Öffnen Sie den **MSG**-Datensatz in der Tabelle E-Mail-Wasserzeichen [sys_watermark].
3. Geben Sie das eindeutige **Präfix** für diese Instanz ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Ihr anwenderdefiniertes Wasserzeichen gilt für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen. E-Mail-Benachrichtigungen, die vor der Erstellung eines anwenderdefinierten Wasserzeichens vorhanden waren, behalten dieselben Wasserzeichen wie zuvor.

Auslassen eines E-Mail-Benachrichtigungswasserzeichens

Sie können Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen auslassen, wenn die Instanz die Benachrichtigung nicht mit einem vorhandenen Datensatz abgleichen soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie die zu aktualisierende E-Mail-Benachrichtigung aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
4. Im Abschnitt **Inhalt** wählen Sie die Checkbox **Wasserzeichen auslassen** aus.

Nächste Maßnahme
Wenn eingehende E-Mails kein Wasserzeichen enthalten, durchsucht das System die Betreffzeile und den Nachrichtentext nach einer Datensatznummer. Das System versucht, eine beliebige gefundene Datensatznummer mit einem vorhandenen Datensatz abzugleichen. Wenn eine übereinstimmende Datensatznummer vorhanden ist, aktualisiert das System den Datensatz mit den Werten in der eingehenden E-

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.

Mail. Um sicherzustellen, dass die Antwort-E-Mail-Nachrichten Datensätze nicht aktualisieren, entfernen Sie die Datensatznummernvariable ${number} Von **Betreff** Und **Nachrichten-HTML** Felder.

E-Mail-Wasserzeichen global ausblenden

Anstatt Wasserzeichen auszulassen, können Wasserzeichen für globale Anwendungen mithilfe von HTML-Markup ausgeblendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wasserzeichen können nur in der HTML-Nachricht für die globale Anwendung ausgeblendet werden. Die Textversion der Nachricht hat immer das Wasserzeichen, da sie kein Markup zum Anzeigen/Ausblenden von Semantiken hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list im **Anwendungsnavigator**.
2. Erstellen Sie eine neue Eigenschaft mit dem Namen glide.email.watermark.visible und setzen Sie sie auf **false** .

   Dadurch wird sichergestellt, dass alle Wasserzeichen in allen E-Mail-Nachrichten ausgeblendet werden. Dies kann nicht per E-Mail erfolgen.

Analysieren Sie einen E-Mail-Thread

Wenn eine E-Mail empfangen wird, analysieren Sie die neueste Nachricht in einem E-Mail-Thread, indem Sie erstellen **E-Mail-Antworttrennzeichen** Mit angegebener Zeichenfolge oder regulären Ausdrücken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **E-Mail-Antworttrennzeichen**an.
   Eine Liste von E-Mail-Antworttrennzeichen wird angezeigt.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen Trennzeichens für E-Mail-Antworten.
3. Auf der **E-Mail-Antworttrennzeichen** Füllen Sie die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Trennzeichens.
Anwendung	Umfang des Trennzeichens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Trennzeichens.
Typ	Typ des Trennzeichens. ○ Zeichenfolge: Sucht nach der angegebenen Zeichenfolge, um einen E-Mail-Thread zu analysieren. ○ Regulärer Ausdruck: Sucht nach dem angegebenen regulären Ausdruck, um einen E-Mail-Thread zu analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	Hinweis: Komplexe reguläre Ausdrücke können einige Zeit in Anspruch nehmen, um den E-Mail-Thread auszuwerten. In solchen Fällen wird die Auswertung des regulären Ausdrucks nach 10 Sekunden abgelaufen und für diesen regulären Ausdruck übersprungen, und die E-Mail-Verarbeitung wird fortgesetzt.
Reihenfolge	Priorität des Trennzeichens.
Trennzeichen	Trennzeichenwert basierend auf der Auswahl von **Typ** .
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Trennzeichens.
Sprache	Sprache des Antworttrennzeichens. **Hinweis:** Alle E-Mail-Clients geben keine Sprache an, daher werden alle aktiven Antworttrennzeichen angewendet, um ein Trennzeichen in der E-Mail-Nachricht zu finden.

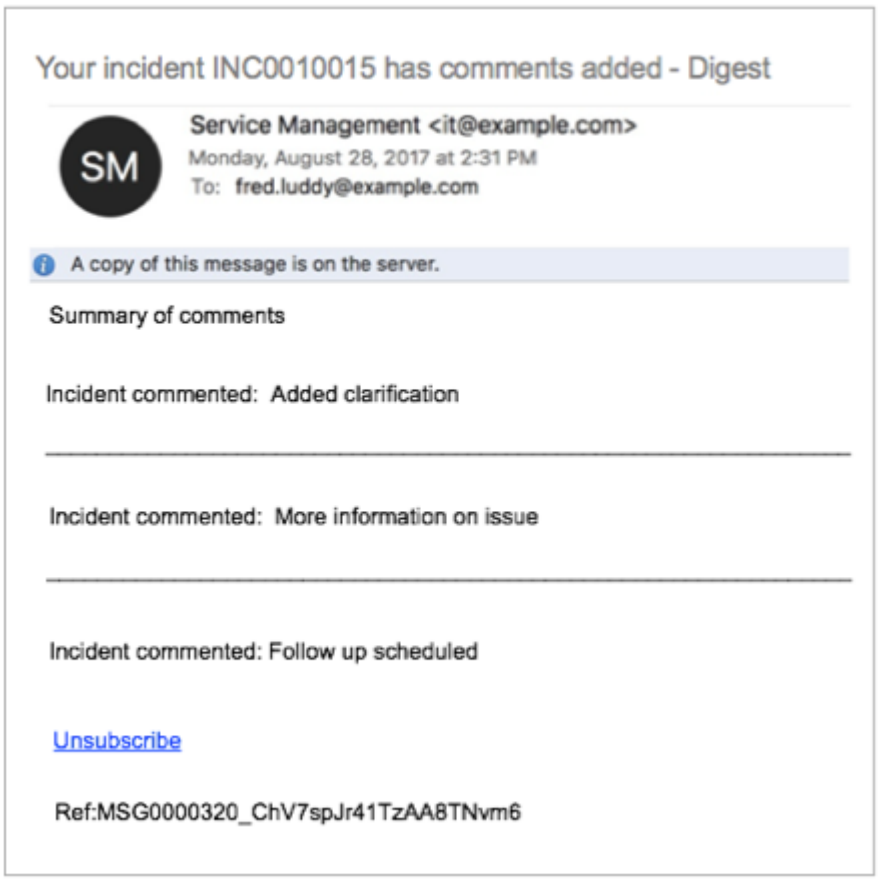
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mail-Digests

Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz zusammenfasst S Während eines angegebenen Zeitintervalls. Sie können einen E-Mail-Digest aktivieren, um die Anzahl der Benachrichtigungen zu reduzieren, die bei häufigen Aktualisierungen des zugehörigen Datensatzes empfangen werden S Treten innerhalb eines kurzen Zeitraums auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eines E-Mail-Digest



Hinweis: E-Mail-Digests gelten nur für E-Mail-Benachrichtigungen und werden für SMS-Nachrichten, Pushbenachrichtigungen und Aktivitätsströme nicht unterstützt.

Wie E-Mail-Digests funktionieren

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das E-Mail-Digest-Plugin (com.glide.email_digest) standardmäßig aktiviert. Ihre Instanz muss verwenden Core-UI Schnittstelle, da die E-Mail-Digest-Funktion die Einstellung umfasst Einstellungen für Anwenderbenachrichtigungen .

Administratoren bestimmen, welche Benachrichtigungen in einem E-Mail-Digest übermittelt werden können, und konfigurieren den Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen. Sie legen auch fest Die Intervalle für Digests. Ein Intervall ist die Zeitdauer, für die Benachrichtigungen für den Digest erfasst werden, z. B. täglich oder stündlich.

Benutzer aktivieren den Digest und wählen in ihren Benachrichtigungseinstellungen das Digest-Intervall für eine bestimmte Benachrichtigung aus. Das System sammelt die Benachrichtigungen, die normalerweise innerhalb des angegebenen Intervalls gesendet werden, und fasst sie im E-Mail-Digest zusammen.

Bei der Verarbeitung eines E-Mail-Digest führt das System Folgendes aus:

- Speichert die Digest-Konfiguration für die Benachrichtigung in der Tabelle „Benachrichtigungen“ [sysevent_email_action].
- Speichert den für einen Benutzer gesammelten Benachrichtigungsinhalt vorübergehend in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teile“ [sys_email_digest_part] und in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teilbenutzer“ [sys_email_digest_part_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.

- Führt alle 15 Minuten einen E-Mail-Digest-Auftrag aus, um zu prüfen, wann ein Digest zum Senden an einen Benutzer bereit ist.

  Das System ermittelt anhand des Digest-Intervalls, wann der Digest zum Versand bereit ist. Das Digest-Intervall beginnt, wenn die erste Benachrichtigung für den Benutzer ausgelöst wird, und endet am Ende der Intervallzeit.

- Sendet den E-Mail-Digest kurz nach Ende des ausgewählten Digest-Intervalls an den Benutzer.

  Wenn ein Benutzer beispielsweise ein stündliches Digest-Intervall auswählt und die erste Benachrichtigung um 08:15 Uhr ausgelöst wird, beginnt das Intervall um 08:15 Uhr. Nach Ablauf des Digest-Intervalls generiert das System den E-Mail-Digest ungefähr eine Stunde später, etwa um 09:15 Uhr oder kurz danach, je nachdem, wann der E-Mail-Digest-Auftrag ausgeführt wurde.

E-Mail-Digests einrichten

Was zu tun ist – Administratoren

1. Überprüfen Sie die Digest-Intervalle des Basissystems und erstellen oder ändern Sie Intervalle bei Bedarf.

   Die Digest-Intervalle des Basissystems sind ein Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich).

2. Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen.

   Berücksichtigen Sie bei der Bestimmung, welche Benachrichtigungen für einen E-Mail-Digest geeignet sind, den Benachrichtigungsinhalt und die Intervalle, die Ihre Benutzer auswählen können. Digests, die wöchentlich erstellt werden können, eignen sich beispielsweise besser für Benachrichtigungen, die nicht dringend sind.

Was zu tun ist – alle Benutzer

Für eine Benachrichtigung, die in einem E-Mail-Digest geliefert werden kann, aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Ihren Benachrichtigungseinstellungen (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“). Sie geben auch das Intervall an, in dem die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Nächster Schritt

Wenn Sie ein Administrator sind, beginnen Sie mit dem Digest-Einrichtungsprozess, indem Sie die E-Mail-Digest-Intervalle des Basissystems und überprüfen und die Intervalle erstellen oder ändern.

E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern

Administratoren können die E-Mail-Digest-Intervalle (Zeitdauer) erstellen oder ändern, während derer die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung in einem E-Mail-Digest gesammelt wird. Benutzer wählen ein Digest-Intervall aus, wenn sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen einen E-Mail-Digest aktivieren.

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

Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen eines E-Mail-Digest-Intervalls die Digest-Intervalle des Basissystems in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval]. Sie können Intervalle ändern, einschließlich der Intervalle des Basissystems, die einen Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich) betragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Digest-Intervalle**an.

Aktion	Beschreibung
So fügen Sie ein Intervall hinzu	Wählen Sie **Neu**.
So ändern Sie ein Intervall	Wählen Sie das zu ändernde Intervall aus.

2. Geben Sie die neuen oder geänderten Intervallinformationen ein:

Feld	Beschreibung
Name	Intervallname, der die Intervalldauer beschreibt, zum Beispiel: Alle 2 Stunden.
Intervall	Länge des Intervalls, entweder Anzahl von **Tagen** oder **Stunden** (Stunden, Minuten und Sekunden). Die zulässige Mindestzeit beträgt eine Stunde und die maximal zulässige Zeit beträgt sieben Tage (eine Woche).

3. Wenn Sie ein Intervall erstellt haben, Wählen Sie aus **Übermitteln** , Oder wenn Sie ein Intervall geändert haben, Wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   Das System aktualisiert die Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] mit dem neuen oder geänderten Intervall. Das Digest-Intervall wird als Option in den Benachrichtigungseinstellungen (Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen > Benachrichtigungen** Wenn ein Anwender einen Digest für die Benachrichtigung aktiviert.
4. Um ein Intervall zu löschen, wählen Sie das zu löschende Intervall in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] und aus Wählen Sie aus **Löschen** .

Hinweis: Wenn das Intervall verwendet wird, entfernt das System das Intervall nicht.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Digest-Eigenschaften

E-Mail-Digests konfigurieren

Verwenden Sie das Benachrichtigungsformular, um den Inhalt eines E-Mail-Digests für eine Benachrichtigung zu erstellen oder zu ändern. Sie können den E-Mail-Digest auch für eine Benachrichtigung deaktivieren, sodass er nicht in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Anwender verfügbar 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren, verwenden Sie die Registerkarte **Digest-Inhalt** des Benachrichtigungsformulars, um den E-Mail-Digest für die Benachrichtigung zu konfigurieren. Nachdem Sie den Digest-Inhalt definiert haben, ist die Digest-Option für die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.

Aktion	Beschreibung
Dient zum Erstellen einer Benachrichtigung	Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Benachrichtigungsformulars.
Dient zum Ändern einer Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die geändert werden soll.

2. Wählen Sie im Formular Benachrichtigung die aus **Digest Zulassen** Kontrollkästchen zum Anzeigen von **Was Digest enthalten wird** Registerkarte und definieren Sie den Digest-Inhalt.
3. Wählen Sie aus **Digest-Typ** .

Digest-Typ	Beschreibung
Einzelner Zieldatensatz	Ermöglicht das Senden dieser Benach–richtigung in einem E-Mail-Digest, wenn sie während des ausgewählten Intervalls mehrmals für einen einzelnen Zieldatensatz ausgelöst wird, z. B. nur INC001.
Mehrere Zieldatensätze	Ermöglicht das Senden dieser Benachrich–tigung in einem E-Mail-Digest, wenn sie während des ausgewählten Intervalls für einen mehreren Zieldatensatz mehrmals ausgelöst wird, z. B. INC001, INC002 und mehr.

4. **Wahlweise:** Um eine Benachrichtigung als Digest zu erzwingen, wählen Sie aus **Standardmäßig aktivieren** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie aus **Standardintervall** .
6. Wählen Sie aus **Was Digest enthalten wird** Registerkarte.
7. Füllen Sie aus Die Felder . In **Was Digest enthalten wird** Registerkarte.
   Die Abbildung zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

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
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.
Digest-Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. **Hinweis:** Für E-Mail-Digest, bei dem mehrere Zieldatensätze aktiviert sind, wird empfohlen, einen Betrefftext ohne dynamische Variablen zu verwenden.
Digest-HTML	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Um das Hinzufügen von zusätzlichen `<p>`- und `<div>`-Elementen zu Ihrem E-Mail-Digest zu verhindern, lesen Sie den Blog-Post Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem ServiceNow-Mitarbeiter im ServiceNow Community.
Digest-Trennzeichen (HTML)	Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.
Digest von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Text	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn 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
	den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.
Digest-Trennzeichen (Text)	[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.

8. Wenn Sie die Erstellung der Benachrichtigung abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Übermitteln** .
Die E-Mail-**Digest**-Option wird in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer angezeigt.

   Hinweis: Die in der Registerkarte **Empfänger** bestimmten E-Mail-Empfänger erhalten den Digest, sobald sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen den Digest aktiviert haben. Wenn der Anwender kein designierter Empfänger für die Benachrichtigung ist, wird kein Digest generiert, auch wenn der Anwender den Digest möglicherweise für eine Benachrichtigung aktiviert hat. In diesem Fall erhält der Anwender die tatsächlichen Benachrichtigungen, wenn sie generiert werden.

9. **Wahlweise:** Um den E-Mail-Digest für eine Benachrichtigung zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option **Digest Zulassen** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie aus **Aktualisieren** Wenn Sie Ihre Änderungen an der Benachrichtigung abgeschlossen haben.
Wenn Sie den Digest-Inhalt deaktivieren, ist die Digest-Option auch nicht mehr für die Benachrichtigung verfügbar und wird nicht in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Anwender aufgeführt. Wenn ein Anwender zuvor die Digest-Option für die Benachrichtigung aktiviert hat, hört das System auf, diese Benachrichtigungen für einen Digest zu erfassen, und generiert den Digest nicht.

   Hinweis: Wenn Sie den Digest deaktiviert haben und den Digest erneut verfügbar machen möchten, wählen Sie aus **Digest Zulassen** Kontrollkästchen. Das System speichert den zuvor gespeicherten Digest-Inhalt und zeigt ihn in der Registerkarte **Digest-Inhalt** an.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Digests

E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern

Aktivieren Sie einen E-Mail-Digest in Core-UI

E-Mail-Digest in aktivieren Next Experience

Reduzieren Sie die Anzahl der E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten, indem Sie E-Mail-Digest-Benachrichtigungen aktivieren. Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungen enthalten nicht die Option, standardmäßig als E-Mail-Digest zu empfangen. Nur Administratoren können eine Option zum Aktivieren des E-Mail-Digest für eine ausgewählte Benachrichtigung 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. Navigieren Sie im Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Wählen Sie Aus **Systembenachrichtigungen** .
3. Erweitern Sie die Benachrichtigung.
4. Aktivieren **E-Mail-Digest** Und wählen Sie das Digest-Intervall aus, in dem Sie die Benachrichtigungskommunikation erhalten möchten.

Aktivieren Sie einen E-Mail-Digest in Core-UI

Reduzieren Sie die Anzahl der Benachrichtigungen, die Sie für einen ausgewählten Zieldatensatz während eines bestimmten Zeitintervalls erhalten, indem Sie einen E-Mail-Digest aktivieren. Der Digest ist eine einzelne E-Mail, die einzelne Benachrichtigungen für einen Zieldatensatz sammelt, der während des angegebenen Intervalls generiert wurde. Der E-Mail-Digest zweier verschiedener Zieldatensätze wird nicht in einer einzigen E-Mail zusammengefasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option „E-Mail-Digest“ ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator den Inhalt des E-Mail-Digest für diese Benachrichtigung konfiguriert hat.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:
   a. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungen nach Kategorie“ auf die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) der Kategorie, die Sie anzeigen möchten.
   b. Klicken Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie auf die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der Benachrichtigung, die Sie bearbeiten möchten.
3. So aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest verfügbar ist:
   a. Klicken Sie auf den Switch **E-Mail-Digest**.
   Der E-Mail-Digest ist aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist.
   b. Wenn Sie den Digest aktiviert haben, wählen Sie die Option **Intervall** (Zeitdauer), während dessen die Benachrichtigungen gesammelt werden.

   Das Digest-Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall (1 Tag) auswählen und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag.

Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System Ihnen den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls generiert wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, stoppt das System sofort das Sammeln der Benachrichtigungen für den Digest und sendet den E-Mail-Digest nicht. Das System sendet die Benachrichtigungen erneut, sobald sie 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.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungsbedingungen anwenden

E-Mail-Digests

Mehrsprachige E-Mail-Benachrichtigungen

Mit mehrsprachigen E-Mail-Benachrichtigungen können Sie E-Mail-Benachrichtigungen in der bevorzugten Sprache des Empfängers senden und Benachrichtigungsinhalte einfach in verschiedenen Sprachen verwalten.

Übersetzung der E-Mail-Benachrichtigung

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Anwender in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache anpassen. Beispielsweise erhält ein Empfänger, dessen Sprache auf Französisch festgelegt ist, Benachrichtigungs-E-Mails auf Französisch, während eine deutsche anfordernde Person auf Deutsch benachrichtigt wird.

Für E-Mail-Benachrichtigungen sind zwei Arten von Übersetzungen verfügbar:

- Statische Übersetzung

  Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache an. Bei statischen Übersetzungen wird die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer gesendet.

- Dynamische Übersetzung

  Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen automatisch für Anwender in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache an.

Sie können E-Mails auch mit einer Kombination aus statischer und dynamischer Übersetzung senden. Wenn beispielsweise eine E-Mail in Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch gesendet werden muss und die übersetzten Vorlagen für Französisch und Spanisch bereits vorhanden sind, erfolgt die dynamische Übersetzung nur für Deutsch.

Anwendereinstellung für E-Mail-Übersetzung

Der bevorzugte Sprachsatz wird berücksichtigt, wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist. So legen Sie Anwendereinstellungen für die E-Mail-Übersetzung fest:

- Legen Sie die Eigenschaft `glide.email.translation.honour.user_preference` auf `true` fest.
- Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Sprache und Region**, Wählen Sie die bevorzugte Sprache aus, und legen Sie sie fest.

Gruppen

Wenn keine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, kann eine für eine Gruppe mit mehrsprachigen Empfängern ausgelöste Benachrichtigung eine Gruppen-E-Mail an verschiedene Personen mit unterschiedlichen Spracheinstellungen senden.

Wenn eine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, wird eine E-Mail in einer einzigen Sprache an alle Empfänger in der Gruppe gesendet. Die bevorzugte Sprache des Empfängers wird nicht berücksichtigt.

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

Plugins zur Übersetzung von E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie Glide-Benachrichtigungsübersetzungs-Plugin Zum Senden mehrsprachiger E-Mails basierend auf der bevorzugten Sprache des Empfängers. Das Lokalisierungs-Framework-Plugin ist standardmäßig zusammen mit dem Glide-Benachrichtigungsübersetzungs-Plugin aktiviert.

Aktivieren Sie Übersetztes Plugin zur E-Mail-Aufbewahrung Zum Archivieren von E-Mails.

Aktivieren Glide-Benachrichtigungsübersetzung

Sie können aktivieren Glide-Benachrichtigungsübersetzung Plugin (com.glide.notification.translation) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Glide-Benachrichtigungsübersetzung Plugin (com.glide.notification.translation) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Aktivieren Sie Die Aufbewahrung Übersetzter E-Mails

Sie können aktivieren Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung Plugin (Com.Glide.email_retention.Translation) Für Benachrichtigungen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung Plugin (Com.Glide.email_retention.Translation) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Statische Übersetzung

Mit statischer Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache anpassen.

Informationen zur statischen Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Erstellen Sie lokalisierten Inhalt für die verschiedenen Inhaltsfelder in Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlage S , Und E-Mail-Layoutformular S Statische Übersetzung nach Aktivierung von verwenden Übersetzungs-Plugin .

Bei statischer Übersetzung geht die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer. Der Übersetzer stellt Übersetzungen für Benachrichtigungsinhalte in verschiedenen Sprachen bereit.

Nicht alle Felder in den Benachrichtigungsformularen sind übersetzbar.

Übersetzbare Felder

Tabellenname	Übersetzbare Felder
E-Mail-Benachrichtigung	Betreff, Nachricht, message_html und message_Text
E-Mail-Vorlage	Betreff, Nachricht, message_html und message_Text
E-Mail-Layout	Layout

Hinweis:

- Der statische Inhalt, der in E-Mail-Skripts übersetzt werden muss, muss darin vorhanden sein **gs.getMessage()** Und Übersetzungen für die Zeichenfolgen müssen in der Tabelle Nachricht [sys_ui_message] verfügbar sein☒
- Sie können die Übersetzung von Token stoppen, indem Sie erstellen `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled`Systemeigens und Festlegung auf „falsch“.

Lokalisierungs-Framework

Verwenden Sie den Lokalisierungs-Framework -Einstellungen So fordern Sie Übersetzungen für die folgenden Artefaktkonfigurationen an:

- E-Mail-Layoutkonfiguration
- E-Mail-Benachrichtigungs-Konfiguration
- E-Mail-Vorlagenkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, eine Vorlage oder ein Layout an

Aktivieren Sie die statische Übersetzung

Aktivieren Sie die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft, der lautet `Glide.email.outbound.static_Translation.enabled`.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** Wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, entweder „wahr“ oder „falsch“.
Wert	Wert für **Typ** Ausgewählt, die auf „wahr“ festgelegt werden muss.
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 ändern können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, eine Vorlage oder ein Layout an

Fordern Sie eine Übersetzung an, um eine E-Mail in der bevorzugten Sprache des Empfängers zu senden.

Vorbereitungen

Eine E-Mail-Benachrichtigung muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung 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.

Sie müssen das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) aktivieren.

Die zugehörigen Listen namens Lokalisierungs-Framework -Einstellungen Sollte so konfiguriert werden, dass die Übersetzung für die Artefaktkonfigurationen angefordert und Sprachen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungsempfänger müssen in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] als aktive Anwender definiert sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, die für ihren primären Kanal (das Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem E-Mail-Element, für das Sie eine Übersetzung anfordern möchten.
   - Navigieren Sie für Benachrichtigungen zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**
   - Navigieren Sie für Vorlagen zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
   - Navigieren Sie für Layouts zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layouts**an.
2. Wählen Sie das zu übersetzende Element aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **Übersetzung Anfordern** Und wählen Sie die Sprachen aus, in die übersetzt werden soll.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Dynamische Übersetzung

Mit dynamischer Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Anwender in mehreren Regionen automatisch basierend auf ihrer bevorzugten Sprache anpassen.

Informationen zur dynamischen Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Dynamische Inhaltsbenachrichtigungen sind anwenderspezifisch. Sie können dynamische Übersetzung verwenden, um Benachrichtigungen automatisch basierend auf der vom Empfänger ausgewählten Sprache zu übersetzen.

Beispielsweise erhält eine anfordernde Person, deren Sprache auf Französisch festgelegt ist, automatisch Benachrichtigungs-E-Mails auf Französisch, während eine spanische anfordernde Person auf Spanisch benachrichtigt wird.

Die Verwendung dynamischer Übersetzung umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung
2. Legen Sie die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung fest
3. Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung

Nachdem die dynamische Übersetzung aktiviert ist, können Sie E-Mails senden und die übersetzte E-Mail in den bevorzugten Sprachen der Empfänger anzeigen oder in der Vorschau anzeigen, indem Sie auf zugreifen **Übersetzte E-Mail-Inhalte** Registerkarte.

Hinweis: Die Spracheinstellung der in genannten Anwender **CC** Und **bcc** Felder werden nicht berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Sie müssen das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) aktivieren.

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Dynamisches Übersetzungsformular aktivieren

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft, der sein muss `glide.notifications.translation.dynamic` .
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** Wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** .
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, die sein muss **Wahr | falsch** .
Wert	Wert für **Typ** Ausgewählt, was sein sollte. `Wahr` .
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.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie das Hinweisbanner für übersetzte E-Mails

Konfigurieren Sie den Inhalt für ein übersetztes E-Mail-Hinweisbanner, das oben auf der Seite angezeigt wird, um dem Empfänger eine anwenderdefinierte Nachricht anzuzeigen.

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. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach den Eigenschaften, um das Hinweisbanner zu konfigurieren und anzupassen, und wählen Sie sie aus.

Systemeigenschaft	Beschreibung
glide.email.translation.dynamic.note.html_body	Zeigt die Nachricht als Header für den übersetzten E-Mail-HTML-Text an.
glide.email.translation.dynamic.note.text_body	Fügt die Nachricht dem Textkörper des übersetzten E-Mail-Textkörpers hinzu.
glide.email.translation.dynamic.note.html_header	Wendet CSS-Stile auf die Notiz an.

Hinweis: Wenn Sie das Hinweisbanner deaktivieren möchten, legen Sie fest *glide.email.translation.dynamic.note.enabled* Systemeigenschaft auf „falsch“.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für eine Benachrichtigung, um dynamisch übersetzte E-Mails an Empfänger in ihrer bevorzugten Sprache zu senden.

Vorbereitungen

Eine E-Mail-Benachrichtigung muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

Sie müssen das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) aktivieren.

Legen Sie die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung fest. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungsempfänger müssen in der Anwendertabelle [sys_user] als aktive Anwender definiert werden. Sie müssen außerdem über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen** an.
2. Wählen Sie den Namen der E-Mail-Benachrichtigung aus, die Sie senden möchten.
3. Wählen Sie aus **Inhalt** Registerkarte.
4. Wenn **Erweiterte Ansicht** Ist nicht bereits ausgewählt, wählen Sie es aus.
5. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung** Kontrollkästchen.

Nächste Maßnahme

Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen 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.

Domain Separation und Benachrichtigungen

Die Anwendung Benachrichtigungen 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: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- 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 Domänentrennung wird speziell in Notifications unterstützt, jedoch nicht in E-Mail-Accounts. Benachrichtigungen werden nicht durch Daten getrennt, sondern durch Prozesse. Benachrichtigungen werden auch durch bestimmte Aktionen ausgelöst.

Hinweis: Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenbewusst und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

So funktioniert die Domänentrennung in Notifications

Es gibt zwei grundlegende Komponenten für die Domänentrennung und Notifications.

- Benachrichtigungen werden durch Prozesse getrennt (nicht durch Daten).
- Benachrichtigungen werden auf zwei Arten ausgelöst:

1. Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird

   Benachrichtigungen mit übereinstimmenden Bedingungen UND in derselben Domäne und globalen Domäne wie der eingefügte/aktualisierte Datensatz werden verarbeitet.

2. Wenn ein in der Benachrichtigung definiertes Ereignis ausgelöst wird
   a. Ereignisse haben normalerweise einen Zieldatensatz. Beispielsweise bezieht sich das Ereignis [incident.inserted] auf den einzufügenden Incident Record.
   b. Wenn ein Ereignis ausgelöst wird, werden Benachrichtigungen verarbeitet, die für dieses Ereignis in derselben Domäne und globalen Domäne wie der Zieldatensatz des Ereignisses konfiguriert sind.

Domänen und E-Mail-Accounts

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 Domänentrennung wird aus folgenden Gründen in E-Mail-Accounts nicht unterstützt:

1. Senden einer E-Mail: Pro Account gibt es nur einen SMTP Sender. Dies verhindert die Bereitstellung von Domänen für jeden Account und sie sind nicht konfigurierbar.
2. Empfang eingehender E-Mails: Sie können mehrere E-Mail-Accounts einrichten, die Domäne einer Aktion bei eingehender E-Mail jedoch nicht sinnvoll festlegen. Aktionen bei eingehender E-Mail werden in der Domäne des Benutzers verarbeitet, der die E-Mail gesendet hat. Beispiel: User_A in Domäne A sendet eine E-Mail an einen ServiceNow-E-Mail-Account, der die „Incident erstellen“-Aktion bei eingehender E-Mail ausführt. Der durch die eingehende Aktion erstellte neue Incident befindet sich in Domäne A.

Siehe Aktionen für eingehende E-Mails für weitere Informationen.

Hinweis: Wenn die Anzahl der E-Mail-Accounts 20 übersteigt, wird der Empfang der E-Mail langsamer.

Anwendungsfall

Wenn eine Instanz verwendet Plugin „Domänentrennung“ Und eine neue E-Mail-Benachrichtigung ist für eine Domäne definiert, die dasselbe Ereignis wie die Benachrichtigung in der globalen Domäne hat. Der Anwender erhält zwei E-Mails für dasselbe Ereignis.

Lösung: Definieren Sie das Feld [sys_overrides] für die Benachrichtigung, die zur Domäne gehört, so, dass die Einstellung für „global“ überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte Administration .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

E-Mail-FAQs und Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung

Protokolle und Diagnosen werden bereitgestellt, um festzustellen, ob Benachrichtigungs-E-Mails erfolgreich gesendet und empfangen werden, welche Probleme auftreten und wer die E-Mail erhält.

Diagnosen helfen bei der Überwachung der Gesamtintegrität des Systems und bei der Behebung allgemeiner Probleme, z. B. wenn keine eingehenden E-Mails empfangen werden. Protokolle helfen bei der Identifizierung von Problemen mit einzelnen E-Mails, und verschiedene Protokolle sind nützlich für die Diagnose verschiedener Arten von Problemen.

Szenarien der Protokollprüfung

Problem	Protokoll
Es muss überprüft werden, ob eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail erfolgreich gesendet wurde	Überprüfen Sie **Gesendet** System-Postfach für diese E-Mail. Überprüfen Sie auch **Fehlgeschlagen** System-Mailbox für Fehlerbenachrichtigungen.

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

Problem	Protokoll
Einzelne E-Mail-Adresse fehlgeschlagen	• Überprüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail. • Überprüfen Sie **Fehlerzeichenfolge** Feld des E-Mail-Datensatzes. ⚠ **Warnung:** Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück
E-Mail wurde vom Endanwender nicht empfangen	• Überprüfen Sie **Junk** System-Mailbox für Benachrichtigungen über zurückgegebene E-Mails. Diese E-Mails werden auch im E-Mail-Protokoll mit angezeigt **Typ** Von erhalten – ignoriert. • Überprüfen Sie **Fehlerzeichenfolge** Feld des E-Mail-Datensatzes. ⚠ **Warnung:** Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück • Überprüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail auf die Gründe, aus denen verschiedene Empfänger eingeschlossen oder ausgeschlossen wurden.

E-Mail-FAQs

E-Mail-FAQs

Problembehandlungsressourcen

In den folgenden Ressourcen finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit eingehenden und ausgehenden E-Mails.

Fehler oder Symptom	Lösung
Häufig gestellte Fragen zu eingehenden E-Mails	Siehe KB0957760 .
Instanz empfängt keine eingehenden E-Mails	Siehe Fehlerbehebung bei eingehenden E-Mails, ServiceNow KB0524472 Und KB0520595 . Diese KB-Artikel enthalten auch Links zu einer Videoserie zur Fehlerbehebung bei eingehenden E-Mails.
Instanz sendet keine ausgehenden E-Mails	Siehe Fehlerbehebung für ausgehende E-Mails, ServiceNow KB0521382 . Dieser KB-Artikel enthält auch Links zu einer Videoserie zur Fehlerbehebung bei ausgehenden E-Mails.
E-Mails aus Outlook erstellen einen leeren Incident Record mit	Konfigurieren Sie den lokalen Outlook-Client oder Exchange-Server so, dass keine RTF-Daten (Rich Text formatiert) an die Instanz gesendet 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.

Fehler oder Symptom	Lösung
einem Anhang namens winmail.dat.	
E-Mails werden ohne erkennbaren Grund auf den Typ „Senden ignoriert“ festgelegt	Siehe KB0790932 .
Doppelte E-Mails, die von der Instanz generiert wurden	Siehe Fehlerbehebung bei doppelten E-Mails, die von der Instanz generiert wurden, KB0529413 .
SMTP-Senderauftrag hängt	Siehe Warnung „SMTP-Senderauftrag hängt > 30 Minuten“, KB0755061 .
Verbindung mit smtp.office365.com fehlgeschlagen	Siehe KB0825391 .
IMAP mit OAuth-Fehler – AUTHENTIFIZIERUNG fehlgeschlagen	Siehe KB0963959 .
Fehler beim Verbinden des POP-E-Mail-Accounts auf dem sicheren Port	Siehe KB0829289 .
Bei der Verarbeitung eingehender E-Mails hängen Warnungen fest	Siehe KB0855277 .
E-Mail-Leser-/SMTP-Senderauftrag hängt fest	Siehe KB0679998 .
E-Mail-Leserauftrag hängt/wird seit mehr als 2 Stunden Warnungen ausgeführt	Siehe KB0755063 .
SMTP-Neuversuche	Der SMTPSender-Auftrag ist für das Senden von E-Mails von der Instanz verantwortlich, und manchmal kann es während der Übertragung zu Zustellfehlern kommen. E-Mails, die nicht erfolgreich zugestellt werden, müssen möglicherweise erneut versucht werden. Exponentielle Zurücksetzungsversuche sind ein Mechanismus, um sie im Intervall (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) zwischen den Wiederholungen. Die exponentiellen Wiederholungen werden bis zum in erwähnten Nachschlagezeitraum fortgesetzt `glide.email.smtp.claim.lookback.hrs`Systemeigenschaft ist abgelaufen. Die Wiederholungen werden für 4xx-Statuscodes versucht, und für alle anderen Statuscodes wie 5xx gelten sie als dauerhafter Fehler. Die `glide.smtp.fail_message_ids`Und `glide.smtp.defer_retry_ids`Systemeigenschaften werden nicht berücksichtigt.

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

Fehler oder Symptom	Lösung
	Der Typ der wiederholten E-Mails ist auf festgelegt **Send-retry-Backoff** .

Exponentielle Zurücksetzungsversuche

E-Mails, die nicht erfolgreich zugestellt werden, müssen möglicherweise erneut versucht werden. Exponentielle Zurücksetzungsversuche sind ein Mechanismus, um sie im Intervall (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) zwischen den Wiederholungen. Die exponentiellen Wiederholungen werden bis zum in erwähnten Nachschlagezeitraum fortgesetzt *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs*Systemeigenschaft ist abgelaufen.

Die Neuversuche werden für 4xx-Statuscodes versucht und für 5xx-Statuscodes während der E-Mail-Zustellung fehlgeschlagen. Die *glide.smtp.fail_message_ids*Und *glide.smtp.defer_retry_ids*Systemeigenschaften werden nicht berücksichtigt.

Der Typ der wiederholten E-Mails ist auf festgelegt **Send-retry-Backoff** .

Hinweis: Adressvalidierungsfehler, die während der E-Mail-Zustellung auftreten, werden unterschiedlich behandelt. Der Typ des E-Mail-Datensatzes ist auf festgelegt **Senden-wiederholen-verzögert** Und die E-Mail-Zustellung wird in festen Intervallen von 30 Minuten wiederholt, bis der Rückblickzeitraum abgelaufen ist.

E-Mail-Diagnose

Die Seite „Diagnose und Verbindung“ enthält Informationen zum aktuellen Status Ihrer E-Mail-Konfiguration. Diese Seite enthält den Status der E-Mail-Eigenschaften, der regelmäßigen Aufgaben und der E-Mail-Account-Verbindungen, die sich darauf auswirken, wie Ihre Instanz E-Mails empfängt und sendet.

Mithilfe der E-Mail-Diagnoseinformationen können Sie Probleme mit eingehenden oder ausgehenden E-Mails identifizieren. Das folgende Video zeigt verschiedene Schritte, um festzustellen, warum Ihre Instanz keine eingehenden E-Mails empfängt. Einer der Schritte verwendet die E-Mail-Diagnose, um den E-Mail-Verbindungsstatus und die regelmäßige Aufgabe des E-Mail-Lesers zu überprüfen.

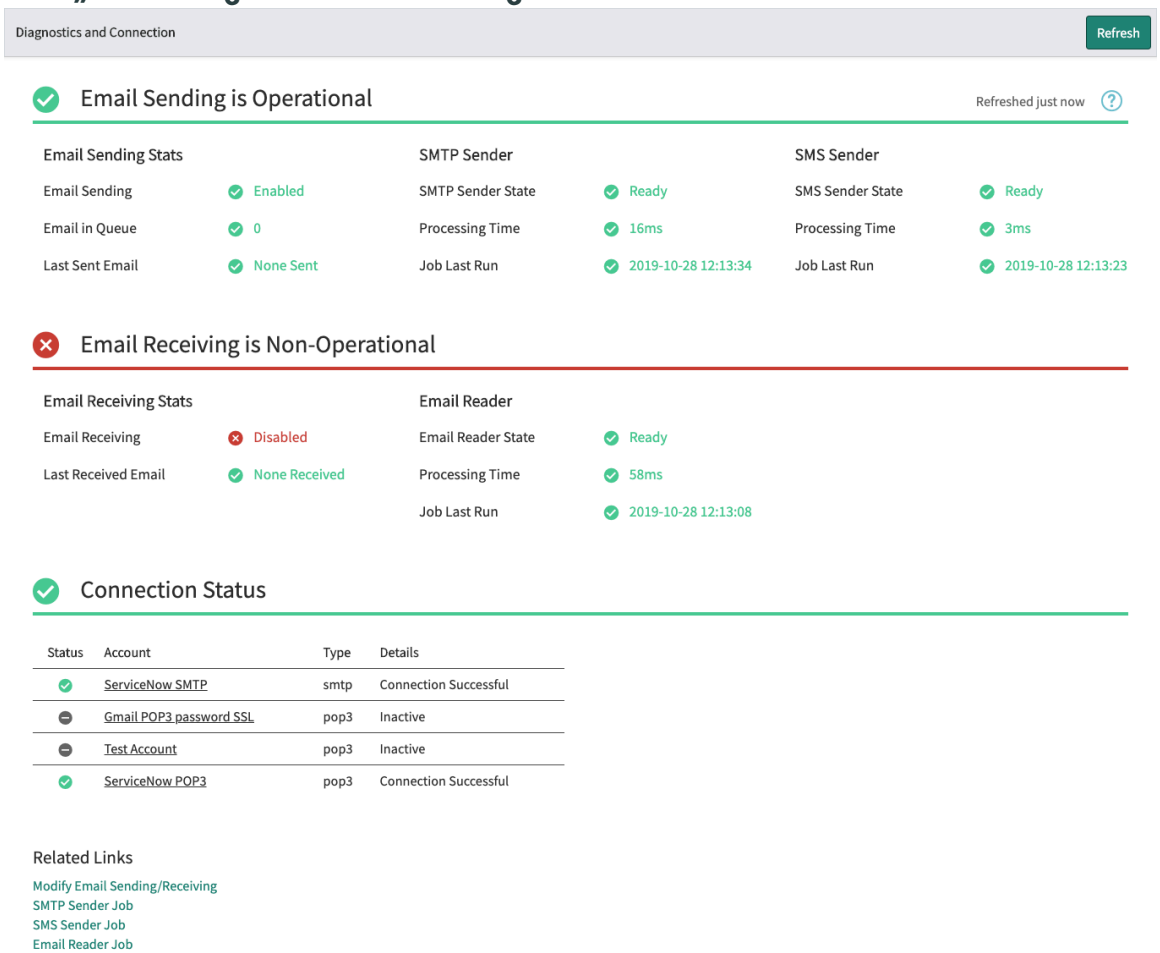
Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

Navigieren Sie von einem der folgenden Module zur Seite „Diagnose und Verbindung“:

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Diagnose**
- **System Diagnostics** > **E-Mail-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.

Seite „E-Mail-Diagnose und -Verbindung“



Zeigen Sie für eine schnelle Anzeige des Status in einem Feld auf das grüne Häkchen oder das rote X-Symbol. Das Häkchensymbol zeigt an, dass das Element betriebsbereit oder fehlerfrei ist, während das X-Symbol anzeigt, dass das Element nicht betriebsbereit ist oder sich nicht innerhalb des erwarteten Bereichs befindet.

E-Mail-Diagnose

Diagnose	Beschreibung
E-Mail-Versand ist [Status]	
E-Mail-Versand	Status der ausgehenden E-Mail entweder **Aktiviert** oder **Deaktiviert**. Klicken Sie auf , um den Status zu ändern **Ändern Sie Das Senden/ Empfangen Von E-Mails** Zugehöriger Link und aktualisieren Sie im Formular „E-Mail-Eigenschaften“ *`Email sending enabled`*Eigenschaft.
E-Mail in Warteschlange	Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die zum Senden bereit sind.
Letzte gesendete E-Mail	Datum und Uhrzeit des Versands der letzten E-Mail.
Status des SMTP-Senders	Aktueller Status des SMTP-Absenderauftrags, der E-Mails in einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute 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.

E-Mail-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
	Um den SMTP Sender-Status zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **SMTP Sender** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMTP Sender-Datensatz.
SMTP-Verarbeitungsdauer	Dauer der letzten ausgeführten SMTP Sender-Aufgabe. Dieser Wert sollte kürzer als das SMTP Sender-Intervall sein.
Letzte Ausführung des SMTP-Auftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung der SMTP Sender-Aufgabe.
Standard-SMTP-Status	Angabe, ob die SMTP-Verbindung erfolgreich war; wird nur angezeigt, wenn die E-Mail-Account-Funktion aktiviert ist. Klicken Sie auf **Standard-SMTP**, um Ihre SMTP-Account-Einstellungen zu ändern.
SMS-Sendestatus	Aktueller Status von **SMS-Absender** Auftrag, der SMS-Benachrichtigungen in einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt. Um den SMS-Sendeauftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **SMS-Sendeauftrag** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMS-Sendedatensatz.
Verarbeitungsdauer des SMS-Sendeauftrags	Dauer des letzten ausgeführten **SMS-Sendeauftrags**. Dieser Wert sollte kürzer als das **SMS-Sendeintervall** sein.
Letzte Ausführung des SMS-Sendeauftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des **SMS-Sendeauftrags**.
E-Mail-Empfang ist [Status]	
E-Mail-Empfang	Status der eingehenden E-Mail entweder **Aktiviert** oder **Deaktiviert**. Um den Status für den E-Mail-Empfang zu ändern, klicken Sie auf **Ändern Sie Das Senden/Empfangen Von E-Mails** Zugehöriger Link und aktualisieren Sie im Formular „E-Mail-Eigenschaften“ *`Email receiving enabled`*Eigenschaft.
Letzte erhaltene E-Mail	Datum und Uhrzeit des Empfangs der letzten E-Mail.
Lesestatus der E-Mail	Aktueller Status des E-Mail-Leseauftrags, der alle E-Mails herunterlädt, die auf dem Mail-Server warten, und email.read-Ereignisse erstellt. Um den E-Mail-Lesestatus-Auftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **E-Mail-Leseauftrag** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden E-Mail-Lesedatensatz.
Verarbeitungszeit des E-Mail-Lesers	Dauer des letzten ausgefühten Leseauftrags. Dieser Wert sollte kürzer als das Leseintervall sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
Zuletzt ausgeführter Auftrag	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des Leseauftrags.
Verbindungsstatus	
{Accounts}	Das Ergebnis der Testverbindung zu den Accounts. Die Verbindung wird jedes Mal getestet, wenn Sie die Seite laden.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

System-E-Mail-Protokoll und Postfächer

Das System-E-Mail-Protokoll zeichnet alle E-Mails auf, die die Instanz erstellt oder empfängt. Systempostfächer sind gefilterte Ansichten dieses Protokolls.

Jede Benachrichtigungs-E-Mail, die die Instanz erstellt oder empfängt, wird in einem E-Mail-Datensatz [sys_email] aufgezeichnet. Sie können unter zu einem Protokoll dieser Datensätze navigieren **Systemprotokolle** > **E-Mails**an.

Die System-Postfächer sind gefilterte Ansichten der Tabelle „E-Mails“ [sys_email]. Die Instanz weist einem System-Postfach je nach Werten von einen E-Mail-Datensatz zu **Typ** Und **Status** Felder. Weitere Informationen finden Sie unter System-Postfächer .

Die folgenden Felder können in das Layout des Systemprotokolls und eines der System-Postfächer aufgenommen werden:

E-Mail-Protokoll

Feld	Beschreibung
Mailbox	Das System-Postfach, das diesen E-Mail-Datensatz auflistet. Die Instanz legt den Wert dieses Felds entsprechend den Werten von fest **Typ** Und **Status** Felder.
Status	Der aktuelle Status der E-Mail (Fehler, ignoriert, verarbeitet oder bereit).
Empfangstyp	Der Typ der eingehenden E-Mail (keine, Weiterleitung, Neu oder Antwort).
Typ	Der Status der E-Mail. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • erhalten: Der Server hat diese E-Mail erhalten. • erhalten - ignoriert: Der Server hat diese E-Mail erhalten, sie wurde jedoch von der Instanz aufgrund von Aktionen bei eingehender E-Mail ignoriert. Normalerweise handelt es sich bei diesen E-Mails entweder um Spam oder um automatische Antworten. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - fehlgeschlagen: Der Server hat versucht, die E-Mail zu senden, und ist fehlgeschlagen. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - ignoriert: Der Server hat das Senden dieser E-Mail übersprungen. Normalerweise handelt es sich hierbei um eine E-Mail, die generiert wurde, jedoch keine Empfänger-E-Mail-Adresse hatte

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.

E-Mail-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	oder eine doppelte E-Mail ist. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - bereit: Die E-Mail kann gesendet werden, wurde jedoch vom Mail-Server nicht gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • Senden – Übersetzung – bereit: Die E-Mail wird während der E-Mail-Übersetzung generiert und gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • gesendet: Die E-Mail wurde von der Instanz ohne Fehler oder Probleme gesendet.
Zielvorgabe	Eine Dokument-ID-Referenz auf den Datensatz, wenn die E-Mail durch Einfügen, Aktualisieren oder Löschen eines bestimmten Datensatzes generiert wird.
Anwender	Der Name des Benutzers aus dem Benutzerdatensatz der Instanz, von der die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wurde. **Hinweis:** Dies ist ein Zeichenfolgen-Feld.
Benachrichtigungstyp	Der Typ der Benachrichtigung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keiner • SMS • SMTP
UID	Die eindeutige ID der auf dem Server gespeicherten E-Mail.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der E-Mail-Aktivität für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Gelöscht	Gibt für eingehende E-Mails an, ob die E-Mail vom E-Mail-Server gelöscht wurde.
Gewichtung	Die Gewichtung der E-Mail, die die Sendepriorität relativ zu anderen Benachrichtigungen in derselben Tabelle bestimmt.
Wichtigkeit	Ein Hinweis darauf, dass die E-Mail mit einem geänderten Wichtigkeitsgrad gesendet wurde, z. B. Dringend.
Auslösendes Ereignis und Benachrichtigung	Für E-Mails, die durch Benachrichtigungen generiert werden, eine eingebettete Liste, in der das Ereignis und die Benachrichtigung gespeichert werden, die die E-Mail erstellt haben.
Betreff	Der E-Mail-Betreff. Für Benachrichtigungen erstellen Sie den Betrefftext in **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
Fehlerzeichenfolge	Die vom E-Mail-Server erfasste Fehlerzeichenfolge, um festzustellen, warum die E-Mail nicht gesendet wurde. Dies wird nur protokolliert, wenn die E-Mail fehlgeschlagen ist.
Empfänger	Die E-Mail-Adressen der Empfänger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Textkörper	Der Textkörper der E-Mail, der in unformatiertem HTML-Markup angezeigt wird. Verwenden Sie den zugehörigen Link „HTML-Textvorschau“, um den Nachrichtentext als gerenderten HTML-Code anzuzeigen.
Content Typ	Der E-Mail-Content Typ
Kopfzeilen	Alle in die E-Mail eingebetteten Kopfzeilen.

Nachrichtenprotokolle für einzelne E-Mails

Die E-Mail-Protokolleinträge für eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail sind als zugehörige Liste im E-Mail-Datensatz zugänglich. Die **Fehlerzeichenfolge** Das Feld im E-Mail-Datensatz kann zusätzliche Informationen enthalten.

Jeder E-Mail-Datensatz enthält einen **E-Mail-Protokoll** Zugehörige Liste. Diese Liste zeigt die Datensätze des E-Mail-Protokolleintrags [syslog_email]. Zu Problembehandlungszwecken sind wahrscheinlich die nützlichsten Felder **Ebene** Und **Nachricht** .

Um Probleme mit ausgehenden E-Mails zu diagnostizieren, überprüfen Sie auch **Fehlerzeichenfolge** Feld im E-Mail-Datensatz. Jedoch sendet nicht jeder empfangende E-Mail-Server eine Fehlerzeichenfolge zurück.

Hinweis: Der Datensatz „E-Mail-Protokolleintrag“ ist nach der Erstellung des E-Mail-Datensatzes nur 7 Tage lang verfügbar.

Eingehende Aktionen für empfangene E-Mails

Überprüfen Sie diese Protokolle als ersten Schritt zur Diagnose von Problemen mit eingehenden Aktionen. Die Protokolle zeigen an, welche eingehende Aktion aus welchem Grund angewendet wurde oder nicht.

Hinweis: Wenn eine eingehende Aktion kein Feld im Zieldatensatz aktualisiert hat, gibt das Protokoll an, dass die eingehende Aktion übersprungen wurde.

Gründe für das Einbeziehen oder Ausschließen von Empfängern

Bei ausgehenden Benachrichtigungen enthält das E-Mail-Systemprotokoll die Gründe dafür, dass Empfänger ein- oder ausgeschlossen wurden.

Jeder Protokolleintrag entspricht einem Einschluss- oder Ausschlussgrund. Beispielsweise werden alle Benutzer, die aufgrund ihrer Inaktivität ausgeschlossen wurden, in einem einzigen Protokolleintrag angezeigt.

Eine Reihe von Systemeigenschaften kann zur Feinabstimmung der zu protokollierenden Informationen verwendet werden. Zwei Eigenschaften, `glide.notification.recipient.include_logging` Und `glide.notification.recipient.exclude_logging` , Steuert die Protokollierung aller Empfängereinschlüsse und -Ausschlüsse. Einige andere Eigenschaften ermöglichen Ihnen, die in den Protokollen gemeldeten Informationen an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Alle Eigenschaften sind standardmäßig aktiviert.

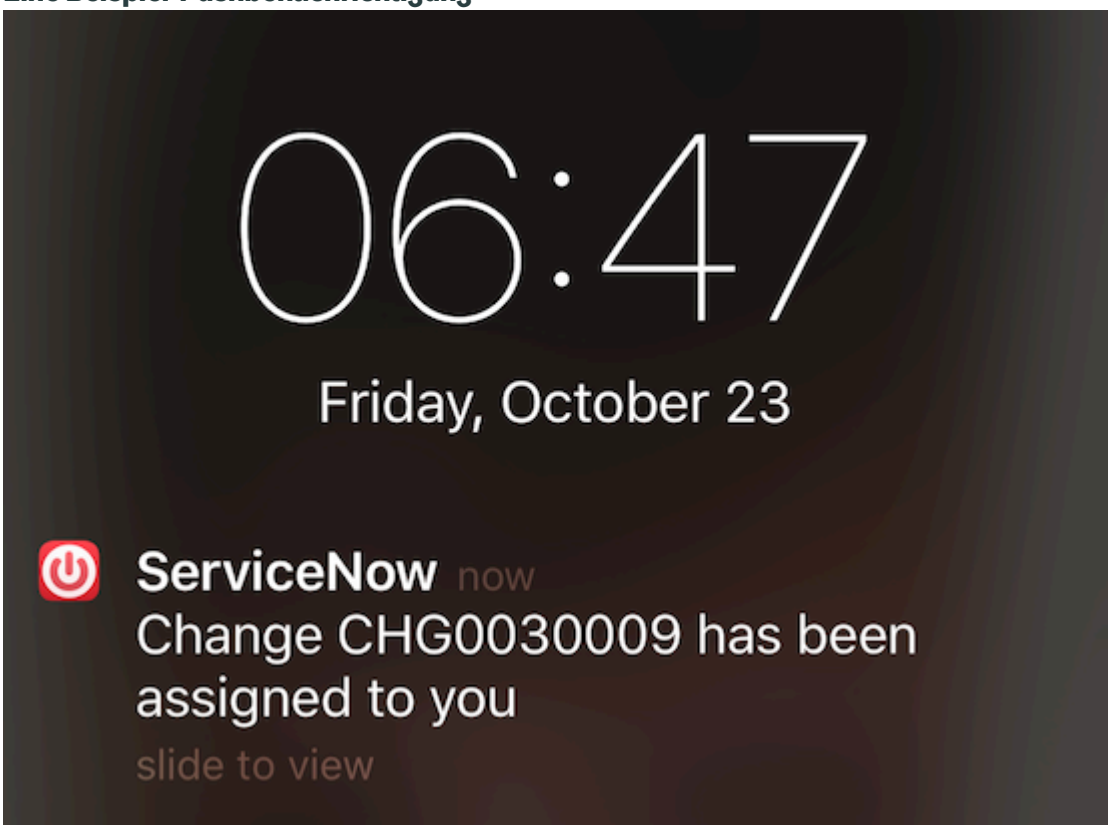
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Push-Benachrichtigungen

Zusätzlich zum Senden von E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen kann eine Instanz Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte senden.

Eine Pushbenachrichtigung ist eine Textnachricht, die auf dem mobilen Gerät eines Benutzers angezeigt wird, um ihn auf etwas Wichtiges hinzuweisen oder ihn zu einer Aktion aufzufordern. Ihre Instanz unterstützt Pushbenachrichtigungen.

Eine Beispiel-Pushbenachrichtigung



Verwenden Sie Pushbenachrichtigungen, um Nachrichten an Benutzer zu senden, wenn bestimmte Bedingungen in Ihrer Instanz ausgelöst werden, z. B. die Zuweisung eines Incident an den Benutzer. Eine Pushbenachrichtigung kann sogar um eine Antwort bitten und die Instanz kann die Antwort verarbeiten, indem sie auf die zugehörigen Datensätze reagiert. Sie können beispielsweise die Instanz dazu veranlassen, eine Genehmigungsanforderung für eine Änderung an einen Benutzer zu senden. Sie können den Benutzer die Änderung genehmigen oder ablehnen lassen, indem er in der Pushbenachrichtigung auf eine Antwortschaltfläche klickt. Die Antwort des Benutzers kann dann den Status des Change Record aktualisieren.

Sie können Pushbenachrichtigungen ähnlich wie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen einrichten. Bestimmen Sie:

- an wen die Benachrichtigung gesendet werden soll.
- wann sie gesendet werden soll.
- was sie enthalten soll.

Die mobile ServiceNow-App ist als verfügbar ServiceNow Classic Und als Mobile Agent. Standardmäßig ServiceNow Classic Unterstützt Push-Benachrichtigungen, Sie können aber auch Ihre eigene Push-Anwendung entwickeln und Ihre Instanz so konfigurieren, dass Push-Benachrichtigungen an sie gesendet werden. Weitere Informationen zum 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.

von Push-Benachrichtigungen in finden Sie Mobile Agent, Wechseln Sie zu Mobile Push-Benachrichtigungen .

Einrichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Einrichtung der Pushbenachrichtigungen unterscheidet sich je nach der mobilen Anwendung oder der Pushanwendung, die Ihre Benutzer verwenden sollen. Eine Übersicht finden Sie unter: Setup der Push-Benachrichtigung mit einer anwenderdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile Apps. Wenn Sie eine eigene Anwendung erstellen, müssen Sie wissen, wie Pushbenachrichtigungen und das Apple Push Notification Service-System funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter APNs-Übersicht in Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen Für Apple-Entwickler.

Wichtig: Apple garantiert nicht die Zustellung aller Pushbenachrichtigungen. Überprüfen Sie die QoS-Informationen (Quality of Service) im Handbuch zur Programmierung lokaler und Fernbenachrichtigungen für Apple-Entwickler.

Pushbenachrichtigungssystem

Das Push-Benachrichtigungssystem umfasst mehrere wichtige Elemente, die die Bereitstellung von Push-Nachrichten und Push-Benachrichtigungsantworten verwalten.

Kundeninstanz

Ihre ServiceNow-Instanz.

Push-Proxy

Eine Instanz, die alle Push-Benachrichtigungen erfasst, die an gesendet werden ServiceNow Classic Mobile Anwendung und leitet sie an die weiter ServiceNow Anwendungen für Apple iOS oder Android. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Pushanwendung erstellen, verwenden Sie den Push-Proxy nicht.

Push-Provider

Der Anbieter von Push-Nachrichten, bei dem es sich um den Apple Push Notification Service (APNs) oder den Firebase Cloud Messaging (FCM)-Service handelt ServiceNow Classic Mobile App oder anwenderdefinierte mobile Apps.

Pushanwendung auf einem mobilen Gerät

Die Anwendung wie die mobile ServiceNow Classic-Anwendung. Sie können auch Ihre eigene Pushanwendung erstellen und anpassen.

Pushbenachrichtigungsprozess

Der Pushbenachrichtigungsprozess sieht wie folgt aus:

1. Die Aktivität in der Instanz löst eine Pushbenachrichtigung aus.
2. Die Instanz sucht nach dem Empfänger, an den die Benachrichtigung gesendet werden soll, und überprüft die Einstellungen für Benutzerbenachrichtigungen, um ihre Push-Geräteeinstellungen zu ermitteln.
3. Die Instanz sendet die Push-Benachrichtigung an den Push-Benachrichtigungsservice, entweder den Apple Push Notification Service (APNs) oder den Firebase Cloud Messaging (FCM)-Service. Wenn Sie verwenden ServiceNow Classic Mobile App, sendet die Instanz die Benachrichtigung über eine Push-Proxy-Instanz, die die Benachrichtigung dann an die APNs oder den FCM-Service weiterleitet.
4. Der Pushbenachrichtigungsdienst sendet die Benachrichtigung an die Pushanwendung des Benutzers. Wenn die Instanz die Benachrichtigung an den Pushbenachrichtigungsdienst sendet, enthält sie neben dem Instanznamen und der 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.

auch den Nachrichteninhalt. Diese Informationen stellen sicher, dass eine Antwort auf die Benachrichtigung an die richtige Instanz zurückgesendet wird. Wenn der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann, beispielsweise eine Genehmigung für ein Change Request, wird die Antwort per REST-Nachricht an die Instanz zurückgesendet.

5. Die Instanz identifiziert ein Skript, das zur Bearbeitung der Antwort ausgeführt werden soll.
6. Das Skript führt eine Aktion für die Instanz aus, z. B. das Markieren eines genehmigten Change Request. Wenn ungültiges JSON vorhanden ist oder wenn das Skript fehlschlägt, wird eine Fehlerantwort an das Gerät zurückgesendet.

Antworten auf Pushbenachrichtigungen

Mit benutzerdefinierten Pushanwendungen können Sie Ihre Benutzer auf Datensätze in der Instanz reagieren lassen, indem sie auf eine Pushbenachrichtigung antworten.

Die Aktionen, die sie ausführen können, sind in einem Skript definiert, das Sie mit der Benachrichtigung verknüpfen. Die Antwort wird in diesem Format an die Instanz gesendet:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

Der Anwendungsname ist die vom Benutzer verwendete Pushanwendung.
Der Anwendungsname muss mit dem Anwendungsnamen in der Tabelle „Pushanwendung“ [sys_push_application] übereinstimmen. Die Aktion ist die Sys-ID der Aktion in der Tabelle „Aktionen für Pushbenachrichtigungen“ [sys_push_notif_act_script].

Pushbenachrichtigungen aktivieren

Für die Verwendung von Pushbenachrichtigungen müssen mehrere Plugins aktiviert werden. Wenn das Plugin „Mobile UI“ (com.Glide.ui.m) aktiv ist, werden Push-Benachrichtigungs-Plugins automatisch aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

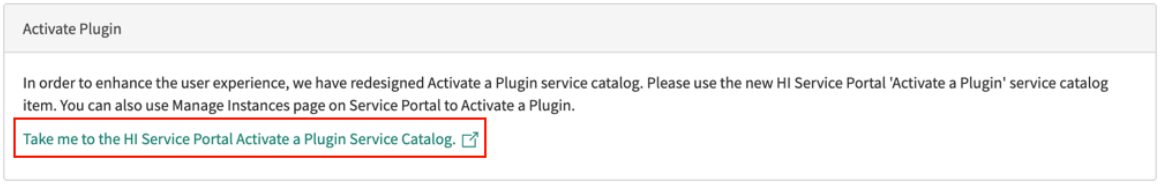
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer Instanz aktiv sind:

- Pushbenachrichtigung: Stellt die erforderlichen Komponenten und REST-APIs bereit, um Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte zu senden.
- Benachrichtigungssystem-Push-Addon: Fügt Support für Pushbenachrichtigungen zum vorhandenen Benachrichtigungssystem hinzu.
- Push-Rückmeldung: Verarbeitet Rückmeldungen von Apple, bei denen Geräte nicht mehr gültig sind, sodass sie keine Pushbenachrichtigungen erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog 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.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Mit Pushbenachrichtigungen installiert

Mit Pushbenachrichtigungs-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
Pushanwendungen [sys_push_application]	Pushanwendungen, die für die Instanz registriert sind, um Pushnachrichten zu empfangen.
Push-Standardregistrierungen [sys_push_notif_default_reg]	Enthält alle Benachrichtigungen, die Benutzer automatisch für eine bestimmte Pushanwendung abonniert haben. Sie können dieser Tabelle in der Liste zu Push-Standardregistrierungen im Formular Pushanwendung Benachrichtigungen hinzufügen.
Push-Rückmeldungen [sys_push_feedback]	Rückmeldungen von den APNs, die der Instanz mitteilen, welche Push-Geräte keine Pushnachrichten mehr empfangen können. Die Rückmeldung wird entweder in derselben Instanz behandelt, in der Ihre Benachrichtigungen ausgelöst werden, oder in einer zentralen Instanz, die einen REST-Aufruf verwendet, um Ihrer Instanz mitzuteilen, welche Pushanwendungen zu deaktivieren sind.
Attributdefinitionen für Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg_attr_def]	Die Attributdefinitionen, die für die Inhaltsspezifikation für Pushbenachrichtigungen verwendet werden.
Werte für Pushbenachrichtigungsattribute [sys_push_notif_msg_attr_val]	Die mit Pushbenachrichtigungen verknüpften Werte.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notification]	Die Pushbenachrichtigungen, die die Instanz an Benutzer senden wollte.
Pushbenachrichtigungsaktionen [sys_push_notif_act_script]	Die Aktionsskripte, die die Instanz als Antwort auf eine ausführbare Pushbenachrichtigung verwendet.
Pushbenachrichtigungsinstallationen [sys_push_notif_app_install]	Die Geräte mit Push-Apps, bei denen die Benutzer bereit waren, Pushbenachrichtigungen zu erhalten. Diese Tabelle listet die Datensätze nach Token für die Push-App auf. Die Instanz verwendet diese Informationen, um zu wissen, an welches Push-Gerät und an welche App Benachrichtigungen gesendet werden sollen. Datensätze werden in dieser Tabelle erstellt, wenn sich ein Benutzer mit der Push-App bei einer Instanz anmeldet. Die Tabelle „Mobilgeräte“ [sys_mobile_devices], die mit dem Plugin für die mobile Benutzeroberfläche installiert wird, enthält alle Benutzergeräte, die sich bei der Instanz mit der mobilen ServiceNow-Anwendung angemeldet haben.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg]	Nachrichten, die für Pushbenachrichtigungen angepasst werden. Diese Nachrichten können mit einer Benachrichtigung verknüpft werden.
Inhalt der Pushbenachrichtigung [sys_push_notif_msg_content]	Der gesamte Inhalt, einschließlich JSON, für Pushnachrichten.
Push-Plattformen [sys_push_platform]	Die Plattformen, die für Push-Benachrichtigungen unterstützt werden, sowie die maximale Payload-Größe.

Business Rules mit Pushbenachrichtigungen installiert

Diese Business Rules werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Gerät und Abonnements erstellen	Push-Installation [sys_push_notification_installation]	Erstellt automatisch ein Benachrichtigungsgerät zu den Benachrichtigungseinstellungen eines Benutzers, wenn der Benutzer eine mobile Anwendung bei der Instanz registriert.

Ausgehende REST-Nachrichten, die mit Pushbenachrichtigungen installiert wurden

Diese ausgehenden REST-Nachrichten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

REST-Nachricht	Beschreibung
ServiceNowMobileApp Push	Die REST-Nachricht, die Sie mit Ihrer benutzerdefinierten mobilen iOS-App verwenden können.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Rollen

Diese Rollen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Rolle	Beschreibung
push_admin	Kann Push-Benachrichtigungen erstellen und ändern.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Push-Komponenten

Diese Komponenten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushanwendungen

Pushanwendung	Beschreibung
ServiceNowPushApp	Der Push-Anwendungsdatensatz für ServiceNow ServiceNow Mobile Anwendung. **Hinweis:** Die ServiceNow Die mobile App abonniert Anwender automatisch mehrere Push-Benachrichtigungen. Sie können die Liste dieser Benachrichtigungen in der zugehörigen Liste „Push-Standardregistrierungen“ im ServiceNowPushApp-Anwendungsdatensatz anzeigen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierter Nachrichteninhalt

Nachrichteninhalt	Beschreibung
ConnectMessageContent	Die Payload für ServiceNow-Verbindungsnachrichten.
Generische Genehmigung (Hintergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Genehmigung (Vordergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Datensatz-Payload	Eine generische Payload, die Sie zum Senden von Pushbenachrichtigungen an Benutzer 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.

Mit Pushbenachrichtigungsaktionen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungsaktion	Beschreibung
Genehmigung - Genehmigen	Erlaubt einem Administrator, eine Anforderung zu genehmigen.
Genehmigung - Ablehnen	Ermöglicht einem Administrator, eine Anforderung abzulehnen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen	Tabelle	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Live Feed-Nachricht [live_message]	Sendet eine Push-Benachrichtigung bei einer neuen Live Feed-Nachricht

Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen bieten verschiedene Eigenschaften zum Anpassen des Setups.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.

glide.push.apns.version

Steuert, welche Version von Apple Push-Benachrichtigungsservice (APNs), der in Ihrer Instanz verwendet werden soll. Sie können APNs Version 1 oder 2 verwenden. Das System verwendet standardmäßig APNs Version 2. Um stattdessen APNs-Version 1 zu verwenden, legen Sie den Wert auf fest **1**.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.push.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Pushbenachrichtigungsfehler.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.enabled

Aktiviert oder deaktiviert Pushbenachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.push.feedback.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Rückmeldungen, die von den APNs für benutzerdefinierte iOS-Pushanwendungen gesendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.notification.ttl_seconds

Gibt die Anzahl der Sekunden an, nach denen eine Push-Benachrichtigung in der Warteschlange abläuft. Nachdem eine Pushbenachrichtigung ausgelöst wurde, wird sie in die Warteschlange gestellt und schließlich von 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.

regelmäßigen Aufgabe verarbeitet. Wenn der Zeitpunkt der Benachrichtigung in der Warteschlange diesen Wert überschreitet, wird die Benachrichtigung nicht gesendet. Überprüfen Sie das Pushbenachrichtigungsprotokoll für mehr Informationen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21600

Setup der Push-Benachrichtigung mit ServiceNow Mobile-App

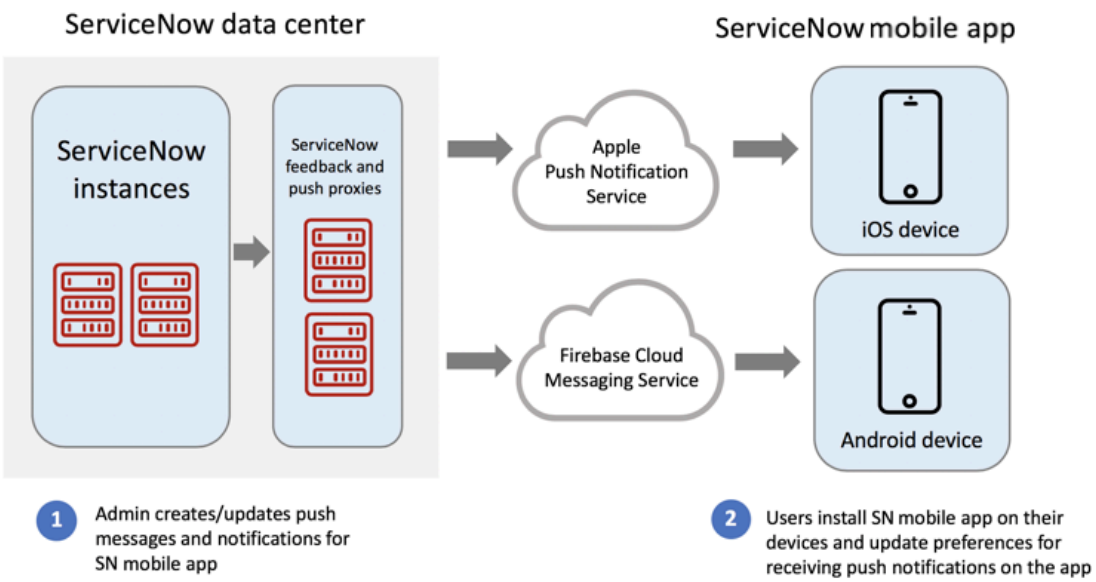
Die ServiceNow Mobile Die Anwendung aktiviert automatisch Push-Benachrichtigungen und konfiguriert Mobilgeräte für Push-Benachrichtigungen, wenn sich Anwender anfänglich bei der Instanz anmelden.

Hinweis: Push-Benachrichtigungen mit ServiceNow Mobile Anwendung wird in lokalen Instanzen nicht unterstützt.

Das Einrichten von Push-Benachrichtigungen betrifft sowohl den Systemadministrator als auch Benutzer.

- Der Administrator erstellt oder aktualisiert Push-Benachrichtigungen für ServiceNow Mobile App. Der Administrator muss die Mobilgeräte nicht für Anwender einrichten oder seine Anwendereinstellungen für den Empfang von Push-Benachrichtigungen aktualisieren.
- Anwender installieren ServiceNow Mobile Mobilgeräte auf ihren iOS- oder Android-Mobilgeräten und legen Sie ihre Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen auf dem fest ServiceNow Mobile App.

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für ServiceNow Mobile App



Was zu tun ist – Administratoren

Administratoren erstellen Pushbenachrichtigungen, ähnlich wie das Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen. Eine Pushbenachrichtigung besteht aus zwei Hauptteilen: der Pushnachricht und der Benachrichtigung, die die Pushnachricht enthält.

Hinweis: Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Die Pushnachricht 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.

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die Pushnachricht mit dem eigentlichen Nachrichteninhalt (JSON-Payload), der in die Pushbenachrichtigung aufgenommen werden soll.

Die Pushbenachrichtigung erstellen, die die Pushnachricht enthält

Erstellen Sie die Pushbenachrichtigung, die die Pushnachricht und den Inhalt der Nachricht enthält. Eine Pushbenachrichtigung sendet gezielt die Pushnachricht. Sie können eine Standard-Plattformbenachrichtigung aktualisieren und sie als Pushbenachrichtigung verwenden, die die Pushnachricht enthält.

Der Push-Standardregistrierungstabelle die neue Pushbenachrichtigung hinzufügen

Um sicherzustellen, dass eine neue Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer enthalten und aktiviert ist, registrieren Sie eine neue Pushbenachrichtigung in der Push-Standardregistrierungstabelle. Die Benachrichtigung wird in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Anwender aufgeführt, wenn sie sich das nächste Mal bei anmelden ServiceNow Mobile App.

Vorgehensweise – ServiceNow Mobile App-Anwender

Laden Sie herunter ServiceNow Mobile App

Installieren Sie ServiceNow Mobile App auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät.

Der Annahme von Pushbenachrichtigungen zustimmen

Nach der Installation von ServiceNow Mobile App werden Anwender aufgefordert, Push-Benachrichtigungen zu akzeptieren. Wenn die Instanz die Bestätigungsnachricht für Pushbenachrichtigungen von einem Benutzer empfängt, erstellt sie einen Datensatz in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinstallationen“ [sys_push_notif_app_install]. Dieser Datensatz ist das, was die Instanz verwendet, um die Kombination aus Gerät und mobiler Anwendung zu bestimmen, die zur Identifizierung eines Pushbenachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

Das Gerät führt dann die folgenden Aktionen aus:

- erhält dann ein Token, das das Gerät identifiziert.
- löst die Erstellung des Geräts in den Benutzerbenachrichtigungseinstellungen aus.

Melden Sie sich über bei der Unternehmensinstanz an ServiceNow Mobile App

Durch die Anmeldung werden die Push-spezifischen Benachrichtigungen, die in der Push-Standardregistrierungstabelle registriert sind, automatisch abonniert.

Aktualisieren Sie die Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen auf dem ServiceNow Mobile App

Anwender können über aktivieren und deaktivieren **Benachrichtigungseinstellungen** In ServiceNow Mobile App. Sie können zusätzliche Benachrichtigungseinstellungen festlegen, z. B. Bedingungen oder Filter, die sich auf die Benachrichtigungszustellung auswirken, indem sie das Fenster „Systemeinstellungen“ auf einem Desktop- oder mobilen Browser verwenden. Details finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI.

Nächste Schritte

Wenn Sie ein Administrator sind, überprüfen Sie die Benachrichtigungen des Basissystems und stellen Sie fest, ob neue Pushnachrichteninhalte und Pushbenachrichtigungen gebraucht 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.

Eine Pushbenachrichtigung erstellen

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die Pushnachricht mit dem eigentlichen Nachrichteninhalt für die Benachrichtigung.

Vorbereitungen

Das Pushbenachrichtigungs-Plugin muss aktiv sein. Das Plugin ist standardmäßig aktiv.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Pushenachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Nachricht ein.
Push-App	Wählen Sie aus ServiceNow Mobile Anwendung.
Inhalt Push-Nachricht	Wählen Sie den JSON-Inhalt aus, der in die Pushbenachrichtigungs-Payload aufgenommen werden soll. **Hinweis:** Einzelheiten zum Definieren von Payloads, die das Verhalten der Pushbenachrichtigung steuern, finden Sie unter KB0622333 . Sie können beispielsweise vordefinierte Tastenpaare (Ja/Nein, Genehmigen/Ablehnen, Akzeptieren/Ablehnen) als Teil des Pushnachrichteninhalts angeben.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein. Sie können Variablen wie bei anderen Benachrichtigungen hinzufügen. Jede hier eingegebene Nachricht überschreibt die Nachricht in der Benachrichtigung.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributwerte	Optional. Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Details finden Sie unter Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Pushbenachrichtigung ein, die die erstellte Nachricht enthält, oder aktualisieren Sie eine vorhandene Pushbenachrichtigung, um die Pushnachricht zu verwenden.

Eine Benachrichtigung mithilfe einer Pushnachricht erstellen

E-Mail-Administratoren können eine Benachrichtigung erstellen, die speziell eine Pushbenachrichtigung sendet.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Pushnachricht, bevor Sie diese Schritte 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

Sie können eine Pushnachricht mit einer Standardbenachrichtigung verknüpfen. Eine Pushnachricht gibt den Text an, den das System als Teil der Pushbenachrichtigung an das mobile Gerät sendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Pushbenachrichtigung erstellen**an.
2. Füllen Sie das Benachrichtigungsformular nach Bedarf aus (siehe E-Mail-Benachrichtigung erstellen für Beschreibungen der Formularfelder.
3. Wählen Sie aus **Inhalt** Registerkarte.
4. Neben **Push-Nachrichten** , Wählen Sie das Sperrsymbol und eine Push-Nachricht aus.

   Hinweis: Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

5. Wählen Sie **Absenden**.

   Wenn die Benachrichtigung fehlschlägt, wird der Benutzer nicht benachrichtigt. Wenn die Nachricht nicht gesendet werden kann, weil sie die maximale Payload überschreitet, protokolliert die Instanz den Fehler im Systemprotokoll.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie die Pushbenachrichtigung zur Tabelle der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu, sodass die Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer aufgeführt wird. Anwender können dann auswählen, welche Benachrichtigungen sie für erhalten möchten ServiceNow Mobile App.

Der Push-Standardregistrierungstabelle eine Pushbenachrichtigung hinzufügen

Nachdem Sie eine neue Pushbenachrichtigung erstellt haben, fügen Sie sie der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu. In dieser Tabelle registrierte Push-Benachrichtigungen werden in den Benachrichtigungseinstellungen Ihres aufgelistet und automatisch aktiviert ServiceNow Mobile App-Anwender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Anwendung**an.
2. Wählen Sie die **mobile ServiceNow-Anwendung** aus.
3. Im Formular „Push-Anwendung“ für ServiceNow Mobile App auswählen **Push-Standardregistrierungen** Registerkarte und klicken Sie auf **Neu** .
4. Wählen Sie als neuen Datensatz der Push-Standardregistrierung die zu registrierende Benachrichtigung aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn sich Benutzer das nächste Mal bei ihrer Instanz anmelden, wird die neue Pushbenachrichtigung in ihre Benachrichtigungsliste aufgenommen.

Setup der Push-Benachrichtigung mit einer anwenderdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile Apps

Wenn Sie Ihre eigene mobile oder Pushanwendung verwenden, müssen Sie Ihre App zur Verwendung und Einrichtung der Push-Inhalte konfigurieren.

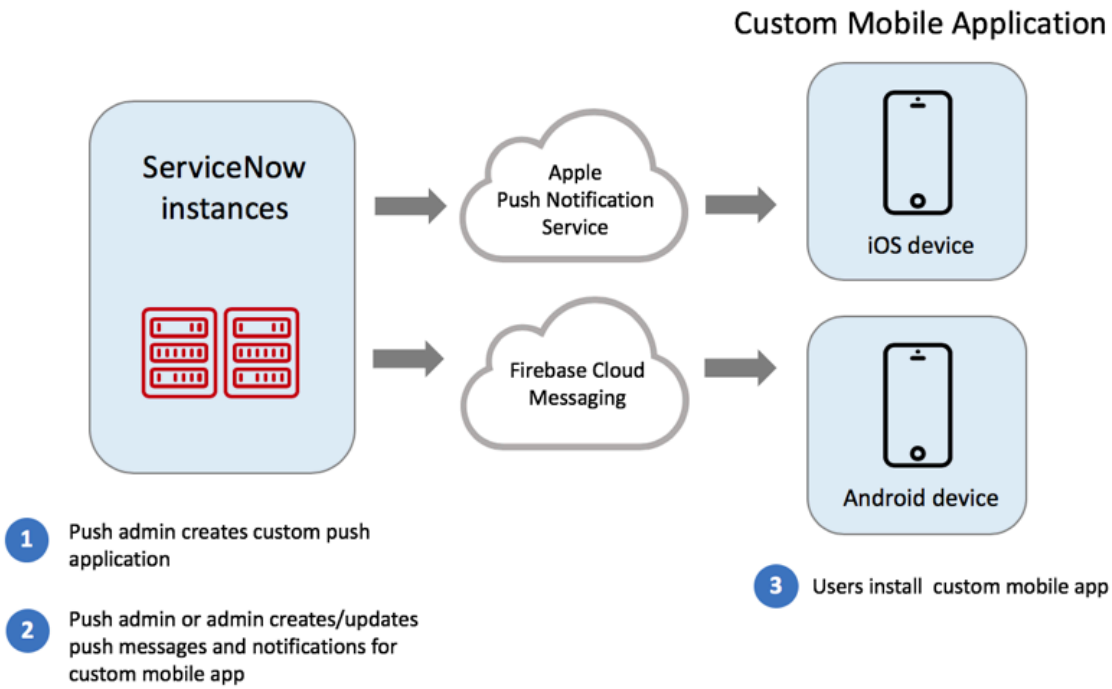
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zum Einrichten einer Pushbenachrichtigungsinfrastruktur, die eine benutzerdefinierte Push-App verwendet, sind ein Pushadministrator (auch als Push-App-Entwickler oder Entwickler für mobile Apps bezeichnet) und ein Systemadministrator erforderlich. Wenn Push-Admins eine angepasste Push-App erstellen, konfigurieren sie auch die App, den Inhalt der Pushnachrichten (Payload-Generatoren) und optionale Attribute wie Push-Aktionsskripte. Der Administrator erstellt und aktualisiert die Pushbenachrichtigungen für die benutzerdefinierte Push-App. Nachdem Benutzer die benutzerdefinierte Push-App installiert haben und sich zum ersten Mal von ihrem mobilen Gerät bei ihrer Instanz angemeldet haben, erstellt das System automatisch ein Gerät (Kanal) für die benutzerdefinierte App.

Hinweis: Diese Anweisungen richten sich an Benutzer, die ihre eigene angepasste Pushanwendung entwickeln. Sie müssen den nicht konfigurieren ServiceNow Mobile Push-Anwendung.

Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für eine anwenderdefinierte Push-App



Bevor Sie beginnen

Führen Sie die Schritte in Pushbenachrichtigungen aktivieren aus.

Weisen Sie dem Mobile-App-Entwickler Ihrer Organisation die Rolle Push_admin zu.

Was ist zu tun? – Push-Admin

Konfigurieren Sie Push-Benachrichtigungen für Ihre anwenderdefinierte Push-App. Dieser Prozess unterscheidet sich für iOS Und Android Geräte.

1. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um eine Verbindung mit herzustellen iOS Gerät für das Push-Benachrichtigungssystem.

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.

2. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

   Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten. Die Instanz verwendet diesen Pushanwendungsdatensatz, um die Kombination aus Gerät und Pushanwendung zu bestimmen, die zur Ermittlung eines Pushbenachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

3. Pushnachrichteninhalt erstellen

   Erstellen Sie eine JSON-Inhalts-Payload für verschiedene Arten von Pushbenachrichtigungen. Der Inhalt bestimmt, wie eine Pushbenachrichtigung in der Pushanwendung angezeigt wird und ob der Benutzer als Antwort auf die Pushbenachrichtigung eine Nachricht senden kann. Der Push-Administrator kann Attributdefinitionen erstellen, die ein standardmäßiges Push-Aktionsskript oder eine standardmäßige Zeichenfolge zur Verwendung im Inhalt der Push-Nachricht angeben.

4. (Optional) Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

   Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

5. (Optional) Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

   Sie können Attributwerte erstellen, die die im Inhalt der Pushnachricht verwendeten Standardattributdefinitionen überschreiben.

6. (Optional) Eine Push-Aktion erstellen

   Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Was zu tun ist – Admin

Erstellen Sie die Push-Nachrichten und Push-Benachrichtigungen: Der Administrator Erstellt die Push-Nachrichten , Richtet Push-Benachrichtigungen ein Für die anwenderdefinierte Push-App und gegebenenfalls den Inhalt.

Nächste Schritte

Verwenden Sie die Push-Installations-API, um Anwender für den Empfang von Push-Benachrichtigungen zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Push-Installations-API .

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um eine Verbindung mit herzustellen iOS Gerät für das Push-Benachrichtigungssystem.

Vorbereitungen
Mit Apple Entwicklerumgebung erstellen Sie ein Push-Zertifikat, und konvertieren Sie es in eine PKCS-Datei (.p12). Details zum Generieren der .p12-Datei mit dem erforderlichen Zertifikat und dem privaten Schlüssel finden Sie unter Aktivieren Sie Push-Benachrichtigungen Und Kommunizieren Sie mit APNs mithilfe eines TLS-Zertifikats In Apple Dokumentation.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Ihr Zertifikat ein Push-Zertifikat und kein Entwicklerzertifikat ist. Wenn Sie eine App zu Testzwecken entwickeln, stellen Sie außerdem sicher, dass Sie ein Sandbox-Zertifikat erstellen. Wenn Sie eine App entwickeln, die Sie in starten möchten Apple App Store: Stellen Sie sicher, dass Sie ein Produktionszertifikat 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: Push_admin oder admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie eine PKCS-Datei (.p12) erstellt haben, die das iPhone-Entwicklerzertifikat und den privaten Schlüssel zum Signieren des Zertifikats enthält, müssen Sie die Datei in Ihre Instanz hochladen. Das System verwendet die Informationen in der PKCS-Datei, um mit den APNs zu kommunizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:
   - Name: Geben Sie einen Zertifikatnamen ein.
   - Typ: Auswählen **PKCS12-Schlüsselspeicher** .
3. Hängen Sie die PKCS-Datei (.p12) an den Datensatz an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Pushbenachrichtigungen sind anwendungsspezifisch: Sie werden an einen Typ einer mobilen Anwendung gesendet, unabhängig davon, wie viele Benutzer diese Anwendung installiert haben. Wenn Sie eine eigene mobile Anwendung entwickeln, müssen Sie sie für die Verwendung konfigurieren, indem Sie in der Tabelle Pushanwendung [sys_push_application] einen Datensatz dafür erstellen. Standardmäßig ServiceNow Mobile Anwendungen werden automatisch eingerichtet und sind einsatzbereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Anwendung**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder 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.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Push-Anwendung.
Name	Datenbankname der Push-Anwendung. Geben Sie einen Namen ein, der keine Leerzeichen enthält.
Veröffentlichen	Typ des Push-Service, der für die Anwendung aktiviert werden soll. Da Sie eine anwenderdefinierte Push-App einrichten, wählen Sie aus **Direkt** .
Feedback	Typ des Push-Feedbacks, das für die Anwendung verwendet werden soll. Da anwenderdefinierte Push-Apps kein Push-Feedback erhalten, wählen Sie aus **Keine** .
Apple	
Zertifikat	Das X.509-Zertifikat, das Sie in erstellt haben Apple Benachrichtigungsportal. Das Zertifikat ermöglicht es einem Gerät, mit den APNs zu kommunizieren.
Sandkasten-Zertifikat	Sandbox-Zertifikat, das Sie auf erstellt haben Apple Benachrichtigungsportal. Mit dem Zertifikat kann ein Gerät mit den APNs kommunizieren.
APNS-Paket-ID	Paket-ID, die in dem Zertifikat enthalten ist, das Sie auf erstellt haben Apple Benachrichtigungsportal. Das System füllt dieses Feld automatisch aus, nachdem Sie ein Zertifikat angegeben haben.
Google	
API Key	FCM-API-Schlüssel, von dem Sie abgerufen haben Google Für Android Push-Benachrichtigung.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Pushnachrichteninhalt erstellen mit dem JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload.

In der zugehörigen Liste „Push-Standardregistrierungen“ können Sie die Benachrichtigungen auswählen, die Anwender, die diese Anwendung verwenden, automatisch abonnieren sollen. Benutzerabonnements werden nur für aktive Benachrichtigungen erstellt.

Pushnachrichteninhalt erstellen

Der Pushnachrichteninhalt gibt zusätzlichen JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload an, die an den Push-Provider gesendet wird.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Sie müssen wissen, wie JSON mit Pushnachrichten verwendet wird.

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

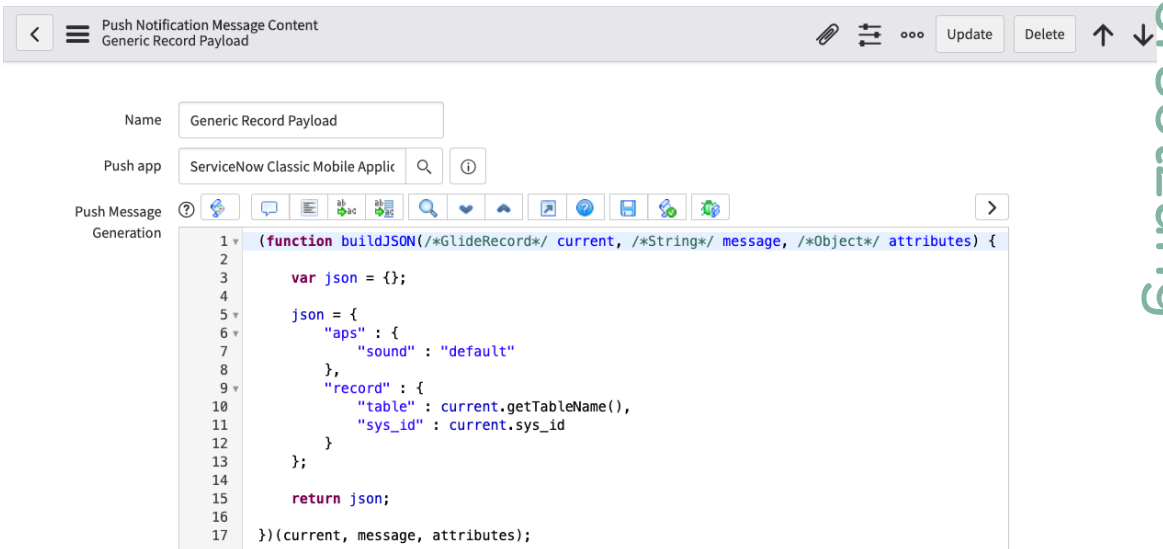
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Pushnachrichteninhalt definiert den Stil der Pushbenachrichtigung, die für Ihre benutzerdefinierte App gesendet werden kann. Sie können benutzerdefinierten Inhalt hinzufügen, z. B. ein Bild, Symbole oder Aktionsschaltflächen, damit der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann. Verwenden Sie die folgenden Variablen im Skript:

- `aktuell`: Eigenschaften des aktuellen Datensatzes.
- `Nachricht`: Pushnachricht, die als Textkörper des gesamten Pushinhalts gesendet wird.
- `Attribute`: Objekt der Pushnachrichten-Attribute, die Sie definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Inhalt Push-Nachricht**an.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinhalt“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Pushbenachrichtigungsinhalt“ aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.



Felder im Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Nachrichteninhalt ein.
Push-App	Die Pushanwendung, mit der der Inhalt verwendet werden kann.

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
Pushnachrichtengenerierung	Geben Sie ein Skript ein, das den Nachrichteninhalt bestimmt. Siehe die Beispielskripte.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributdefinitionen	Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Attribute können ein Wert oder eine Aktion sein. Diese Attribute werden als Standardwerte für die Inhaltselemente verwendet, die Sie im Inhaltsskript erstellen. Alle Attribute, die Sie mit der Pushnachricht erstellen, können diese Attribute überschreiben. Siehe Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen für Informationen zum Erstellen von Attributen.

Example:
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen Inhaltsdatensatz, der ein Layout mit zwei Schaltflächen erstellt: eine, um etwas zu genehmigen, beispielsweise einen Change Request, und eine, um etwas abzulehnen.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
      }
    },
    "button2" : {
      "title" : "Decline",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : { "response" : "decline"
      }
    }
  }
};
json;
```

Nächste Maßnahme
Definieren Sie ein Pushnachrichtenattribut, um ein standardmäßiges Pushaktionsskript oder eine Zeichenfolge anzugeben, die Sie im Inhalt der Pushnachricht verwenden können.

Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

Vorbereitungen

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt 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 oder push_admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine Attributdefinition, um ein Standard-Pushaktionsskript oder eine Standardzeichenfolge anzugeben, die Sie dann im Pushnachrichteninhalt verwenden können.

Sie können diese Attribute überschreiben, indem Sie beliebige Pushnachrichtenattributwerte erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Inhalt Push-Nachricht**an.
2. Wählen Sie einen Inhalts- oder Skriptdatensatz aus.
3. Klicken Sie in der zuhörigen Liste „Pushnachrichten-Attributdefinitionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Formular zur Pushnachrichten-Attributsdefinition

Feld	Beschreibung
Attributname	Geben Sie einen beschreibenden Namen für das Layout ein.
Attributtyp	Wählen Sie den Attributtyp: ○ **Aktion**: Eine Aktion, die bezüglich der Instanz ausgeführt werden soll, wie von einem Skript definiert. ○ **Zeichenfolge**: Eine beliebige Zeichenfolge, die als Teil des Nachrichteninhalts gesendet werden soll. Die Zeichenfolge kann Elemente wie eine Schaltflächenbeschriftung in der Nachricht angeben.
Standardskript	Wählen Sie das mobile Aktionsskript aus, das der Instanz mitteilt, was zu tun ist, wenn eine Antwort von der Pushbenachrichtigung empfangen wird. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Aktion** als **Typ** auswählen.
Standardwert	Geben Sie einen beliebigen Zeichenfolgewert an, der in das Attribut eingefügt werden soll, das vom Nachrichteninhalt verwendet wird. Beispielsweise könnte die Zeichenfolge eine Schaltflächenbeschriftung angeben. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Zeichenfolge** als **Typ** auswählen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Standardattributdefinitionen überschreiben möchten, siehe Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht.

Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

Attributwerte sind Pushnachrichten zugeordnet, um der Nachricht die Möglichkeit zu geben, bestimmte Arten von Informationen in die Pushbenachrichtigung aufzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (iOS Nur) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt erstellen
5. Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Attributwerte für Pushnachrichten überschreiben Werte, die Sie in einer Attributdefinition im Pushinhaltsformular festgelegt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten**an.
2. Wählen Sie eine Nachricht aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Pushnachrichten-Attributwerte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder für Pushnachrichten-Attributwerte

Feld	Beschreibung
Attribut	Wählen Sie eine Pushnachrichten-Attributdefinition.
Wert/ Aktion	Geben Sie den Wert für das Attribut ein oder wählen Sie die Pushaktion aus. Dieses Feld ändert sich je nach Art des Attributs, das Sie im Feld „Attribut“ auswählen, in Wert oder Aktion.

Nächste Maßnahme

(Optional) Erstellen Sie eine Pushaktion, um eine Aktion für die Instanz auszuführen.

Eine Push-Aktion erstellen

Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt 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.

5. Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen
6. Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis: Dieser Prozess beschreibt die Konfiguration, die in verwendet wird ServiceNow Mobile App. Push-Benachrichtigungskonfiguration für die aktuelle ServiceNow Mobile UI finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Pushaktion, um eine Aktion für die Instanz auszuführen. Sie haben beispielsweise eine ausführbare Pushnachricht, mit der der Benutzer einen Change Request genehmigen kann. Die Aktion, die die Antwort behandelt, sollte das Feld **Genehmigung** in dem entsprechenden Change Request-Datensatz aktualisieren.

Sie können globale Variablen oder optional aktuelle Variablen und Parameter verwenden, die durch den JSON-Inhalt übergeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Veröffentlichungsaktion**an.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder der Pushbenachrichtigungsaktion

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Aktion ein.
Skript	Geben Sie das Skript ein.

Fehlgeschlagene Pushnachrichten erneut in Warteschlange versetzen

Die Übermittlung der Pushbenachrichtigung kann aus verschiedenen Gründen fehlschlagen. Sie können anzeigen, welche Nachrichten fehlgeschlagen sind, und sie ggf. erneut in Warteschlange versetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Es gibt keine Möglichkeit für die Instanz, die Zustellung von Pushnachrichten zu garantieren oder zu bestätigen. Weitere Informationen dazu, wie Apple Push-Benachrichtigungen verarbeitet, finden Sie unter Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen Für Apple-Entwickler.

Das Senden von Nachrichten kann auch aus verschiedenen Gründen fehlschlagen, z. B. aufgrund einer großen Nachrichtenwarteschlange oder eines anderen Problems mit der Instanz. Sie können eine Systemeigenschaft verwenden, um zu steuern, wie lange die Instanz eine Pushbenachrichtigung, nachdem sie ausgelöst wurde, in der Warteschlange lässt.

Die Payloadgröße der Pushbenachrichtigungen ist vom Provider begrenzt:

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

- Apple iOS: 2.048 Bytes
- Google: 4.096 Bytes

Ihre Instanz sendet keine Pushnachrichten, die diese Einschränkung überschreiten. Systemprotokolle speichern alle fehlgeschlagenen Nachrichten. Weitere Informationen zu Apple-Nutzlastbeschränkungen finden Sie unter Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen Für Apple-Entwickler.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Push-Benachrichtigungen**an.
   Standardmäßig werden die heute erstellten Nachrichten angezeigt. Sie können den Filter bei Bedarf ändern. Die Spalte „Typ“ kann folgende Werte haben:
   - **Fehler**: Die Nachricht konnte nicht gesendet werden.
   - **Ausstehend**: Die Nachricht wird zur Verarbeitung in die Warteschlange versetzt.
   - **Erfolg**: Die Nachricht wurde erfolgreich gesendet, obwohl sie nicht unbedingt vom mobilen Gerät empfangen wurde.
2. Stellen Sie alle fehlgeschlagenen Nachrichten zurück in die Warteschlange, um sie erneut zu senden, indem Sie die Checkboxen neben den fehlgeschlagenen Nachrichten aktivieren und dann **Fehlgeschlagene Pushbenachrichtigungen erneut in Warteschlange versetzen** aus der Auswahlliste auswählen.
3. Wenn einige Push-Benachrichtigungen weiterhin fehlschlagen, erwägen Sie, den Wert in zu erhöhen `glide.push.notification.ttl_seconds`Eigenschaft.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen.

Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen

Sie können Pushbenachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre Pushbenachrichtigungstabelle übermäßig groß ist, archivieren und eventuell vernichten.

Die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen ist ab dem Release von Jakarta verfügbar.

Plugins zur Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Archivierungs- und Vernichtungsfunktion für Pushbenachrichtigungen verwendet die Plugins Datenarchivierung und Pushaufbewahrung. Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um Pushbenachrichtigungsdatensätze zu archivieren und zu vernichten. Das Pushaufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System Pushbenachrichtigungsdatensätze archiviert und vernichtet.

In neuen Fällen sind das Pushausbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten standardmäßig aktiviert. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verfügt, müssen Sie das Pushaufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die Pushaufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln 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.

Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungsdatensätzen

Archivieren ist das Verschieben von Datensätzen aus der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ [sys_push_notification] in die Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ [ar_sys_push notification], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. Bei der Vernichtung werden Datensätze in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ gelöscht, wenn sie die Zeitgrenze der Vernichtungsregel überschreiten.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die Pushaufbewahrung bietet die folgenden Push-Archivierungsregeln:

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv – älter als ein Jahr:** Löscht Push-Benachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ und ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“. Am Ende des Zeitraums löscht das System die abgelaufenen Benachrichtigungssätze aus der Pushbenachrichtigungsarchiv-Tabelle.

Hinweis: Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie sie aktivieren.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die Push-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, verwenden Sie nicht gleichzeitig mehrere Pushbenachrichtigungsverwaltungsprozesse in derselben Instanz.

Hinweis: Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen benötigen.

Aktivieren des Pushaufbewahrungs-Plugins

Das Plugin für die Pushaufbewahrung (com.glide.push_retention) stellt die Aufbewahrungsrichtlinie für Pushbenachrichtigungen bereit, sodass Sie angeben können, wann das System Pushbenachrichtigungseinträge archiviert und vernichtet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Pushbenachrichtigungen manuell archivieren

Sie können Pushbenachrichtigungen bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Pushaufbewahrung werden folgende Pushbenachrichtigungs-Archivierungsregeln bereitgestellt:

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv – älter als ein Jahr:** Löscht Push-Benachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Sie können Pushbenachrichtigungen manuell archivieren, die die standardmäßigen Archivierungs- und Vernichtungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln, die Sie erstellen, erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Öffnen Sie die Archivierungsregel für Pushbenachrichtigungen, z. B. Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der Pushbenachrichtigungstabelle [sys_push_notification] archiviert werden.
   Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.
4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen

Ermöglichen Sie Benutzern, ihre ServiceNow-Plattformbenachrichtigungen in Slack- oder Microsoft Teams-Messaging-Anwendungen zu erhalten. Verwenden Sie die „Now Actions“-App, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz zu konfigurieren.

Admin-Setup

Zum Aktivieren ServiceNow Benachrichtigungen in Slack Oder Microsoft Teams, Sie müssen ein Administrator für beide sein ServiceNow Und die Drittpartei-Anwendung.

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. Anforderung IntegrationHub

Die Slack Und Microsoft Teams Spokes erfordern ein Starter-Abonnement für IntegrationHub. Zum Aktivieren IntegrationHub Und zeigen Sie verfügbare Abonnementtypen an, siehe Fordern Sie an IntegrationHub Plugin an.

2. Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

3. Installieren Sie die Messaging-App Now Actions für Slack Oder Microsoft Teams

Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

Hinweis: Der primäre Besitzer eines Slack-Arbeitsbereichs oder einer Slack-Organisation besitzt und verwaltet die Anwendung. Um zu verhindern, dass der Administratorzugriff auf den Arbeitsbereich oder die Organisation verloren geht, übertragen Sie den primären Besitz, bevor Verwaltungsänderungen vorgenommen werden. Wenn Sie den primären Besitz übertragen, aktualisieren Sie die JSON-Nutzdaten für die Slack-Installation auf der Seite Notification Integration. Weitere Informationen zum Bearbeiten der Slack-Installation finden Sie unter Installieren Sie die Messaging-App Now Actions.

Wenn die App Now Actions deinstalliert wird, wird der Arbeitsbereich oder das Team auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ als inaktiv angezeigt. Um die Seite „Benachrichtigungsintegration“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Integrationskonfiguration**an.

4. Konfigurieren Sie den Nachrichteninhalt

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow auszuführen. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

5. Erstellen Sie eine Messaging-Benachrichtigung

Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

Hinweis: Der Nachrichtenkanal-Synchronisierungsauftrag kann mithilfe von Paginierung mehr als 1000 Kanäle synchronisieren.

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

Benutzer-Setup

Zum Aktivieren von Einzelpersonen ServiceNow Benachrichtigungen in Slack Oder Microsoft Teams Um Aktionen bei Benachrichtigungen zu ergreifen, konfigurieren Sie Ihre Systemeinstellungen, und verknüpfen Sie Ihre Anwenderaccounts.

Verknüpfen Sie mit ServiceNow Anwenderaccount für Ihren Slack Oder Microsoft Teams Account

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accoutns verknüpfen, können Sie dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

Systemeinstellungen konfigurieren

Alle Benutzer können ServiceNow-Benachrichtigungen in einer Drittanbieteranwendung aktivieren, indem sie den Kommunikationskanal in den Systemeinstellungen konfigurieren. Stimmen Sie zu, Genehmigungsanfragen und andere handlungsauffordernde Benachrichtigungen in Kanälen von Drittanbietern zu erhalten.

Benachrichtigungskanäle

In ServiceNow ist ein Benachrichtigungskanal eine Methode oder ein Gerät zum Empfangen von Benachrichtigungen. Beispielsweise können Sie im Basissystem Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS empfangen. Wenn Messaging-Anwendungen in Ihrer Instanz aktiviert sind, können Sie Benachrichtigungen an Slacks und Teams mithilfe von Benachrichtigungskanälen in den Systemeinstellungen aktivieren.

Aktionen und Ereignisse

Die Nachrichtenaktionstabelle [messaging_observer_handler] verarbeitet Kommunikationskanalereignisse, z. B. das Hinzufügen oder Löschen eines Slack-Kanals, um die Instanz und die Drittanbieteranwendung synchron zu halten. Nur Entwickler, die Slack- oder Teams-Anwendungen erstellen, sollten dieser Tabelle Aktionen hinzufügen. Registrieren Sie neue Aktionen mit der Instanz über die Tabelle „Nachrichtenereignis-Registry“ [messaging_observable]. Um eine Basissystemaktion zu entfernen, löschen Sie das aktive Flag, anstatt den Datensatz zu löschen.

Protokollierung

Die Protokolle für eingehende und ausgehende Nachrichten enthalten Informationen zu Aktionen, Ereignissen und Aktivitäten zwischen ServiceNow und Fremdanwendungen. Verwenden Sie die Protokolle, um den Inhalt, den Status und den Ursprung der Kommunikation zu und von Ihrer Instanz zu ermitteln.

Messaging-Benachrichtigung Anfordern

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

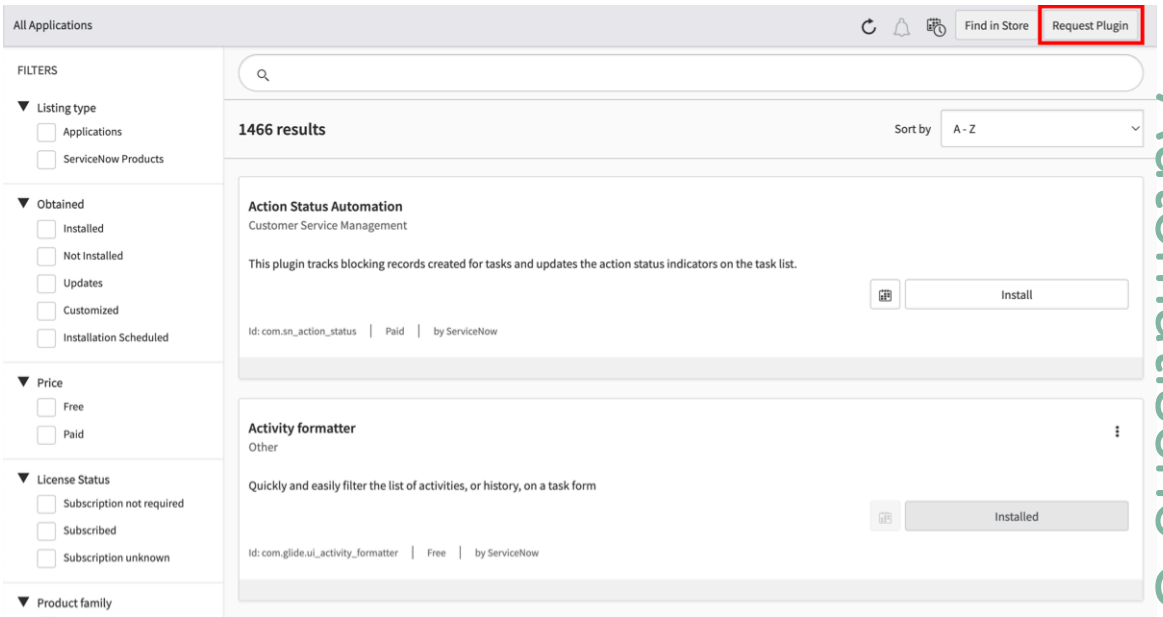
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

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

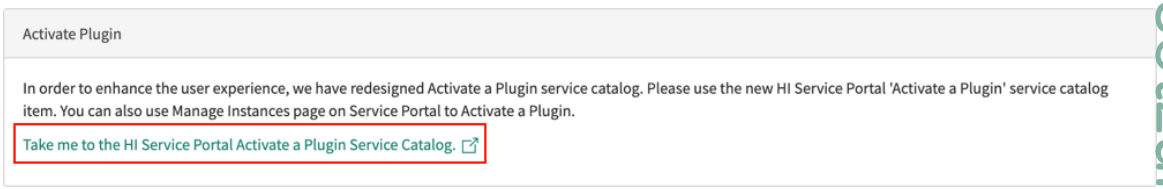
- Greifen Sie auf zu Now Support Servicekatalog direkt durch Auswahl **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** Ein Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

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



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



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

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins

Automatische Übersetzung

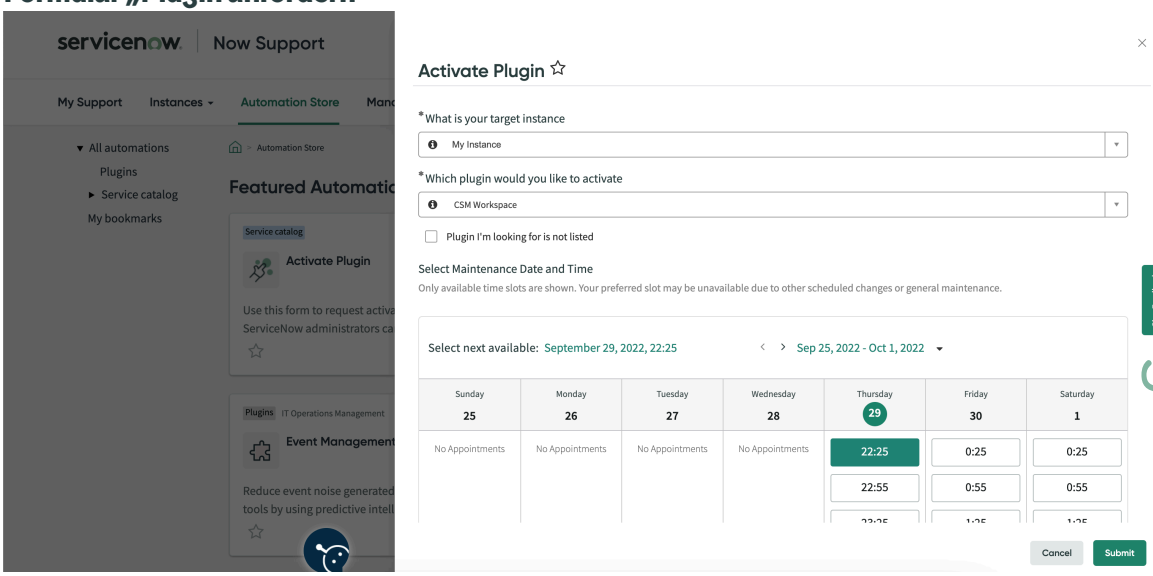
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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

Example

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

Formular „Plugin anfordern“



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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

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.

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions

Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Messaging-Benachrichtigung Anfordern.

Erforderliche Rollen:

- Admin oder messaging_admin in ServiceNow
- Administrator für Slack oder Teams

Die Messaging-App Now Actions für Slack installieren

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions aus dem Slack-App-Verzeichnis und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

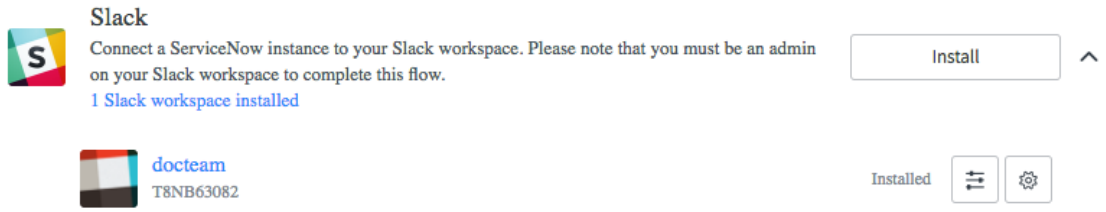
Prozedur

1. Installieren Sie die Now Actions-App aus dem Slack-App-Verzeichnis.
   a. Suchen und installieren Sie die Now Actions-App im Slack-App-Verzeichnis.
   b. Klicken Sie auf „Autorisieren“, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie einen anwenderdefinierten Namen, eine App-Beschreibung und ein Symbol ein.
   d. Konfigurieren Sie Ihre Now Actions-Webadresse.
   Dies ist die Basis-URL für Ihre Instanz.

   Example
   Zum Beispiel `https://<instance_name>.service-now.com/`.

   e. Kopieren Sie die JSON-Konfiguration im Abschnitt **Ihre Slack-Anmeldeinformationen zu Ihrer App hinzufügen** zur Verwendung in späteren Schritten.
2. Verknüpfen Sie Ihre Slack-App mit Ihrer Instanz.
   a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** # **Messaging-Integrationskonfiguration**.
   b. Klicken Sie auf die Schalttfläche **Installieren** neben Slack.
   c. Fügen Sie im JSON-Konfigurations-Popup die in den vorherigen Schritten kopierte JSON-Konfiguration ein.
3. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.
   Der Slack-Arbeitsbereich sollte auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ unterhalb der Überschrift Slack 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.



Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Slack-Kanälen im Arbeitsbereich synchronisiert. Nach der Installation hinzugefügte neue öffentliche Kanäle werden automatisch mit der Instanz synchronisiert. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Kanäle** In Ihrer Instanz, um sicherzustellen, dass der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Nächste Maßnahme

Um die App nach der Installation zu aktualisieren, verwenden Sie die Symbole **JSON-Payload konfigurieren** und **Einstellungen für Slack** auf der Benachrichtigungsintegrationsseite. Sie können die JSON-Payload anzeigen, App-Anmeldeinformationen anzeigen, das Erscheinungsbild der App ändern oder die App löschen.

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions für Microsoft Teams

Verknüpfen Sie die Messaging-App Now Actions mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

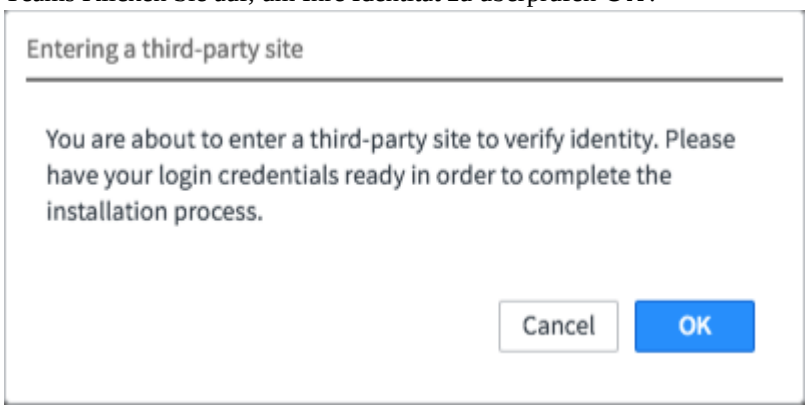
Prozedur

1. Verbinden Sie Ihre Microsoft Teams-App mit Ihrer Instanz.

   a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** # **Messaging-Integrationskonfiguration**.

   b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren** neben Microsoft Teams.

   c. Wenn eine Popup-Nachricht angezeigt wird, um die Weiterleitung zu zu zu zu zu bestätigen Microsoft Teams Klicken Sie auf, um Ihre Identität zu überprüfen **OK** .

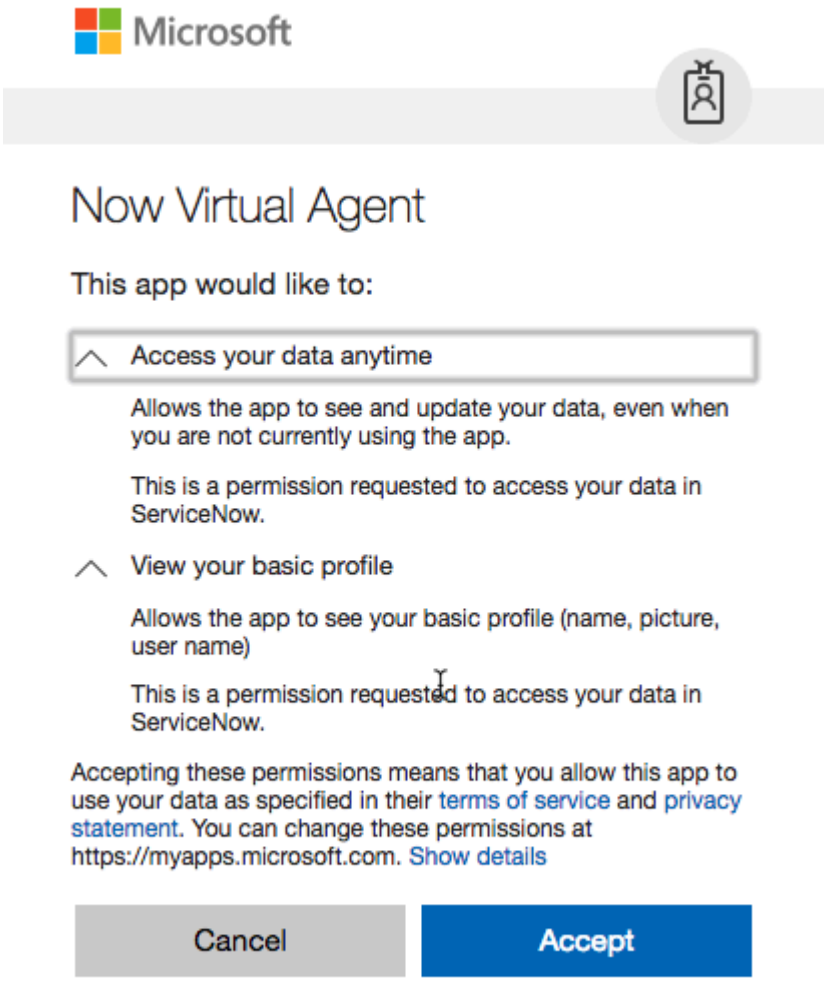


   d. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich bei Microsoft Teams mit Ihrem Teams-Admin-Account an.

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.

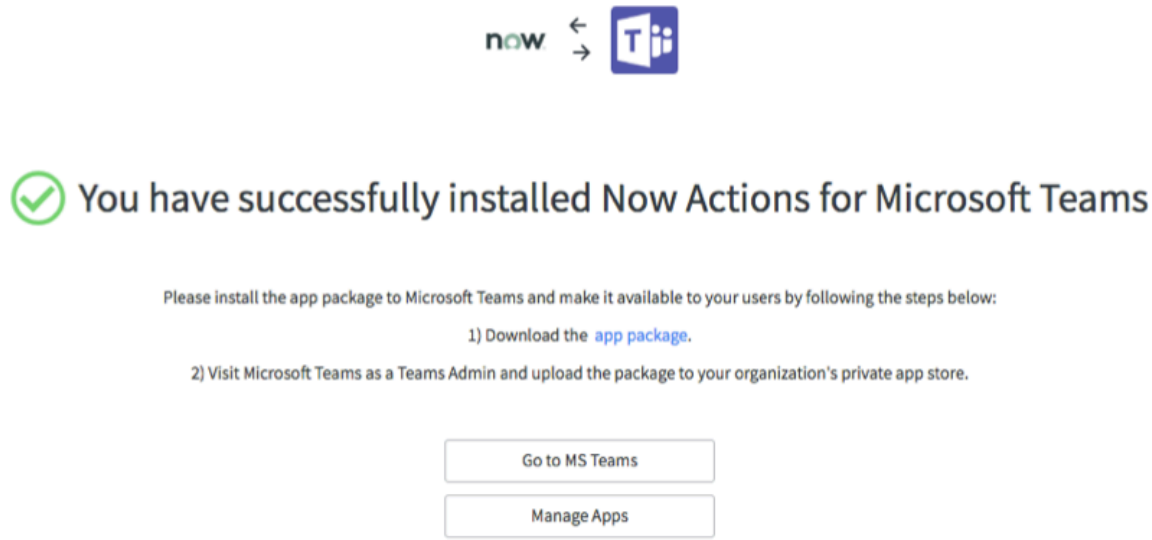
e. Klicken Sie auf *Akzeptieren*, um die Berechtigungen für die App zu akzeptieren.



f. Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits zugewiesen wurde, klicken Sie entweder auf **Überschreiben** Um den Arbeitsbereich zu ändern, oder klicken Sie auf **Abbrechen** Um die aktuelle Zuweisung beizubehalten.
Nach der Authentifizierung wird die Installation im Hintergrund gestartet. Sobald die Installation abgeschlossen ist, erscheint eine Nachricht, in der die Installation bestätigt 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.



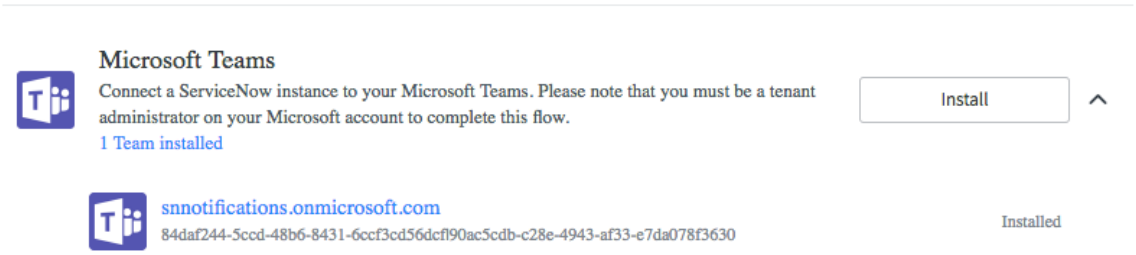
g. Klicken Sie auf **App-Paket** Link zum Zugriff auf einen Knowledge Base-artikel KB0690098 , Das das Anwendungspaket für enthält Microsoft Teams.

h. Befolgen Sie die Schritte in diesem Artikel, um dieses Paket für Ihre Microsoft Teams-Benutzer verfügbar zu machen.

2. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.

Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Teamkanälen synchronisiert. Um nach der Installation erstellte Kanäle hinzuzufügen, öffnen Sie Microsoft Teams und @mention die App aus dem neuen Kanal. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Kanäle** In Ihrer Instanz, um sicherzustellen, dass der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Das neue Team sollte unter der Überschrift „Teams“ auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ angezeigt werden.



Nächste Maßnahme

Um eine ServiceNow-Benachrichtigung in Microsoft Teams zu erhalten, erstellen Sie eine Nachricht und eine Benachrichtigung. Siehe Nachrichteninhalt konfigurieren und Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung.

Nachrichteninhalt konfigurieren

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Benutzern die Durchführung von Aktionen in Slack oder Teams zu ermöglichen, verwenden Sie den Nachrichtentyp Buttons und definieren Sie ein Skriptverhalten. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Inhalt**an.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungsdatensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.

Messaging-Inhaltsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Nachricht ein.
Typ	Wählen Sie einen Nachrichtentyp aus. ○ **Einfach**: Sendet eine informative Nachricht an einen gesamten Teams- oder Slack-Kanal. ○ **Buttons**: Sendet eine Nachricht an einen einzelnen Benutzer in Slack oder Teams und definiert das gewünschte Verhalten im Feld **Skript**. Verknüpfen Sie die Schaltflächen in der Nachricht mit Aktionen in ServiceNow. Verwenden Sie die Genehmigungsanforderung als Beispiel.
Zieltabelle	Um den Datensatzinhalt in Ihrer Nachricht zu verwenden, wählen Sie die entsprechende Tabelle aus. **Hinweis:** Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.
Felder	Wählen Sie aus, welche Felder aus der **Zieltabelle** in einer einfachen Nachricht erscheinen. Wenn Sie die Reihenfolge der Felder ändern, ändert sich die Anzeigereihenfolge in der Benachrichtigung.
Nachrichtenüberschrift	Geben Sie den Text ein, der oben in der Nachricht angezeigt werden soll.
Nachricht	Geben Sie den Inhalt der Nachricht ein. Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen in Ihre Nachricht aufzunehmen. Zum Beispiel verwenden Sie Incident ${number}, um die Nummer des Incident in die Nachricht aufzunehmen. Für verfügbare Variablen siehe Benachrichtigungsvariablen.
Schaltflächen	Wählen Sie Schaltflächen für das Formular aus oder erstellen Sie sie. Nachdem Sie eine Schaltfläche ausgewählt oder erstellt haben, müssen Sie das Schaltflächenverhalten im Feld **Skript** definieren. Nur sichtbar, wenn Buttons im Feld **Typ** 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.

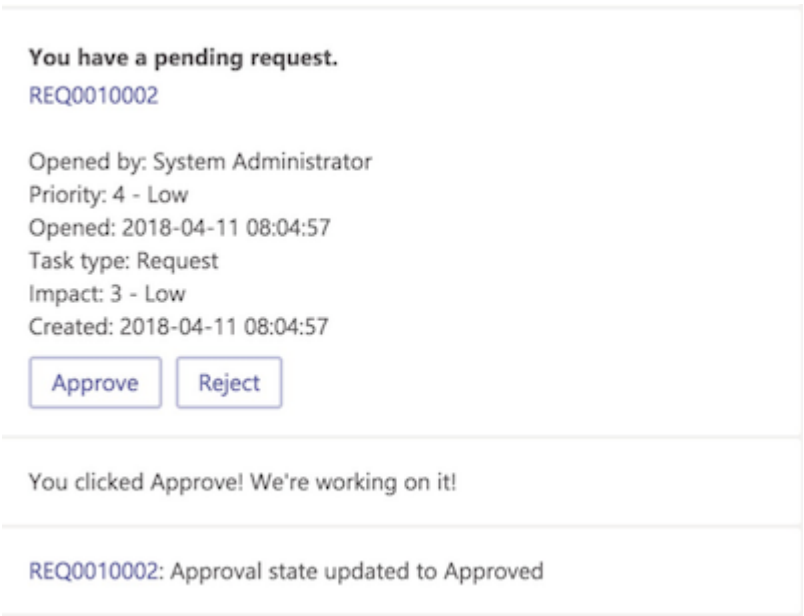
Feld	Beschreibung

Skript	Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Buttons im Feld **Typ** ausgewählt ist.
	
	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, was in Ihrer Instanz geschieht, wenn ein Benutzer eine Schaltfläche in Slack oder Microsoft Teams auswählt. Verwenden Sie die Methode actions.get, um den Namen der vom Benutzer ausgewählten Schaltfläche zurückzugeben.
	
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	In diesem Beispiel wird das Skript bedingt ausgeführt, wenn die Schaltfläche „Genehmigen“ ausgewählt wird.
	
	Verwenden Sie die Methode sn_notification.Messaging.send, um Informationen an das Messaging-Fenster zu senden.
	
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	
	In diesem Beispiel speichert das Skript einen Message Content-Datensatz in der Variable Inhalt. Anschließend wird eine Nachricht aus diesem Message Content-Datensatz veröffentlicht.

Anwendung	Wählen Sie den Anwendungsbereich für diese Benachrichtigung aus.

4. Klicken Sie auf **Senden**

Example:
Dieses Beispiel zeigt die Ausgabe einer Nachricht in Microsoft Teams. Diese Nachricht ist vom Typ Buttons, der Schaltflächen anzeigt und auf der Grundlage der Benutzerauswahl Skriptaktionen ausführt. In diesem Fall verwendet das Skript die Methode sn_notification.Messaging.send, um die Statusänderung für den Datensatz 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.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Nachricht in einer Benachrichtigung. Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungen finden Sie unter Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung.

Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung

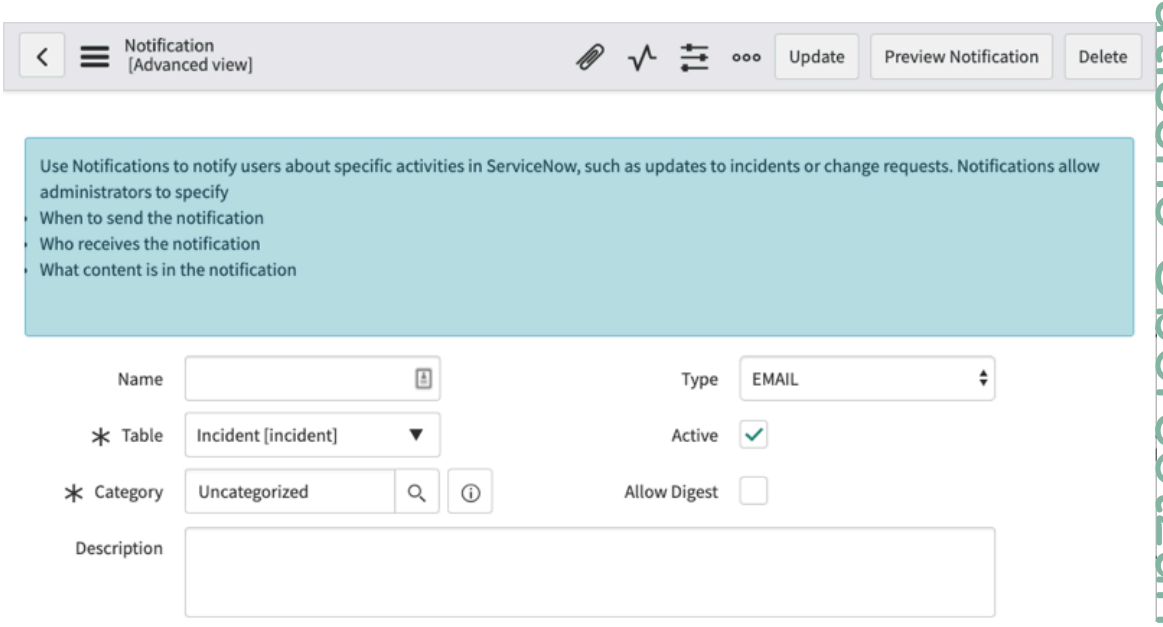
Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.



Felder der Messaging-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Benachrichtigung ein. Verwenden Sie beschreibende Namen, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer leicht zwischen Benachrichtigungen unterscheiden können.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, um die Nachricht auszulösen. Muss eine Tabellen- oder Datenbankansicht innerhalb desselben Anwendungsbereichs sein. **Hinweis:** Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.

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.

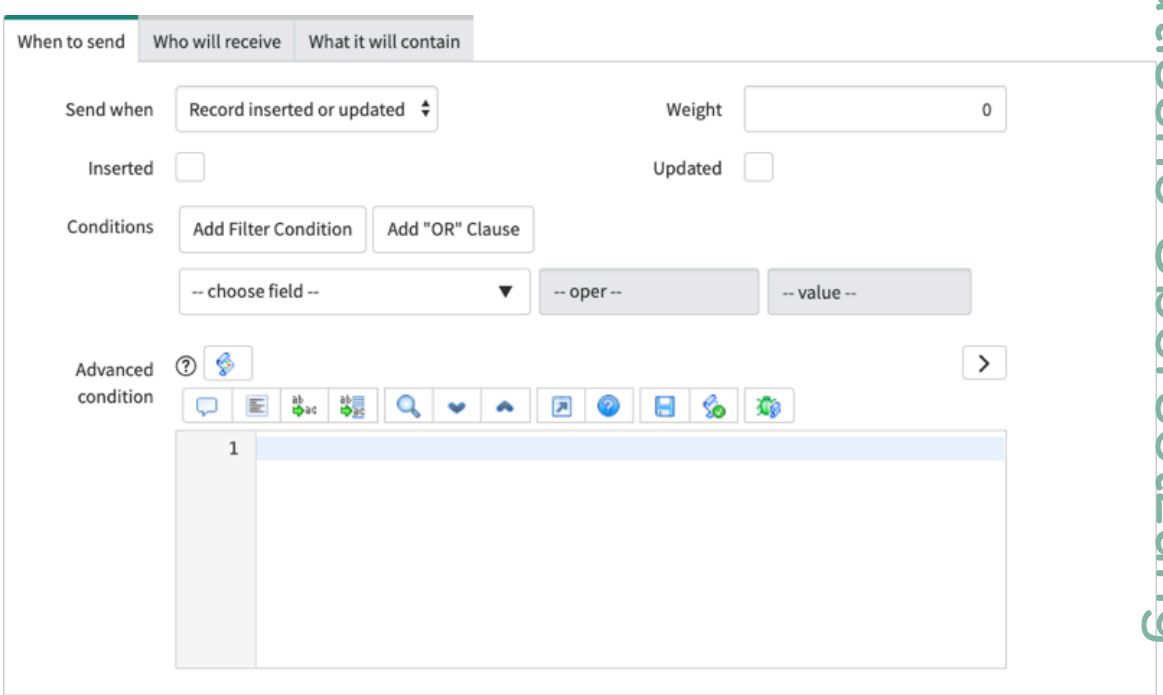
Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für die Benachrichtigung aus. Benachrichtigungen zu Kategoriengruppen in den Systemeinstellungen. **Hinweis:** Lassen Sie als Kategorie nicht **Nicht kategorisiert**, da Benutzer die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden können.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

Hinweis: Benachrichtigungsdatensätze werden von Messaging-, E-Mail- und Pushbenachrichtigungen gemeinsam genutzt. Einige Felder im Formular sind nicht relevant für Benachrichtigungsdatensätze. Belassen Sie Felder, die hier nicht beschrieben werden, mit ihren Standardwerten.

4. Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** unter **Zugehörige Links**, um zur erweiterten Ansicht zu wechseln.

Hinweis: Beim Wechsel zur erweiterten Ansicht wird der aktuelle Datensatz gespeichert.

5. Öffnen Sie die Registerkarte **Wann absenden** und füllen Sie das Formular aus.



Hinweis: Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet 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 ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Wenn Benachrichtigungsschritt In Flow Designer
Gewichtung	Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu anderen Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern fest. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung immer sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt).
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie beispielsweise aus **Priorität** > **größer als** > **3 – Mittel** Dient zum Senden der Benachrichtigung nur für Incidents mit hoher und kritischer Priorität.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** festlegen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um weitere Filterbedingungen zu definieren, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden. Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

6. Öffnen Sie die Registerkarte **Empfänger** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Kanäle	Wählen Sie die Messaging-Kanäle aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine einfache Benachrichtigung zum Senden an einen Kanal erstellen. Einfache Benachrichtigungen verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs **Einfach**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Anwender	Wählen Sie die Benutzer aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen, die eine Benutzeraktion erfordert. Benachrichtigungen, die eine Benutzeraktion erfordern, verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs **Buttons**.
Benutzer/ Gruppen in Feldern	Wählen Sie Benutzer oder Gruppen aus Referenzfeldern aus. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie Benutzer oder Gruppen aus Incident-Feldern wie **Geöffnet von** und **Zuweisungsgruppe** auswählen. **Hinweis:** Sie können zu Werten in Referenzfeldern wechseln, indem Sie auf das Pluszeichen in der Feldauswahl klicken und dann das zugehörige Feld auswählen. Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Benutzer mit einem inaktiven Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] adressieren, sendet das System die Benachrichtigung nicht an diesen Benutzer.
Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch.
An Ereignisersteller senden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller nicht in einem der Empfängerfelder angegeben ist, erhält der Ereignisersteller keine Benachrichtigung, unabhängig von der Einstellung in diesem Feld. Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.

7. Öffnen Sie die Registerkarte **Inhalt** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Inhalt	Wählen Sie einen Messaging-Inhaltseintrag aus, der in dieser Benachrichtigung verwendet werden soll.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verknüpfen Sie mit ServiceNow Anwenderaccount für Ihren Slack Oder MS Teams-Account für Now Actions

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accoutns verknüpfen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

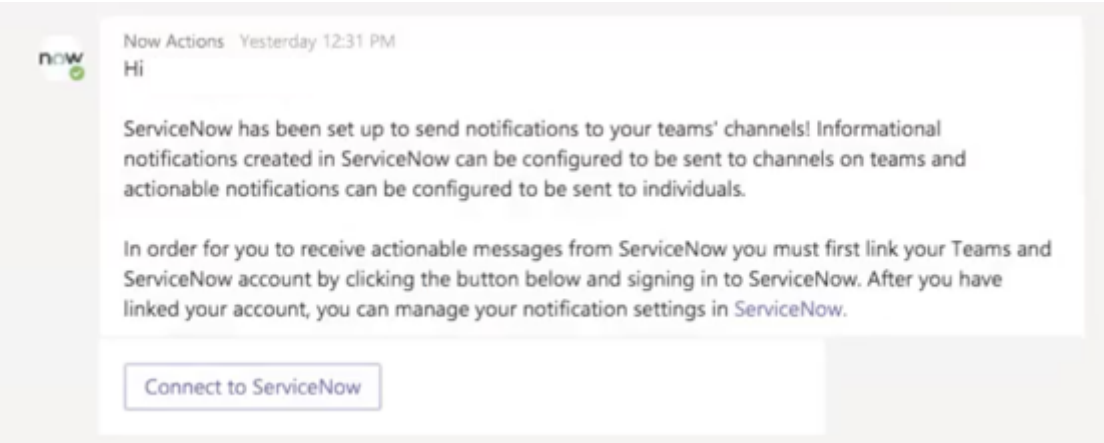
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

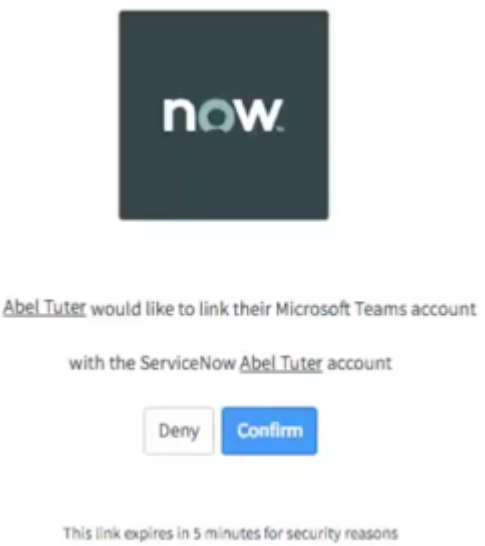
Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Slack oder Teams
2. Navigieren Sie zum Now Actions-Bot, der sich im linken Bereich von Slack unter Apps und im linken Bereich von Teams in befindet **Chat** Registerkarte.
3. Starten Sie ein Gespräch mit dem Now Actions-Bot.
   Daraufhin zeigt der Bot einen Link zum Authentifizieren.

Authentifizierungsnachricht



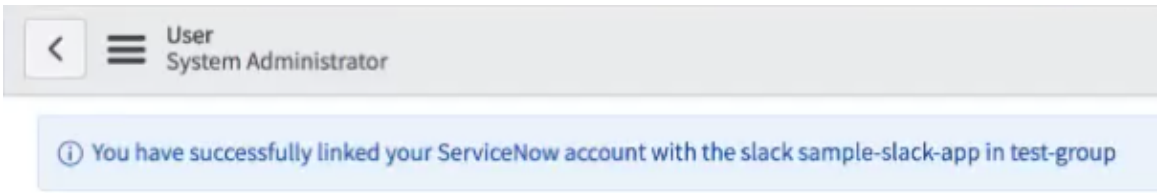
4. Klicken Sie auf den Link **Mit ServiceNow verbinden**.
   Eine neue Browser-Registerkarte wird geöffnet und fordert den Benutzer auf, die Verbindung zwischen Ihrem Slack- oder Teams-Account und Ihrem ServiceNow-Account abzulehnen oder zu bestätigen. Dieser Link läuft fünf Minuten nach der Anzeige ab.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Accounts zu 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.

6. Nach der Bestätigung werden Sie zum Instanzbenutzer-Datensatz geleitet.
   Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.



Heben Sie die Verknüpfung von auf ServiceNow Anwenderaccount von Ihrem Slack Oder MS Teams-Account für Now Actions

Heben Sie die Verknüpfung von auf ServiceNow Account von Ihrem Slack- oder MS Teams-Account, um den Empfang von umsetzbaren Elementen zu beenden ServiceNow Benachrichtigungen in Slack oder Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts mit einer Messaging-App für Now Actions aufheben, müssen Sie auch den entsprechenden Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
3. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Accounts“ das Auswahlfeld für die Messaging-Integration, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie Aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** , Und klicken Sie dann auf **Heben Sie die Verknüpfung des Accounts auf** .
   Ihr ServiceNow Die Verknüpfung des Accounts mit der Now Actions Messaging-Integration aufgehoben (der Link ist inaktiv).

   Hinweis: Auch wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts aufgehoben haben, erhalten Sie dennoch Benachrichtigungen in allen Gruppenkanälen, denen Sie angehören.

5. Deaktivieren Sie den Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen.
   a. Wählen Sie das Zahnradsymbol im Banner-Frame aus, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
   b. Deaktivieren Sie unter Benachrichtigungskanäle den entsprechenden Messaging-Kanal.

   Hinweis: Wenn Sie Ihren verknüpfen möchten ServiceNow Führen Sie erneut die Schritte in aus Verknüpfen Sie mit ServiceNow Anwenderaccount für Ihren Slack Oder MS Teams-Account für Now Actions.

Richten Sie Benachrichtigungen für einen anwenderdefinierten ein Slack App

Senden ServiceNow Benachrichtigungen an Anwender über Ihre eigenen Slack Bot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Anforderung IntegrationHub
- Messaging-Benachrichtigung Anfordern
- Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung für Slack

Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine JSON für Ihren anwenderdefinierten Anwender Slack Anwendung.

   Stellen Sie sicher, dass Ihre JSON dem folgenden Beispielformat entspricht:

   ```
   {
   "bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
   "scope" : "bot,channels:read",
   "client_id" : "294380102274.335446283495",
   "client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
   "verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
   "app_id" : "A9VD48BEK",
   "access_token" :
    "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
   "bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
   "team_id" : "T8NB63082",
   "team_name" : "sn-notif-ext-test",
   "user_id" : "U8P706QFQ",
   "bot_username": "empdmyers1snnotifext"
   }
   ```

   Um die Bot-Anwender-ID abzurufen, kopieren Sie die Mitglieds-ID des Bot-Anwenders in Slack App.

   Der Umfang ist immer `Bot,Kanäle:Lesen` .

   Informationen zum Abrufen der Client-ID, des geheimen Clientschlüssels und des Verifizierungs-Tokens finden Sie auf der Seite „Basisinformationen“ in Slack Arbeitsbereich.

   Um die App-ID abzurufen, kopieren Sie den 9-stelligen Bezeichner aus der App-URL in Slack Arbeitsbereich.

   Informationen zum Abrufen des Zugriffs-Tokens und des Bot-Zugriffs-Tokens finden Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ in Ihrem Slack Arbeitsbereich.

   Um die Team-ID abzurufen, zeigen Sie den HTML-Quellcode für an Slack Arbeitsbereichsseite.

   Der Teamname ist mit Ihrer Subdomäne in identisch Slack Arbeitsbereich.

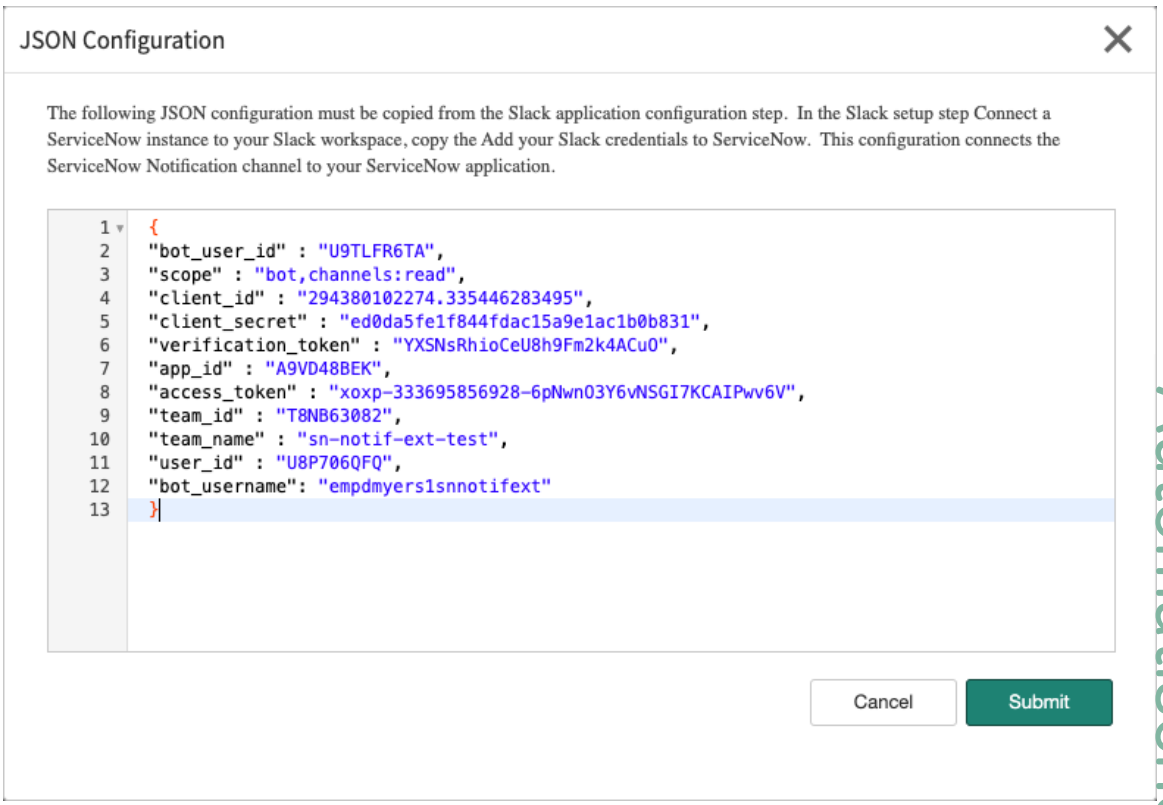
   Um die Anwender-ID abzurufen, kopieren Sie die Mitglieds-ID für Ihren eigenen Account in Slack App.

   Der Bot-Anwendername ist der Name, den Sie dem Bot-Anwender in zugewiesen haben Slack.

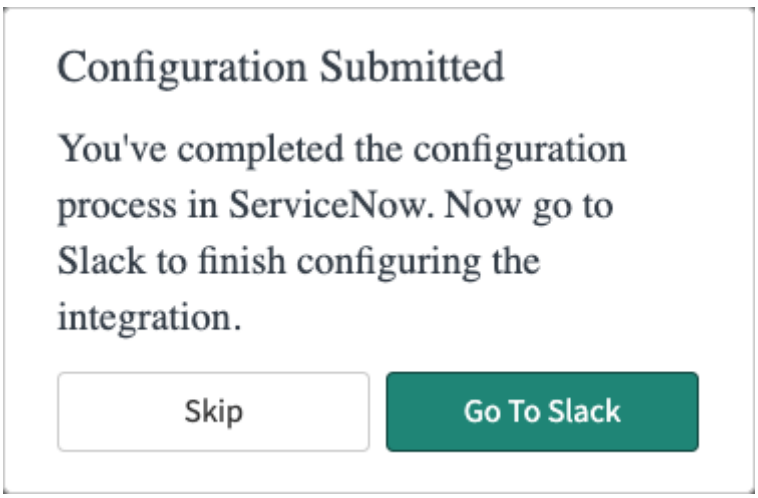
2. In Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Integrationskonfiguration**an.

© 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.

3. Neben Slack Liste, klicken Sie auf **Installieren** .
4. Fügen Sie im Fenster „JSON-Konfiguration“ die JSON ein, die Sie in Schritt erstellt haben 1.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Überspringen** .



Ergebnis

Das System erstellt einen Benachrichtigungskanal für Ihre anwenderdefinierte Anwendung Slack App automatisch.

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

- Link ServiceNow Anwenderaccounts für Ihre anwenderdefinierten Accounts Slack App, damit Anwender Aktionen für Benachrichtigungen ergreifen können, die von gesendet werden Slack Bot.
- Aktivieren Sie für jeden Anwenderaccount, den Sie verknüpfen, den Benachrichtigungskanal mithilfe der Systemeinstellungen.
- Erstellen Sie Benachrichtigungen für Ihre anwenderdefinierten Slack App, indem Sie die Schritte in ausführen Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung Und Nachrichteninhalt konfigurieren.

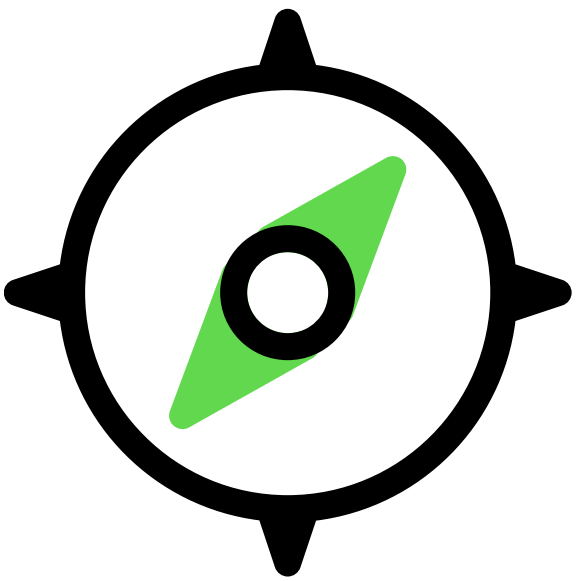
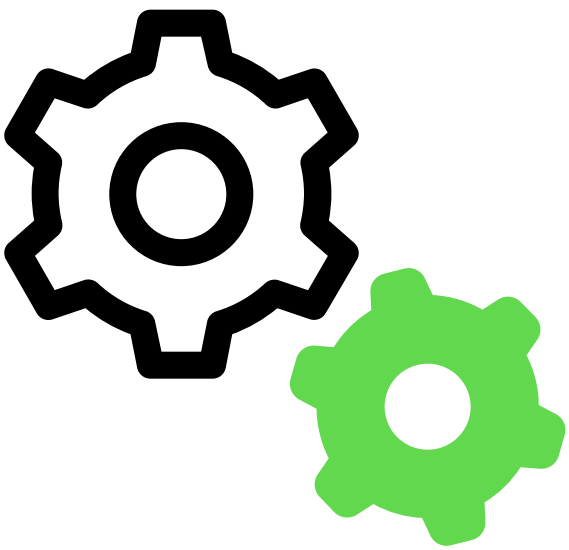
Zugehörige Informationen

Slack API-Dokumentation

Anbieterbenachrichtigungen

Senden Sie Benachrichtigungen direkt über den Provider an Empfänger in unterstützten Kanälen. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Erste Schritte

Untersuchen	Erstellen
	
Erkunden und erfahren Sie mehr über Anbieterbenachrichtigungen	Erstellen Sie Anbieterbenachrichtigungen

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder 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.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Anbieterbenachrichtigung erkunden

Senden Sie Benachrichtigungen direkt über den Provider an Empfänger in unterstützten Kanälen. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Anbieterbenachrichtigung Vorteile

Anbieterbenachrichtigung Vorteile

Leistung	Funktion
Senden Sie Benachrichtigungen direkt über den Provider an Empfänger in unterstützten Kanälen. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.	Anbieterbenachrichtigung
Erstellen Sie eine Benachrichtigung im Benachrichtigungsanbieter-Framework, die sowohl an SYS- als auch nicht-SYS-Anwender gesendet werden soll.	Erstellen und aktualisieren Sie eine Anbieterbenachrichtigung für alle Anwender
Erstellen und verwenden Sie den Standardinhalt für eine Benachrichtigung, die keinen Inhaltsanbieter hat oder einige der Felder im Inhaltsanbieter nicht vorhanden sind.	Erstellen Sie Standardinhalte in einem Anbieter
Legen Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch fest, um zu verhindern, dass Anwender ein Abonnement für eine Benachrichtigung deaktivieren oder löschen.	Legen Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch für das Provider-Framework fest
Stellen Sie besseren Kontext und Informationen zur Arbeit von Anwendern bereit, indem Sie in Next Experience anwenderdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen erstellen.	Erstellen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience
Aktualisieren und implementieren Sie eine Benachrichtigungsaktion.	Benachrichtigungsaktion wird mit einem Skript implementiert
Aktivieren Sie Anbieterbenachrichtigungsdefinitionen, um Aktionen als skriptfähige Aktion, Flow-Aktionen und Virtual Agent zu akzeptieren.	Wählen Sie Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen aus
Verwenden Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen, um dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzuzufügen, die Anbieterbenachrichtigung auszuwählen und Aktionen eines umsetzbaren Inhalts anzuordnen.	Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Anbieterbenachrichtigung , Siehe Provider-Benachrichtigung erstellen

Anbieterbenachrichtigung

Senden Sie Benachrichtigungen direkt über den Provider an Empfänger in unterstützten Kanälen. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder

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

umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Wichtige Begriffe

Anbieter

Ein Anbieter ist eine Implementierung, die Benachrichtigungen an Ziele eines bestimmten Kanals bereitstellt.

Kanal

Ein Kanal stellt einen bestimmten Kommunikationsmechanismus mit einem Empfänger dar.

Zieltyp

Ein Zieltyp stellt eine logische Möglichkeit dar, ein Ziel für den zugrunde liegenden Kanal zu kategorisieren. Er ist erforderlich, um über einen Kanal zu senden und eine Einstellung festzulegen. Als Administrator können Sie die Benachrichtigung ändern **Automatische Aktivierung** Verhalten für einen Zieltyp.

Ziel

Ein Ziel ist eine bestimmte Kontaktinformation eines Empfängers für einen Kanal. Sie enthält einen Zieltyp und einen Bezeichner, der für die Verwendung im Kanal geeignet ist.

Der standardmäßig gesendete Zieltyp ist während der Adapterinstallation entweder auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegt. Dies bestimmt, ob der Zieltyp „Aktivieren“ oder „Abwählen“ ist.

- Wenn standardmäßig „gesendet“ auf „wahr“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen an die Empfänger gesendet, wenn sie sich nicht explizit für den Empfang einer Benachrichtigung zum Zieltyp aktiviert/deaktiviert haben.
- Wenn standardmäßig „gesendet“ auf „falsch“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen nicht an die Empfänger zugestellt, wenn sie sich nicht explizit für den Empfang der Benachrichtigung für den Zieltyp angemeldet haben.

Priorität der Zieleinstellung

Benachrichtigungen werden an die Ziele zugestellt, die die folgende Einstellungspriorität berücksichtigen:

1. Benachrichtigungseinstellung des Empfängers
2. Zieleinstellung des Empfängers
3. Zieltyp wird standardmäßig gesendet. Sie haben auch die Möglichkeit, zu ändern **Automatische Aktivierung** Verhalten für einen Zieltyp.

Hinweis: Gruppen werden nicht als Empfänger unterstützt.

Allgemeiner Inhalt für eine Benachrichtigung

Geben Sie allgemeinen Benachrichtigungsinhalt an, damit verschiedene Benachrichtigungskanäle denselben generischen Inhalt verwenden können.

Benachrichtigung mit Aktionen

Ermöglichen Sie Anbieteradministratoren, eine umsetzbare Benachrichtigung zu definieren und an Anwender zu senden. Sie können auch Antwortaktionen 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.

Hinweis: Eine Benachrichtigung muss entweder allgemeinen Inhalt oder Anbieterinhalt haben, um an die Empfänger zugestellt zu werden.

Alle oben genannten Fähigkeiten gelten nur für Virtual Agent Und Arbeitsbereich Anbieter.

Provider-Benachrichtigung erstellen

Erstellen und aktualisieren Sie Anbieterbenachrichtigungen, fügen Sie Aktionen hinzu und implementieren Sie sie, und passen Sie Benachrichtigungen an

Erstellen und aktualisieren Sie eine Anbieterbenachrichtigung für alle Anwender

Erstellen Sie eine Benachrichtigung im Benachrichtigungsanbieter-Framework, die sowohl an SYS- als auch nicht-SYS-Anwender gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator und Administrator des Benachrichtigungsanbieters

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Benachrichtigung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Benachrichtigung“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsdatensatzes.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung, wenn aktiv und in der ausgewählten aufgeführt **Kategorie** In den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Anwender (Registerkarte Benachrichtigungen im Fenster Systemeinstellungen) .
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung.
Ausgelöst durch	Im Benachrichtigungsdatensatz verwendeter Auslöser. **Hinweis:** Die Optionen in diesem Feld hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Tabelle auswählen, sind die Optionen Ereignisse oder Datensatz-Change.
Tabelle	Der Tabellenname, für den die Benachrichtigung ausgelöst wird.
Eingefügt	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.
Aktualisiert	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
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 Ereignis jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird. **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	Zusätzliche Bedingungen zum Auslösen der Benachrichtigung.
Anwender	Namen der verfügbaren SYS-Anwender.
Empfänger in Feldern	Feld in der derzeit ausgewählten Tabelle, das die Anwender oder Gruppen enthält, die eine Benachrichtigung erhalten. **Hinweis:** Die **Empfänger in Feldern** Im Feld „Empfänger“ können Sie sowohl SYS- als auch nicht-SYS-Anwender auswählen, an die Sie Benachrichtigungen senden können.
Ist der Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des ursprünglichen Anwenders, der in die Benachrichtigung aufgenommen werden soll.
Ereignis-parm1 enthält Empfänger?	Option zum Auswählen, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält.
Ereignis-Parm2 enthält Empfänger?	Option zum Auswählen, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält.
Lösen Sie parm1-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_ID eines Parm 1-Empfängers verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Lösen Sie Parm2-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_ID eines Parm 2-Empfängers verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 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.

Felder	Beschreibung
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wann die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Diese Optionen sind dynamische Bedingungen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden. Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. **Hinweis:** Die **Erweiterte Bedingung** Das Feld wird zusätzlich zu anderen Bedingungen ausgewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie die kürzlich erstellte Benachrichtigung.
6. Aktualisieren Sie das Formular mithilfe einer der verfügbaren zugehörigen Listen.
   Siehe Erstellen und fügen Sie zusätzliche Empfänger hinzu Und Erstellen und fügen Sie Zuweisungsgruppen hinzu Weitere Informationen finden Sie unter .

Hinweis: Alle Validierungsnachrichten verschiedener Anbieter werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Erstellen und fügen Sie zusätzliche Empfänger hinzu

Aktualisieren Sie das Benachrichtigungsformular, indem Sie zusätzliche Empfänger aus der zugehörigen Liste „zusätzliche Empfänger“ hinzufügen, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator und Administrator des Benachrichtigungsanbieters

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Benachrichtigungsformular auf die zugehörige Liste „zusätzliche Empfänger“, um neue Empfänger hinzuzufügen.

   Hinweis: Eine Fehlermeldung zum Hinzufügen von Inhalten zur Benachrichtigung wird angezeigt. Siehe Erstellen Sie allgemeine Inhalte Und Standardinhalt erstellen Dient zum Erstellen von Inhalten für eine Benachrichtigung.

2. Klicken Sie Auf **Neu** In der zugehörigen Liste „zusätzliche Empfänger“, um zusätzliche Empfänger hinzuzufügen.
   Das Formular „zusätzliche Empfänger“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „zusätzliche Benachrichtigungsempfänger“ aus.

Felder	Beschreibung
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung **Hinweis:** Der Benachrichtigungsname wird automatisch und ausgefüllt **Empfängertabelle** Das Feld ruft „User“ [sys_user] als Standardwert ab.
Anwendung	Umfang des Empfängerdatensatzes
Empfängertabelle	Tabellenname des Empfängers **Hinweis:** Sie können auch eine nicht-SYS-Anwendertabelle auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung
Statische Empfänger	Namen der statischen Empfänger der Benachrichtigung
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die Anwender **Hinweis:** Klicken Sie auf die Schaltfläche „Aktualisieren“ neben dem Link „Datensätze, die der Bedingung entsprechen“, um die genaue Anzahl der Datensätze zu aktualisieren, die der neuesten Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt. Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz 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.

Hinweis: Für eine Empfängertabelle können wir entweder statische Empfänger oder dynamische Bedingungen verwenden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen und fügen Sie Zuweisungsgruppen hinzu

Erstellen und fügen Sie Zuweisungsgruppen hinzu, in denen Anwender, die Teil einer Gruppe sind, Empfänger der Anbieterbenachrichtigung sein sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator oder Administrator des Benachrichtigungsanbieters

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigung**an.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus.
3. Wählen Sie Aus **Gruppen** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Oder **Bearbeiten** Zum Hinzufügen von Zuweisungsgruppen.
   - Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von Zuweisungsgruppen .

     Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Manager	Name des Managers.
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Adresse.
Übergeordnet	Name der übergeordneten Gruppe.
Beschreibung	Beschreibung der Gruppe

   - Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Und wählen Sie die Gruppen aus der Sammlung aus, die der Gruppenliste hinzugefügt werden sollen.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.

Legen Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch für das Provider-Framework fest

Ermöglichen Sie Administratoren, bestimmte Benachrichtigungen als obligatorisch zu markieren, die ihre Anwender nicht deaktivieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Wenn Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch festlegen, ist die Umschaltfläche für diese Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen des Anwenders schreibgeschützt, sodass der Anwender diese Benachrichtigung nicht abbestellen oder deaktivieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, und öffnen 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.

3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das **Pflichtfeld** hinzu.

   Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

   a. Wählen Sie das Kontextmenü-Symbol ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout.**

   b. Wählen Sie aus **Obligatorisch** Feld und die Reihenfolge, in der das Feld angezeigt werden soll.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

4. Markieren Sie die Checkbox **Pflichtfeld**.

   Hinweis: Fügen Sie die Eigenschaft hinzu, um die automatische Aktivierungsfunktion gegenüber obligatorischen Benachrichtigungen zu berücksichtigen `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in`Und legen Sie sie auf fest Wahr .

Erstellen Sie Standardinhalte in einem Anbieter

Erstellen und verwenden Sie den Standardinhalt für eine Benachrichtigung, die keinen Inhaltsanbieter hat oder einige der Felder im Inhaltsanbieter nicht vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigator sys_Notification_content.list ein.
   Eine Liste von **Benachrichtigungsinhalte** Wird angezeigt.
2. Klicken Sie Auf **Neuer Anbieterinhalt** .

   Hinweis: Sowohl freigegebene Inhalte als auch Anbieterinhalte können Standardinhalte sein. Anbieterinhalte wurden für dieses Beispiel berücksichtigt.

3. Wählen Sie den Typ des Benachrichtigungsinhalts aus, den Sie erstellen möchten.
4. Füllen Sie aus **Benachrichtigungsinhalt** Formular für den Typ, den Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.

   Hinweis: Die **Ist Standard** Feld ist nur sichtbar, wenn **Benachrichtigungen** Feld ist nicht vorhanden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein neuer Standardinhalt wurde erstellt.
6. Wechseln Sie zu **Benachrichtigungsanbieter** Und wählen Sie einen der Anbieter aus.
   Die **Benachrichtigungsanbieter** Formular für den ausgewählten Anbieter wird geöffnet.
7. Klicken Sie im auf das Suchsymbol **Standardinhalt** Feld zum Auswählen des Standardinhalts.

   Hinweis: Die **Standardinhalt** Ist einem Anbieter über zugeordnet **Standardinhalt** Feld.

   Die **Wählen Sie das Dokument aus** Modal wird geöffnet.
8. Wählen Sie den Standardinhalt in aus **Dokument** Feld.
   Sie können den kürzlich erstellten oder einen beliebigen vorherigen Standardinhalt auswählen.
9. **Speichern** Die Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 anwenderdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience

Stellen Sie besseren Kontext und Informationen zur Arbeit von Anwendern bereit, indem Sie anwenderdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen in erstellen Next Experience.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Benachrichtigungen mit anwenderdefiniertem Titel und Nachrichteninhalt für Ihre Anwendungen und Anwendungsfälle. Next Experience Benachrichtigungen werden als Toast-Banner und im Menü Benachrichtigungen angezeigt.

Hinweis: Next Experience Benachrichtigungen werden im Legacy-System nicht unterstützt Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder 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 auswählen **Datensatzänderung** In **Auslöser** Feld.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Datensatzänderung** In **Auslöser** Feld.
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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Ereignis** In **Auslöser** Feld.
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 **Hinweis:** Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Anwender mit gesendet ServiceNow Accounts (sys_user-Profile). Verbraucher und Kundenkontakte werden als Gäste betrachtet und können keine Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen 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 in Ereignisparm1 aufgeführt sind	Option zum Auswählen, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Klassische Ereignisse .
Empfänger, die im Ereignisparameter 2 aufgeführt sind	Option zum Auswählen, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_IDs enthält
Tabelle mit Empfängern aus Ereignisparameter 1	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 Ereignisparameter 1	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, wann die Empfänger aus mehr als zwei Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie aus **Inhalte** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Neuer Anbieterinhalt** .
6. Wählen Sie Aus **Next Experience** Als Inhaltsanbieter.
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Next Experience-Inhalt für Benachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Name	Ein interner Name für den Benachrichtigungsinhalt.
Benachrichtigung	Der Benachrichtigungsauslöser, der den Benachrichtigungsinhalt sendet.
Aktiv	Option, mit der festgelegt wird, ob die Benachrichtigung gesendet wird, wenn sie ausgelöst 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, um Ihre Nachrichtenüberschrift einzubeziehen.
Nachricht	Sekundärer Text der Nachricht, der der Überschrift folgt. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, um Ihren Nachrichtentext einzubeziehen.

Example

Das folgende Beispiel zeigt die Werte für eine Benachrichtigung mit anwenderdefiniertem Inhalt, die auf die Anzahl und Kurzbeschreibung eines Incident verweist.

Feld	Wert
Name	Inhalt der Incident-Datensatzaktualisierung
Benachrichtigung	Incident-Datensätze
Aktiv	wahr
Nachrichtenüberschrift	${number} geändert
Nachricht	Kurzbeschreibung: ${short_description}

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Wenn ausgelöst, sehen Anwender, die für den Empfang der Benachrichtigungen konfiguriert sind, Benachrichtigungen mit anwenderdefiniertem Inhalt als Banner und im Menü Benachrichtigungen in Next Experience Zentrale Navigation.

Die Tabelle „UI-Benachrichtigungseingang“ [ui_Notification_inbox] listet alle gesendeten Benachrichtigungen und ihre Empfänger auf.

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

Trouble?

Wenn Anwender doppelte Benachrichtigungen erhalten, stellen Sie sicher, dass der Benachrichtigungsauslöser nur einen Inhaltsanbieter hat. Wenn die Benachrichtigung sowohl einen hat Next Experience Und Inhaltsanbieter des Arbeitsbereichs entfernen Sie den Inhaltsanbieter des Arbeitsbereichs aus dem Benachrichtigungsauslöser, um nur zu senden Next Experience Benachrichtigung mit anwenderdefiniertem Inhalt.

Benachrichtigungsaktion wird mit einem Skript implementiert

Verwenden Sie **Skript** Feld im Formular „Benachrichtigungsaktion“ zum Aktualisieren und Implementieren einer Benachrichtigungsaktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
   Eine Liste von Benachrichtigungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen.
4. Öffnen Sie das Formular „Benachrichtigungsaktion“, und wählen Sie zwischen den folgenden Optionen aus, um das Formular „Benachrichtigungsaktion“ zu erreichen:
   - Wenn in der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsaktionen“ keine Benachrichtigungsaktionen vorhanden sind, gehen Sie wie folgt vor.
     a. Klicken Sie Auf **Neue Anbieteraktion** Unter der zugehörigen Liste „Benachrichtigungsaktionen“.
     b. Wählen Sie den Typ der Benachrichtigungsaktion aus, die Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen erstellen möchten.

     Hinweis: Skriptfähige Aktion, Flow-Aktion und Virtual Agent sind die einzigen verfügbaren Arten von Benachrichtigungsaktionen.

   - Wenn eine Benachrichtigungsaktion vorhanden ist, wählen Sie eine aus der Liste unter der zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen aus.

   Das Formular „Benachrichtigungsaktion“ wird angezeigt.
5. Aktualisieren Sie die Felder im Formular wie erforderlich.

Felder	Beschreibung
Name	Name der umsetzbaren Benachrichtigung.
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsdatensatzes mit Aktionen.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Benachrichtigungsdatensatz mit Aktionen enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der umsetzbaren Eingabeaufforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
Skript	Skript zum Implementieren der umsetzbaren Benachrichtigung.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wählen Sie Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen aus

Aktivieren Sie Anbieterbenachrichtigungsdefinitionen, um Aktionen als skriptfähige Aktion, Flow-Aktionen und Virtual Agent zu akzeptieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
   Eine Liste von Benachrichtigungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zu den zugehörigen Listen.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste Aktionen aus.
5. Wählen Sie Aus **Neue Anbieteraktion** .
   Der Assistent „Benachrichtigungsaktion“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie eine der folgenden Arten von Benachrichtigungsaktionen aus, die Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen erstellen möchten.
   - Skriptfähige Aktion
   - Flow-Aktion
   - Virtual Agent

Erstellen Sie eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie Aus **Skriptfähige Aktion** Über den Assistenten für Benachrichtigungsaktionen, um eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie abschließen Wählen Sie Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen aus .

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Skriptfähige Aktion** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Anwendung	Umfang des Datensatzes der Benachrichtigungsaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Datensatz der Benachrichtigungsaktion enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Benachrichtigungsaktion.
Skript	Skript zum Implementieren der Benachrichtigungsaktion.
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion aus einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Flow-Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie Aus **Flow-Aktion** Über den Assistenten für Benachrichtigungsaktionen, um eine Flow-Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Flow-Aktion** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Datensatz der Benachrichtigungsaktion enthält.
Async	Option zum asynchronen Ausführen des konfigurierten Flows oder der konfigurierten Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Benachrichtigungsaktion.
Flow oder Aktion auswählen	Option zur Auswahl von Flow oder Aktion. Siehe Flow Designer Weitere Informationen finden Sie unter . **Hinweis:** Sie können entweder Flow oder Aktion auswählen, aber nicht beides.
Eingaben	Skript, das für die Erstellung einer Flow-Benachrichtigungsaktion verwendet wird. **Hinweis:** Das Skript gibt JSON von Schlüssel-Wert-Paaren zurück, die als Eingabe bei der Ausführung des konfigurierten Flows oder der konfigurierten Aktion übergeben 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.

Felder	Beschreibung
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion aus einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu

Verwenden Sie die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen, um dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzuzufügen, die Anbieterbenachrichtigung auszuwählen und Aktionen eines umsetzbaren Inhalts anzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Benachrichtigung zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.

   Hinweis: Wenn die Benachrichtigung eine oder mehrere Aktionen enthält, wird eine Nachricht angezeigt, die Sie daran erinnert, sicherzustellen, dass die Aktionen dem Inhalt zugeordnet sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Listen die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen aus.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Inhalts mit Aktionen.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „umsetzbarer Inhalt“

Felder	Beschreibung
Name	Name des Aktionssatzes.
Anwendung	Umfang der Benachrichtigung.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung
Aktionen	Option zum Auswählen der Aktionen. **Hinweis:** Sie können auch die Reihenfolge der Aktionen eines Inhalts mit Aktionen festlegen.
Inhalt	Option zum Auswählen des Inhalts, der auf die ausgewählte Aktion angewendet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionssatzes.
Aktion(en) im Ereignis „parm1“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus Ereignisparm1. Aktionen müssen sys_IDs von sein **sys_Notification_action** 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.

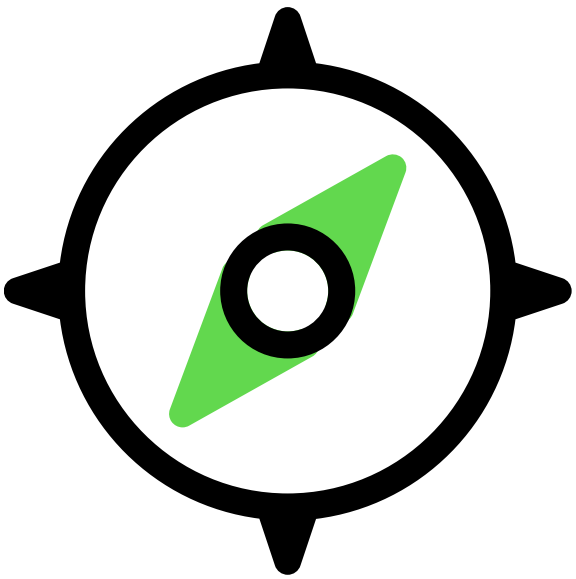
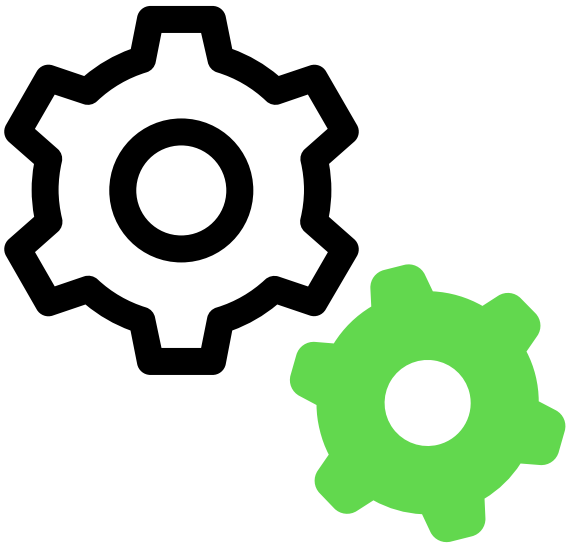
Felder	Beschreibung
Aktion(en) im Ereignis „parm2“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus Ereignis-parm2. Aktionen müssen sys_IDs von sein **sys_Notification_action** Tabelle.

6. Wählen Sie **Absenden**.

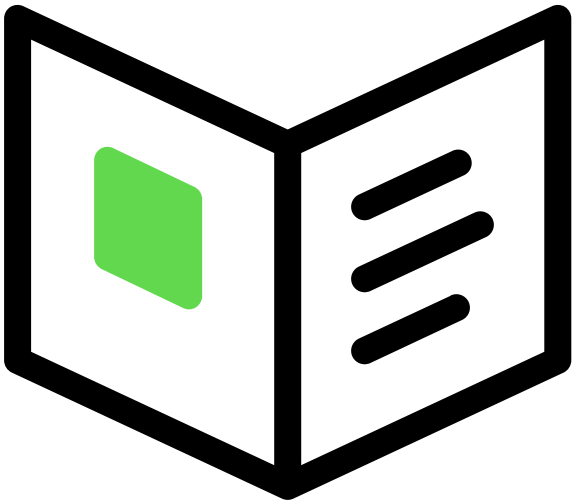
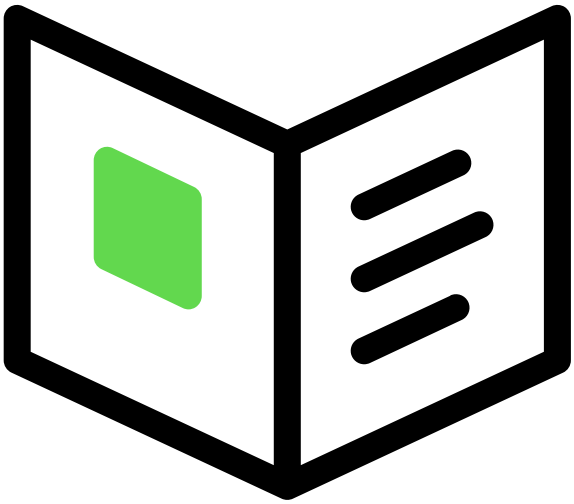
E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erkunden und erfahren Sie, wie Sie eine E-Mail direkt aus einem beliebigen Datensatz senden	Konfigurieren und verwalten Sie das Verhalten Ihres E-Mail-Clients

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Installiert	Referenz
	
Zeigen Sie mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten an	Referenzen für E-Mail-Client

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Mail-Client erkunden

Sie können den E-Mail-Client entweder über ein Formular oder die Datensatzansicht in einem Arbeitsbereich verwenden, um eine E-Mail direkt aus einem beliebigen Datensatz zu senden, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz.

E-Mail-Client Vorteile

E-Mail-Client Vorteile

Leistung	Funktion
Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz	E-Mail-Client
Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Anwender E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können	Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle
Verwenden Sie E-Mail-Client-Konfigurationen, um das Verhalten Ihres E-Mail-Clients zu verwalten. Jede Konfiguration besteht aus verschiedenen E-Mail-Steuerungen zum Festlegen zulässiger E-Mail-Empfänger und E-Mail-Adressen	E-Mail-Client-Konfigurationen

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.

E-Mail-Client Vorteile (Fortsetzung)

Leistung	Funktion
Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, eine E-Mail-Clientnachricht als SMS-Textnachricht zu senden	Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client
Erstellen Sie eine andere Vorlage für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, um Daten für Empfänger und E-Mail-Inhalte vorab auszufüllen	Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage
Erstellen Sie vordefinierte Inhalte, und fügen Sie sie im E-Mail-Client hinzu, damit Anwender E-Mails konsistent und effizient schreiben können	E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen
Passen Sie die Internationalisierung der E-Mail-Adresse an, um die Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails zu deaktivieren, die Unterstützung eingehender E-Mails zu deaktivieren oder ein E-Mail-Adressformat für die Decodierung internationaler E-Mail-Adressen hinzuzufügen	Internationalisierung der E-Mail-Adresse

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren E-Mail-Client , Siehe:

- Konfigurieren Sie den E-Mail-Client
- Mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten
- Referenz

E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz.

Mit dem E-Mail-Client

Sie können den E-Mail-Client entweder über ein Formular oder die Datensatzansicht in einem Arbeitsbereich verwenden.

- Um den E-Mail-Client über ein Formular zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz, und klicken Sie auf das Menü weitere Optionen ( ). Klicken Sie auf das E-Mail-Symbol ( ).
- Um den E-Mail-Client in einem Arbeitsbereich zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz, und klicken Sie auf das Menüsymbol ( ). Klicken Sie Auf **E-Mail Verfassen** .

Der E-Mail-Client sieht wie eine Standard-E-Mail-Schnittstelle aus, die eine Symbolleiste zum Formatieren von Texten und Hinzufügen von Anhängen enthält.

Der E-Mail-Client verwendet den mehrteiligen/gemischten Inhaltstyp und unterstützt HTML-Markup im Nachrichtentext.

Hinweis: Die **Betreff** Das Feld im E-Mail-Client ermöglicht eine größere Zeichenanzahl als die Standardeinstellung für **Betreff** Feld 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.

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 zur Verwendung des E-Mail-Clients in einem Arbeitsbereich finden Sie unter Kommunikation per E-Mail im Arbeitsbereich .

Aktivierungsinformationen

Der E-Mail-Client wird mit dem E-Mail-Client-Plugin (com.Glide.email_Client) aktiviert, das standardmäßig auf aktiv ist ServiceNow AI Platform.

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle aktiviert. Um den E-Mail-Client für eine andere Tabelle zu aktivieren, fügen Sie hinzu `email_client`Wörterbuchattribut im Sammlungsdatensatz der Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle.

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Change-Tabelle aktiviert.

Gewähren Sie Anwendern Zugriff auf den E-Mail-Client, indem Sie ihnen die Rolle email_Composer zuweisen.

Weiteres Setup

Sie können den E-Mail-Client konfigurieren, indem Sie einen Datensatz für die E-Mail-Client-Konfiguration [sys_email_Client_Configuration] erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Sie können auch E-Mail-Client-Vorlagen oder Schnellnachrichten erstellen, um vordefinierte Inhalte in E-Mail-Client-Nachrichten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage
- E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Optional können Sie Anwendern die Möglichkeit geben, E-Mail-Clientnachrichten als SMS-Textnachrichten zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client.

Konfigurieren Sie den E-Mail-Client

Aktivieren und konfigurieren Sie den E-Mail-Client.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Anwender 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 Tabelle „Incident“ [Incident] aktiviert. Sie können den E-Mail-Client für eine andere Tabelle aktivieren, indem Sie hinzufügen `email_client`Wörterbuchattribut für die Tabelle.

Hinweis: Diese Fähigkeit wird nicht von Tabellen geerbt, die die aktuelle Tabelle erweitern. Wenn Sie beispielsweise den E-Mail-Client in der Aufgabentabelle aktivieren, wird er nicht für die Tabellen „Incident“ oder „Problem“ 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.

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 Tabelle „Problem“ [Problem] zu aktivieren, navigieren Sie zu **Problem** > **Öffnen**, Und öffnen Sie dann einen beliebigen Problemdatensatz.
2. Wählen Sie im Formular das Menüsymbol (⋮) Und dann auswählen **Konfigurieren** > **Lexikon**an.
3. Öffnen Sie in der Liste Wörterbucheinträge den Datensatz vom Typ **Sammlung** .
   Der Datensatz enthält keinen Eintrag für **Spaltenname** .
4. Wählen Sie im Formular im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Erweiterte Ansicht** .
5. In **Attribute** Feld eingeben `Email_Client=wahr` .
   Wenn das Feld andere Werte enthält, trennen Sie das Attribut durch ein Komma.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

E-Mail-Client-Konfigurationen

Verwenden Sie E-Mail-Client-Konfigurationen, um das Verhalten Ihres E-Mail-Clients zu verwalten. Jede Konfiguration besteht aus verschiedenen E-Mail-Steuerungen zum Festlegen zulässiger E-Mail-Empfänger und E-Mail-Adressen.

In neuen und aktualisierten Instanzen wird das Modul E-Mail-Client-Konfiguration standardmäßig über das E-Mail-Client-Plugin (com.Glide.email_Client) aktiviert.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade auf durchgeführt haben Madrid Release, wird während des Upgrades automatisch eine Standard-E-Mail-Client-Konfiguration erstellt. Diese Standard-E-Mail-Konfiguration wird verwendet, wenn Sie keine anderen E-Mail-Client-Konfigurationen definieren. Wenn Sie zuvor bestimmte E-Mail-Client-Eigenschaften definiert haben, um die automatische Vervollständigung, die Erläuterung und die Anzeige der E-Mail-Adressen von und an die E-Mail-Adressen zu steuern, werden diese Einstellungen auch in der standardmäßigen E-Mail-Client-Konfiguration beibehalten.

Funktionsweise von E-Mail-Client-Konfigurationen

E-Mail-Client-Konfigurationen bestimmen, wie sich Ihr E-Mail-Client verhält, z. B. ob die Absenderadresse oder die Antwortadresse angezeigt werden soll. Eine Konfiguration gilt für einen bestimmten ServiceNow Tabelle, mit der Sie das Verhalten des E-Mail-Clients für einen bestimmten Kontext, Zweck oder eine bestimmte Anwendung definieren können. Wenn Sie beispielsweise E-Mail-Clientanwender haben, die E-Mails zu Kundenservicefall-Datensätzen senden, können Sie eine Konfiguration erstellen, die E-Mail-Clientsteuerungen anwendet, die für den Kundenservice spezifisch sind. Sie können auch die E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer auswählen, um die Empfängerergebnisse der automatischen Vervollständigung aus einer ausgewählten Tabelle zu steuern, z. B. der Tabelle „Kundenkontakt“.

Eine E-Mail-Client-Konfiguration besteht aus den folgenden Komponenten:

Qualifizierer des E-Mail-Client-Empfängers

Empfängerqualifizierer steuern die E-Mail-Empfänger, die in den Ergebnissen der automatischen Vervollständigung für die Felder an, CC und Bcc des E-Mail-Clients zurückgegeben werden. Sie können zusätzliche Qualifizierer bereitstellen, die in den Ergebnissen der automatischen Vervollständigung angezeigt werden, um Empfänger mit denselben Namen zu unterscheiden und die Ergebnisse einzugrenzen.

Hinweis: Verwenden Sie **„An“ ist optional** Feld im Formular „E-Mail-Client-Konfiguration“, um zu erstellen **An:** Feld optional zum Senden einer E-Mail.

E-Mail-Client-Absenderadressen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Steuerelement ermöglicht die Anzeige der Adressen „von“ und „Antwort an“. Verwenden Sie die E-Mail-Client-Vorlage, um einen Satz zulässiger Adressen zu erstellen, die verwendet werden können, wenn ein Anwender eine E-Mail mit dem E-Mail-Client sendet. Sie können eine bestimmte Absenderadresse angeben, die im E-Mail-Client verwendet werden soll, oder sie vollständig ausblenden.

Verarbeitung von E-Mail-Clientanhängen

Standardmäßig werden Anhänge, die vom E-Mail-Client gesendet werden, an den Zieldatensatz angehängt. Stattdessen können Sie Dateien an den E-Mail-Datensatz [sys_email] anhängen oder Bedingungen festlegen, die definieren, welche E-Mail-Client-Anhänge dem Zieldatensatz hinzugefügt werden. Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Sie können auch verwenden E-Mail-Client-Vorlage Zum Definieren des Inhalts einer E-Mail-Client-Nachricht und zum Festlegen anderer Nachrichtenmerkmale, z. B. Konfiguration eines E-Mail-Absenders (Absenderadresse).

E-Mail-Client-Konfigurationsprozess

Anwender mit der Administratorrolle definieren und bearbeiten E-Mail-Client-Konfigurationen. Benutzer mit der Rolle email_Client_admin können Konfigurationsinformationen in ausgewählten Tabellen bearbeiten.

1. **Erstellen Sie die verschiedenen E-Mail-Client-Steuerungen, die zum Erstellen einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.**

   - Definieren Sie Qualifizierer für E-Mail-Client-Empfänger
   - Definieren Sie den E-Mail-Client aus Adressen

2. **Erstellen Sie die E-Mail-Client-Konfiguration.**

   Definieren Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration, die bestimmt, wie sich Ihr E-Mail-Client verhält, wenn Anwender eine E-Mail-Nachricht erstellen.

Definieren Sie Qualifizierer für E-Mail-Client-Empfänger

Erstellen Sie eine Konfiguration, die die Liste der im E-Mail-Client angezeigten Empfänger für die automatische Vervollständigung steuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Email_Client_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Empfängerqualifizierer angeben, die zusätzliche Felder anzeigen (aus einem ausgewählten ServiceNow Tabelle) in der Liste der automatischen Vervollständigung. Diese Felder unterscheiden E-Mail-Empfänger, die denselben vor- und Nachnamen haben.

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Formular E-Mail-Client-Empfänger-Qualifizierer, um eine Empfängerkonfiguration zu definieren.

- **Anzeigekonfiguration** – Richten Sie das Verhalten der automatischen Vervollständigung des E-Mail-Empfängers ein, und wählen Sie optional zusätzliche Felder aus, um Empfänger mit demselben Namen zu unterscheiden. Die zusätzlichen Felder stellen sicher, dass Anwender den richtigen Empfänger für eine E-Mail auswählen.
- **Abfragekonfiguration** – Geben Sie eine Bedingung oder ein Skript an, die die ausgewählte Tabelle abfragt und die zurückgegebenen Empfängerergebnisse filtert.

Sie können verschiedene Empfängerkonfigurationen definieren, die in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder oben im Formular „Empfängerqualifizierer“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese E-Mail-Client-Empfängerkonfiguration.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Tabelle	Die ServiceNow Tabelle, die für Empfänger abgefragt werden soll.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser Empfängerkonfiguration.

3. Füllen Sie die Felder im aus **Anzeigekonfiguration** Registerkarte zur Steuerung der Anzeige der automatischen Vervollständigung im E-Mail-Client.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Das Feld in der Tabelle, das die Empfänger-E-Mail-Adresse enthält.
Anzeigename	Das Feld in der Tabelle, das für den angezeigten Empfängernamen verwendet wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Ergebnisse, die relativ zu anderen definierten Empfängerqualifizierern zurückgegeben werden.
Zusätzliche Anzeigefelder	Eine Inhaltsliste zum Auswählen zusätzlicher Felder aus der Tabelle, die in der Liste der automatischen Vervollständigung angezeigt werden sollen. Unterscheidet Empfänger, die denselben Namen haben.
Suche – Zusätzliche Felder	Ein Kontrollkästchen zum Aktivieren der Durchsuchung zusätzlicher Felder. Erweitert die in der Liste der automatischen Vervollständigungen zurückgegebenen Empfänger, indem abgefragt (gesucht) wird **Zusätzliche Anzeigefelder** .

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Abfragekonfiguration aus.

Feld	Beschreibung
Präfixsuche	Option zum Suchen des gewünschten Empfängers mithilfe des Präfix.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Auswählen von **Präfixsuche** Option zeigt an **Feld „Nachname“** Dropdown-Menü mit Optionen zum Filtern des Empfängernamens.
Typ	Wählen Sie die Methode zum Filtern der in der Liste der automatischen Vervollständigung zurückgegebenen Empfänger aus: ○ Bedingung ○ Skript
Bedingungen	Wenn Sie Bedingung für ausgewählt haben **Typ** , Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die erfüllt sein müssen, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben.

Skript	Wenn Sie Skript für ausgewählt haben **Typ** , Geben Sie ein Skript ein, das diese Variablen verwendet, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben:
	○ *`Receiver entQuery`* : GlideRecord für die abzufragende Tabelle.
	○ *`TargetRecord`* : GlideRecord für den Zieldatensatz, aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde.
	Beispiel: Diese „Receivant entQuery“ ist ein GlideRecord, der die Tabelle „Kundenkontakt“ 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 demselben Account angehören 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. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Empfängerqualifizierer-Konfiguration wird der Tabelle „Empfängerqualifizierer“ [sys_recipient_Qualifier] hinzugefügt und kann in einer E-Mail-Client-Konfiguration 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.

Definieren Sie den E-Mail-Client aus Adressen

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. In **Anzeigename** , Geben Sie den Namen ein, der im Feld von der E-Mail-Client-Nachricht angezeigt werden soll.
3. Geben Sie einen gültigen ein **E-Mail-Adresse** Für die Absenderadresse im E-Mail-Client.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Absenderadresse wird der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_Client_from_address] hinzugefügt.

Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration

Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, die auf einer ausgewählten basiert ServiceNow Tabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Email_Client_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Konfiguration bestimmt die angezeigten Ergebnisse der automatischen Vervollständigung des Empfängers, die eingegebenen E-Mail-Adressen und eine Reihe zulässiger Absenderadressen, die beim Senden einer Nachricht an den Client verwendet werden sollen.

Sie können pro eine E-Mail-Client-Konfiguration erstellen ServiceNow Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Konfiguration** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder 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 Client-Konfiguration gilt. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.

3. Wählen Sie im Abschnitt Empfängerkonfiguration die Option aus **Empfängerqualifizierer** Für diese Client-Konfiguration 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.

a. Wählen Sie das Schlosssymbol ( ).
Standardmäßig sind zwei Arten von Empfängern verfügbar: Aktive Anwender mit E-Mail-Accounts und aktive Gruppen mit E-Mail-Accounts.

b. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie eine Empfängerkonfiguration aus der Liste der verfügbaren Empfängerkonfigurationen aus.

c. Wählen Sie das Schlosssymbol ( ), um sie zu sperren.

4. Im Abschnitt „Anzeigekonfiguration“:

a. Wählen Sie aus **Anzeigen Von** Option zum Anzeigen der Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client oder zum Deaktivieren des Kontrollkästchens, um die Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client auszublenden.

b. Wählen Sie aus **Antwort An Anzeigen** Option zum Anzeigen der Antwortadresse im E-Mail-Client oder Deaktivieren des Kontrollkästchens, um die Antwortadresse im E-Mail-Client auszublenden.

5. Wählen Sie im Abschnitt „Anhangsverarbeitung“ eine von drei Auswahlmöglichkeiten für aus **Aktion „Anhang Senden“** Feld.

Option	Beschreibung
An E-Mail-Datensatz anhängen	Lassen Sie E-Mail-Clientanhänge im E-Mail-Datensatz [sys_email], wenn Sie eine E-Mail senden.
An Zieldatensatz anhängen	Hängen Sie E-Mail-Clientanhänge 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-Clientanhänge 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 die Option aus **E-Mail-Adressfilter** Wird auf den E-Mail-Client angewendet.

a. Entsperren Sie das Sperrsymbol ( ).

b. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie mindestens einen E-Mail-Adressfilter aus.

c. Wählen Sie das Schlosssymbol ( ) Zum Sperren **E-Mail-Adressfilter** .

Jeder von Ihnen ausgewählte Filter wertet eine bestimmte E-Mail-Adresse aus und bestimmt, ob die angegebene Adresse für 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.

Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client

Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, eine E-Mail-Clientnachricht als SMS-Textnachricht zu senden.

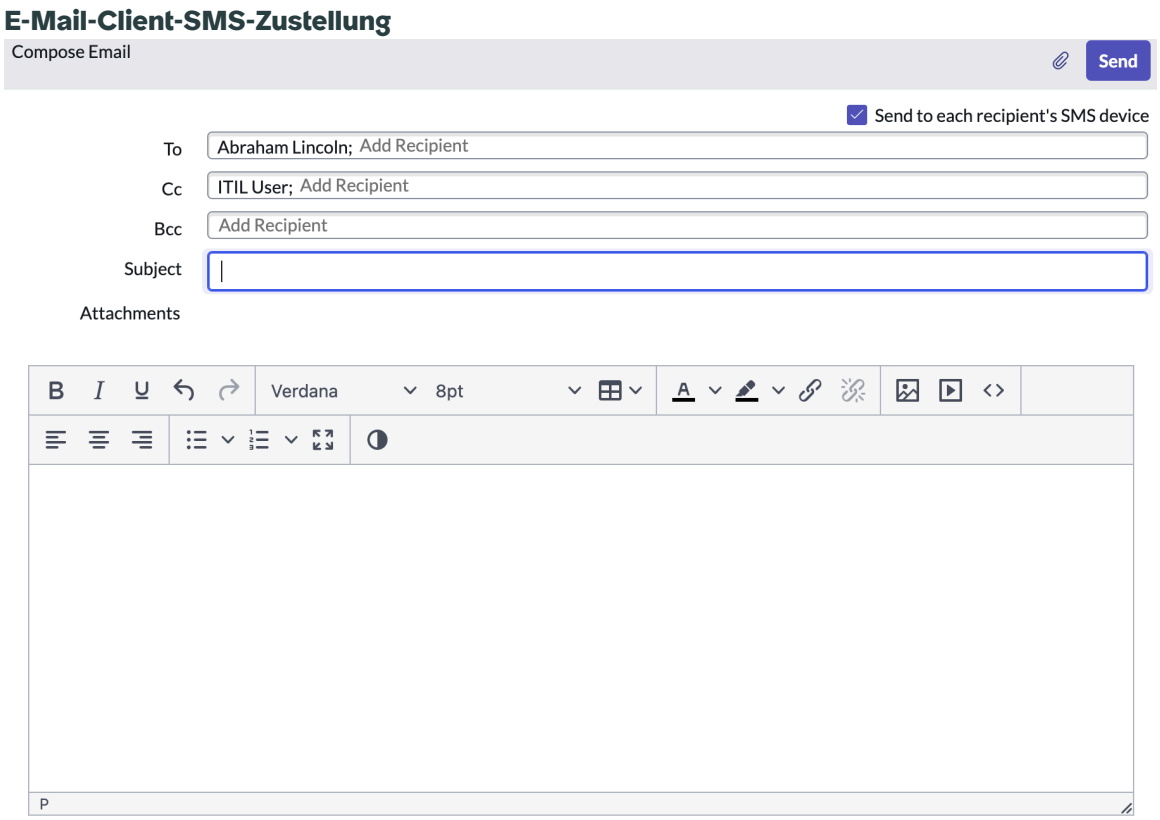
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen und öffnen Sie in der Liste den Datensatz für `glide.email_client.show_sms_option`Eigenschaft.
3. Ändern Sie im Formular **Wert** Bis **Wahr** .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Im E-Mail-Client kann der Anwender auswählen, dass die Nachricht als SMS-Textnachricht gesendet werden soll.



Wenn der Empfänger kein registriertes SMS-Gerät hat, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage

Erstellen Sie eine andere Vorlage für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, um Daten für Empfänger und E-Mail-Inhalte vorab auszufüllen.

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

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 erhalten. Die E-Mail-Adressen werden in den Feldern an, CC und Bcc der Nachricht angezeigt.
- Absenderkonfiguration: Die Methode, die zum Generieren des E-Mail-Absenders (von E-Mail-Adresse) der Nachricht verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „E-Mail-Client-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	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 Clientvorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage auf den E-Mail-Client angewendet wird. **Hinweis:** Bedingungen werden nur für verwendet, um beim ersten Laden eine Standardvorlage anzuwenden. Bedingungen werden nicht verwendet, wenn eine anwenderdefinierte E-Mail-Vorlage aus einer Arbeitsbereichs-Sidebar geladen wird.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Vorlagenbedingungen ausgewertet werden. Die Vorlage mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird berücksichtigt.
Anhang aus E-Mail einbeziehen	Option zum Einbeziehen von Anhängen aus E-Mails in **Replyall-erhalten** , **Antwort erhalten** , **Weitergeleitet** , **Antwort gesendet** , **Replyall-gesendet** , Und **Weitergeleitet – erhalten** Antwortvorlagen. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Antwort-E-Mail in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

4. Auf der **Inhalt** Füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Inhalt“

Feld	Aktion
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	Aktion
	Hinweis: Die **Betreff** Das Feld im E-Mail-Client ermöglicht eine größere Zeichenanzahl als die Standardeinstellung für **Betreff** Feld in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext vom Client gekürzt wird, erhöhen Sie den **Max. Länge** Wert für **Betreff** Feld in der E-Mail-Tabelle.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Inhalts des Nachrichtentexts aus: **HTML** Oder **Nur-Text** .
HTML-Textkörper	Wenn Sie ausgewählt haben **HTML** Für **Inhaltstyp** Feld den Inhalt des Nachrichtentexts mithilfe der HTML-Editor-Symbolleiste eingeben, um den HTML-Text zu formatieren. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mithilfe der Syntax ein `${table_Name.Variable_Name}` . Um auf den Anwender zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ein `${current_user}` . **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt. Mit können Sie ein E-Mail-Skript aufrufen `${Mail_script:script Name}` In **HTML-Textkörper** Feld.
Haupttext	Wenn Sie ausgewählt haben **Nur-Text** Für **Inhaltstyp** Geben Sie ein beliebiges Text- oder E-Mail-Skript ein, das im Nachrichtentext angezeigt werden soll. Sie können ein E-Mail-Skript in einfügen **Textkörper** Feld mit der folgenden Syntax: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Auf der **Empfänger** Füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Empfänger“

Feld	Aktion
An	Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Feldnamen ein, die Anwender-E-Mail-Adressen oder nur E-Mail-Adressen enthalten. Um mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Bis** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten Zeichenfolge zurückgeben.
Cc	Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Feldnamen ein, die Anwender-E-Mail-Adressen oder nur E-Mail-Adressen enthalten. Um mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Cc** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie **Bis** 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	Aktion
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Bcc** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie **Bis** Oder **Cc** Felder.

6. Auf der **Absenderkonfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Von Generierungstyp** Methode, um zu bestimmen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird.

Typ	Beschreibung
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 Absenderadressen aus, die in der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_Client_from_address] definiert sind.

Skript	Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_Client_from_address] aus.
	
	Das folgende Skript legt beispielsweise 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');`
	
	`})(fromAddressQuery, targetRecord);`

Text	Geben Sie die E-Mail-Absenderadresse ein, die im Client verwendet werden soll.
E-Mail-Adressen des Anwenders	Zum Integrieren von privaten Unternehmens-Postfächern von Anwendern oder Service Desk-Mitarbeitern mit ServiceNow Zum Senden und Empfangen von E-Mails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	Hinweis: Dies erfordert ein Plugin, siehe

Verwenden Sie diese Methode nur, wenn Sie eine andere als die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definierte Adresse wünschen.

Hinweis:

Die Absenderadresse wird im E-Mail-Client nur angezeigt, wenn Sie einen E-Mail-Client so konfigurieren, dass die Absenderadresse angezeigt wird. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens eines E-Mail-Clients finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Wenn die Domäne für die Absenderadresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers ist, muss der Besitzer der Absenderdomänenadresse den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen, damit die Instanz eine E-Mail wie aus dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Vorlage wird der Tabelle „E-Mail-Client-Vorlagen“ [sys_email_Client_template] hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Skripteinbindungen

Wenden Sie eine E-Mail-Client-Vorlage an

Nachdem Sie eine E-Mail-Client-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine E-Mail anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte werden erst implementiert, nachdem eine E-Mail-Client-Vorlage erstellt wurde

Prozedur

1. Klicken Sie oben in der Vorlage auf das Ellipsensymbol (...), um die Vorlage auf eine E-Mail anzuwenden.
2. Wählen Sie Aus **E-Mail** .
3. Füllen Sie die Felder aus, um eine E-Mail zu verfassen.
   Siehe Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage Für Felddetails.

Hinweis: Der Text der E-Mail wird mit den Details aus dem Incident-Datensatz ausgefüllt. Wenn Sie ein oder mehrere Felder im Incident-Datensatz ändern und nicht gespeichert werden, werden die nicht gespeicherten Änderungen weiterhin im E-Mail-Text angezeigt.

Hinweis: 2000 Zeichen sind die Gesamtbeschränkung für alle Changes im Incident-Datensatz. Wenn einige Ihrer Änderungen nicht berücksichtigt werden und im E-Mail-Text gekürzt werden, liegt dies daran, dass die Gesamtanzahl der Änderungen mehr als 2000 Zeichen beträgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 E-Mail-Client-Antwortvorlage

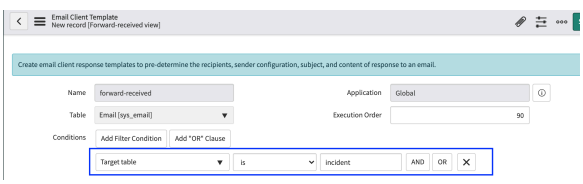
Sie können jetzt anwenderdefinierte E-Mail-Client-Antwortvorlagen erstellen, die Bedingungen unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Client-Vorlage wird basierend auf der angegebenen Tabelle, den Bedingungen und der Ausführungsreihenfolge automatisch im E-Mail-Client angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**an.
   Die folgenden Optionen für **Antwortvorlage – Empfangen** Und **Antwortvorlage – Gesendet** Zeigen Sie an.
2. Klicken Sie auf eine der verfügbaren Optionen, um eine Vorlage für diese ausgewählte Option zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder oben im Formular „E-Mail-Client-Vorlage“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Automatisch ausgefüllter Vorlagenname basierend auf der ausgewählten Vorlagenoption. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Tabelle	Automatisch ausgefüllter Tabellenname. **Hinweis:** Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, da der Tabellenname für Antwortvorlagen immer sys_email lautet.
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Antwortvorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage angewendet wird. **Hinweis:** Wenn die Bedingungen nicht wahr sind, erhält der E-Mail-Client die Standardvorlage. Wählen Sie den Namen der Zieltabelle unter Bedingungen aus, für die die Vorlage gilt. Aktivieren Sie die Antwortvorlage für dieselbe Tabelle. 
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Vorlagenbedingungen ausgewertet werden.

4. Füllen Sie die Felder im aus **Inhalt** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein. **Hinweis:** Die **Betreff** Das Feld im E-Mail-Client ermöglicht eine größere Zeichenanzahl als die Standardeinstellung für **Betreff** Feld 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 Inhalts des Nachrichtentexts 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 Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mithilfe der Syntax ein `${table_Name.Variable_Name}` . Um auf den Anwender zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ein `${current_user}` . **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt. Mit können Sie ein E-Mail-Skript aufrufen `${Mail_script:script Name}` In **HTML-Textkörper** Feld.
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 einfügen **Textkörper** Feld mit der folgenden Syntax: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Füllen Sie die Felder im aus **Empfänger** Registerkarte.

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 mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Bis** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten 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 mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Cc** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten Zeichenfolge zurückgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 darf nicht die gleichen Adressen haben wie **Bis** Feld.
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mit einem Skript auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie die Skripteinbindung dann in auf **Bcc** Feld. Ihr Skript muss mit beginnen `javascript:` Präfix. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer kommagetrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen haben wie **Bis** Oder **Cc** Felder.

6. In **Absenderkonfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Von Generierungstyp** Um zu bestimmen, wie die Absenderadresse (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn Sie eine andere als die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definierte Adresse wünschen.
   - 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 Absenderadressen aus, die in der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_Client_from_address] definiert sind.
   - Skript: Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „E-Mail-Client-Absenderadresse“ [sys_email_Client_from_address] aus.

     Das folgende Skript legt beispielsweise 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');

     })(fromAddressQuery, targetRecord);
     ```

   - Text: Geben Sie die E-Mail-Absenderadresse ein, die im Client verwendet 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.

Hinweis: Die Absenderadresse wird im E-Mail-Client nur angezeigt, wenn Sie den E-Mail-Client so konfigurieren, dass die Absenderadresse angezeigt wird. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens des E-Mail-Clients finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Wenn die Domäne für die Absenderadresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers ist, muss der Besitzer der Absenderdomäne den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen, damit die Instanz E-Mails wie aus dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Fügen Sie vordefinierte Inhalte in den Nachrichtentext von E-Mails ein, die Sie vom E-Mail-Client senden.

Mithilfe von Schnellnachrichten

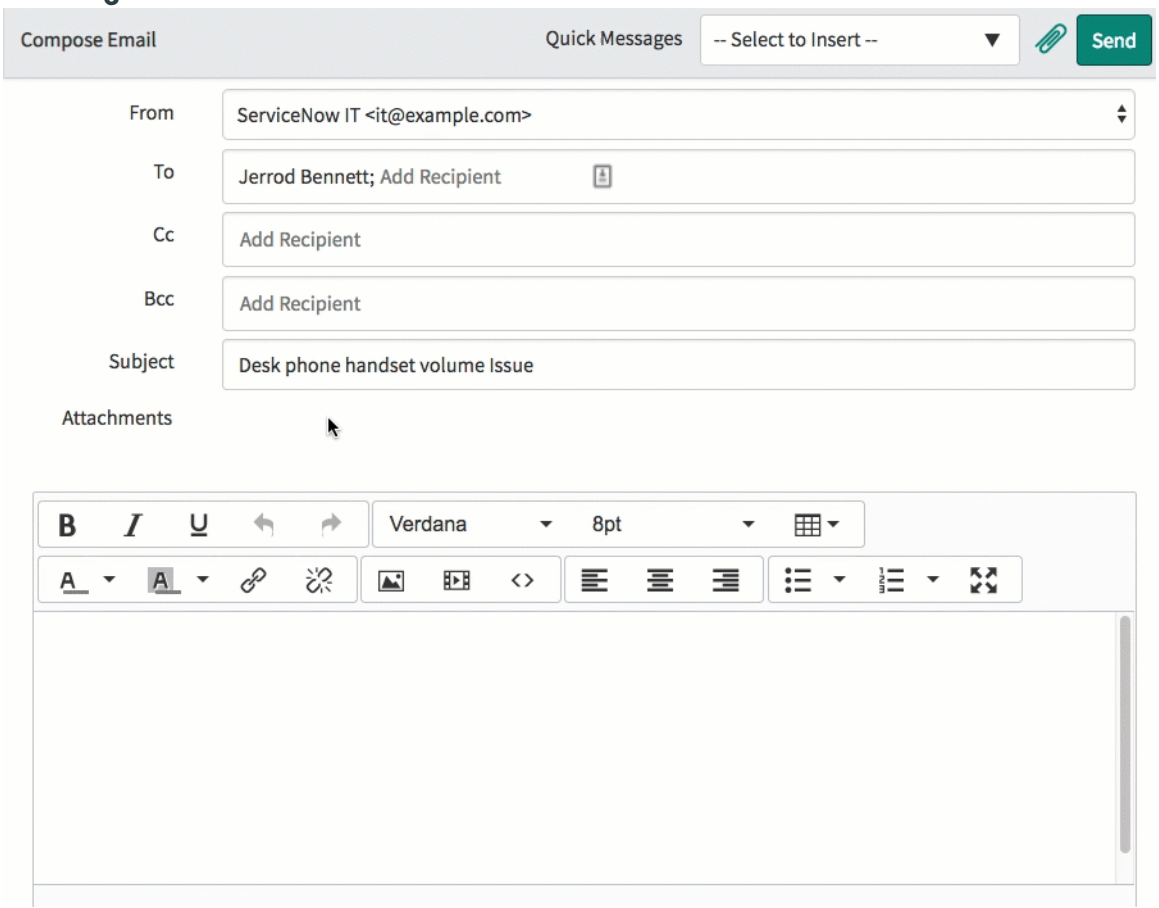
Im E-Mail-Client können Sie eine Schnellnachricht auswählen, um den E-Mail-Text mit dem in der Schnellnachricht angegebenen Inhalt auszufüllen. Nachdem Sie eine oder mehrere Schnellnachrichten definiert haben, wird die Schnellnachrichtenauswahl im E-Mail-Client angezeigt, damit Sie eine E-Mail mit mehreren Schnellnachrichten erstellen können.

Standardmäßig wird der Inhalt der Schnellnachricht an der Stelle des Cursors eingefügt. Der Inhalt, den Sie vor der Auswahl der Schnellnachricht erstellt haben, wird nicht ersetzt. Um den Nachrichteninhalt durch eine Schnellnachricht zu ersetzen, markieren Sie den zu ersetzenden Text, und wählen Sie dann eine Schnellnachricht aus.

Hinweis: Damit der Inhalt von Schnellnachrichten stattdessen alle vorhandenen Inhalte in einem E-Mail-Entwurf ersetzen soll, legen Sie fest `glide.email_client.quick_message.insert`Eigenschaft bis **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.

Hinzufügen von Schnellnachrichten zu einer E-Mail



Inhalt von Schnellnachrichten wird erstellt

Definieren Sie Schnellnachrichten, indem Sie Datensätze in der Tabelle „E-Mail-Client-Canned-Nachrichten“ [sys_email_Canned_message] erstellen.

Wenn Sie eine Schnellnachricht definieren, können Sie dem Nachrichtentext einen der folgenden Inhaltstypen hinzufügen:

- Symbole
- Logos
- Bilder
- Rich-Text-HTML
- Hyperlinks
- Variablen
- Alle anderen HTML-Konstrukte

Hinweis: Wenn Sie der Schnellnachricht Anhänge hinzufügen, werden die Anhänge nicht als Teil der E-Mail-Verteilung gesendet.

Weisen Sie Geschäftsmanagern die Rolle email_Client_Quick_message_author zu, damit sie Kurznachrichten für Anwender in ihrer Gruppe erstellen 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.

Festlegen der Bedingungen für Schnellnachrichten

Wenn Sie eine Schnellnachricht definieren, können Sie die Verfügbarkeit der Schnellnachricht einschränken gemäß:

- Der Anwender, der den E-Mail-Client startet
- Die Gruppe des Anwenders, der den E-Mail-Client startet
- Die Tabelle des Datensatzes, aus dem Sie den E-Mail-Client starten
- Der Zieldatensatz, aus dem Sie den E-Mail-Client starten

Wenn Sie beispielsweise Beth Anglin als Anwender für eine bestimmte Schnellnachricht festlegen, ist die Schnellnachricht im E-Mail-Client nur für Beth Anglin verfügbar.

Wenn Sie der Tabelle „Incident“ [Incident] eine Schnellnachricht zuordnen, ist die Schnellnachricht erst im E-Mail-Client verfügbar, nachdem Sie sie aus einem Incident-Datensatz gestartet haben. Wenn Sie einen Zieldatensatz aus der Incident-Tabelle für die Schnellnachricht angeben, wird die Schnellnachricht im E-Mail-Client nur für übereinstimmende Incident-Datensätze verfügbar.

Schnellnachrichten definieren

Erstellen Sie vordefinierte Inhalte, die im E-Mail-Client hinzugefügt werden sollen, damit Anwender E-Mails konsistent und effizient schreiben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Email_Client_Quick_message_author oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **Textbausteine**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der in der Schnellnachrichtenauswahl angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schnellnachricht. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Schnellnachricht in der Schnellnachrichtenauswahl ausgewählt werden.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Anwender	Anwender, der Zugriff auf diese Schnellnachricht 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 diese Schnellnachricht haben. Durch die Auswahl einer Gruppe wird der Zugriff auf Mitglieder dieser Gruppe beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine gruppenbasierten Einschränkungen zu haben.
Tabelle	Tabelle, für die die Schnellnachricht gilt. Lassen Sie das Feld leer, um die Schnellnachricht für alle Tabellen verfügbar zu machen.
Bedingungen	Zieldatensatz, der den Bedingungen entsprechen muss, bevor die Schnellnachricht zur Auswahl im E-Mail-Client 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
Textkörper	Inhalt, der in eingefügt werden soll **Nachrichtentext** Feld im E-Mail-Client. Standardmäßig unterstützt das Feld das HTML-Format. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Variablenliste aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mithilfe der Syntax ein `${table_Name.Variable_Name}` . Um auf den Anwender zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ein `${current_user}` . Um auf den Titel des Anwenders zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ein `${current_user.title}` . **Hinweis:** Um die Variablen anzuzeigen und auszuwählen, müssen Sie eine Tabelle auswählen. Sie können diese Werte 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. Wählen Sie **Absenden**.

Internationalisierung der E-Mail-Adresse

Die Internationalisierung von E-Mail-Adressen ermöglicht die Unterstützung internationaler Zeichen für E-Mail-Adressen für nicht englische Zeichen beim Senden und Empfangen von E-Mails. E-Mail-Adressen können ASCII-Zeichen (Code for Information Interchange) enthalten.

Aktivieren oder deaktivieren Sie internationale Zeichen in einer E-Mail, indem Sie eine geplante Aufgabe ausführen.

Die *glide.email_address.rfc6530.enabled*Die Systemeigenschaft kann nur auf „wahr“ festgelegt werden, wenn der konfigurierte E-Mail-SMTP-Server für die Instanz die SMTP UTF8-Erweiterung unterstützt. Diese Eigenschaft ermöglicht standardmäßig das Senden und Empfangen eingehender E-Mails an und von internationalen E-Mail-Adressen, einschließlich der Verarbeitung der E-Mails, die von codierten internationalen E-Mail-Adressen empfangen werden.

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen

Aktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen, indem Sie festlegen *glide.email_address.rfc6530.enabled*Systemeigenschaft zu `Wahr` .

Deaktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen, indem Sie festlegen *glide.email_address.rfc6530.enabled*Systemeigenschaft zu `Falsch` .

Passen Sie die Internationalisierung der E-Mail-Adresse an

Passen Sie die Internationalisierung der E-Mail-Adresse an, um die Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails zu deaktivieren, die Unterstützung eingehender E-Mails zu deaktivieren oder ein E-Mail-Adressformat für die Decodierung internationaler E-Mail-Adressen hinzuzufügen.

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:** Deaktivieren Sie die Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails von oder an RFC 6530-E-Mail-Adressen.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   b. Wählen Sie Aus **Neu** Um zu erstellen *glide.email_address.inbound.rfc6530*Eigenschaft.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*glide.email_address.inbound.rfc6530*
Beschreibung	Diese Eigenschaft deaktiviert die Verarbeitung von E-Mails aus RFC 6530-E-Mail-Adressen.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch
Cache ignorieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen Cache ignorieren aktiviert ist, leert das System den Server-Cache, wenn der Parameter geändert wird.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definiert die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. **Wahlweise:** Deaktivieren Sie die Unterstützung für die Verarbeitung eingehender E-Mails, die von codierten E-Mail-Adressen empfangen werden.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

   b. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Erstellen *glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address*Eigenschaft.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre*
Beschreibung	Diese Eigenschaft deaktiviert die Unterstützung für die Verarbeitung von E-Mails, die von codierten E-Mail-Adressen empfangen 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.

Felder	Eingabe
Typ	Zeichenfolge
Wert	falsch
Cache ignorieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen Cache ignorieren aktiviert ist, leert das System den Server-Cache, wenn der Parameter geändert wird.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definieren Sie die Rollen, die Schreibzugriff auf diese Eigenschaft haben.

d. Wählen Sie **Absenden**.
Die codierten E-Mail-Adressen werden empfangen – ignoriert.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie ein E-Mail-Adressformat zum Decodieren internationaler E-Mail-Adressen hinzu, wenn das Format nicht ISO-8859-1, ISO-8859-8 oder ISO-8859 ist.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

b. Öffnen Sie `glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats` Systemeigenschaft.

c. Fügen Sie dem Feld Wert das erforderliche Format hinzu. Verwenden Sie für mehrere Formate eine kommagetrennte Liste.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Plugins „E-Mail-Client“ (com.Glide.email_Client) und „E-Mail-Client-Vorlage“ (com.Glide.email_Client_template) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen und -Tabellen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

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.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Mail-Client-Konfiguration [sys_email_Client_Configuration]	Steuerungen für den E-Mail-Client. Es gibt nur einen E-Mail-Client-Konfigurationsdatensatz für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet.
E-Mail-Client – Absenderadresse [sys_email_Client_from_address]	E-Mail-Adressen, die Anwender als Absenderadresse einer E-Mail-Client-Nachricht auswählen 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.

Tabelle	Beschreibung
Empfängerqualifizierer [sys_recipient_Qualifier]	E-Mail-Adressen, an die Anwender E-Mail-Clientnachrichten senden können.
E-Mail-Client-Vorlage [sys_email_Client_template]	Vorlagen, die automatisch auf qualifizierte E-Mail-Client-Nachrichten angewendet werden.

E-Mail-Clientadministrator [email_Client_admin]

Konfiguriert den E-Mail-Client entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen oder schreiben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- email_client_quick_message_author
- Email_Client_template_write

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

E-Mail-Editor [email_Composer]

Erstellt E-Mail-Client-Nachrichten und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Email_Client_template_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Schreibgeschützte Rolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_Client_template_read]

Liest E-Mail-Client-Vorlagen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: 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.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Lese-/Schreibrolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_Client_template_write]

Liest und schreibt E-Mail-Client-Vorlagen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Email_Client_template_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Autor der Schnellnachricht [email_Client_Quick_message_author]

Erstellt Schnellnachrichten für Anwender in ihrer Gruppe.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Referenz

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zum E-Mail-Client.

Generieren Sie mit Schreiben mit eine E-Mail-Antwort basierend auf dem Kontext der Konversation Now Assist Kontextmenü. Diese Kompetenz kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, E-Mails schnell zu entwerfen und sich darauf zu konzentrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenz „E-Mail-Antwort“ .

Eingehende E-Mail

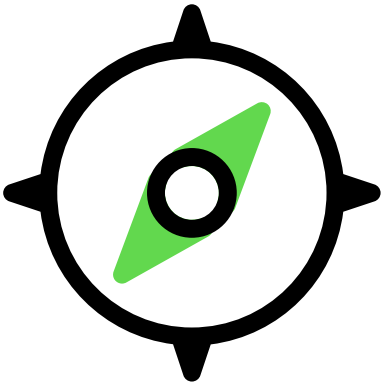
Sparen Sie Zeit, um manuell auf E-Mails zu antworten, wenn Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden.

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.

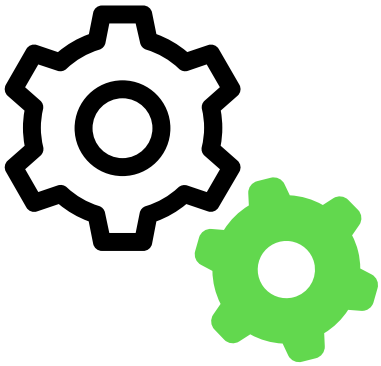
Erste Schritte

Untersuchen



Erkunden Sie automatisierte Systemantworten auf eingehende E-Mails

Konfigurieren

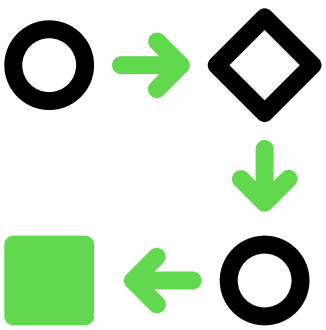


Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails

Aktionen

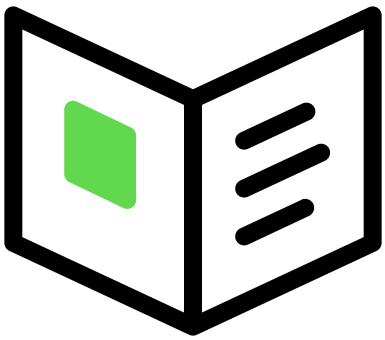
Führen Sie eingehende Aktionen aus, indem Sie den Typ der eingehenden E-Mail und die Bedingungen der eingehenden Aktion vergleichen

Verwenden



Aktionen für eingehende E-Mails verarbeiten

Referenzen und Beispiele



Sehen Sie sich Beispiele für Aktionen für eingehende E-Mails, die Integration eingehender Ereignisse und Details zu E-Mail-Objekten, E-Mail-Abgleich, Identitätswechsel des Anwenders und Umleitung von E-Mails 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.

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Eingehende E-Mails erkunden

Erfahren Sie mehr über eingehende E-Mails.

Eingehende E-Mail Vorteile

Eingehende E-Mail Vorteile

Leistung	Funktion
Sparen Sie Zeit, um manuell auf E-Mails zu antworten, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden	Automatisieren von Systemantworten auf eingehende E-Mails
Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails und die Verarbeitung, um zu skripten, wie das System auf eingehende E-Mails reagiert	Aktionen für eingehende E-Mails
Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails, und verwenden Sie die Reihenfolge, um mehrere Filter in Aktionen für eingehende E-Mails zu verwalten	Aktionen für eingehende E-Mails konfigurieren
Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, und verarbeiten Sie empfangene E-Mails erneut.	Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen
Schwärzen Sie vertrauliche Daten wie Sozialversicherungsnummer, Kreditkartendetails, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und andere personenbezogene Daten aus eingehenden E-Mails, um Daten und Datenschutz zu schützen	Schwärzung sensibler Daten

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Eingehende E-Mail , Siehe:

- Automatisieren von Systemantworten auf eingehende E-Mails
- Aktionen für eingehende E-Mails
- Aktionen für eingehende E-Mails konfigurieren
- Aktionen für eingehende E-Mails verwenden
- Referenzen für eingehende E-Mails

Automatisieren von Systemantworten auf eingehende E-Mails

Sparen Sie Zeit, um manuell auf E-Mails zu antworten, wenn Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass Antworten gesendet, Incidents erstellt oder Datensätze automatisch als Antwort auf eingehende E-Mails aktualisiert werden.

Sie können Systemantworten auf eingehende E-Mails auf zwei Arten 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.

- Erstellen Sie einen Flow für eingehende E-Mails in Flow Designer
- Skript an Aktion für eingehende E-Mails

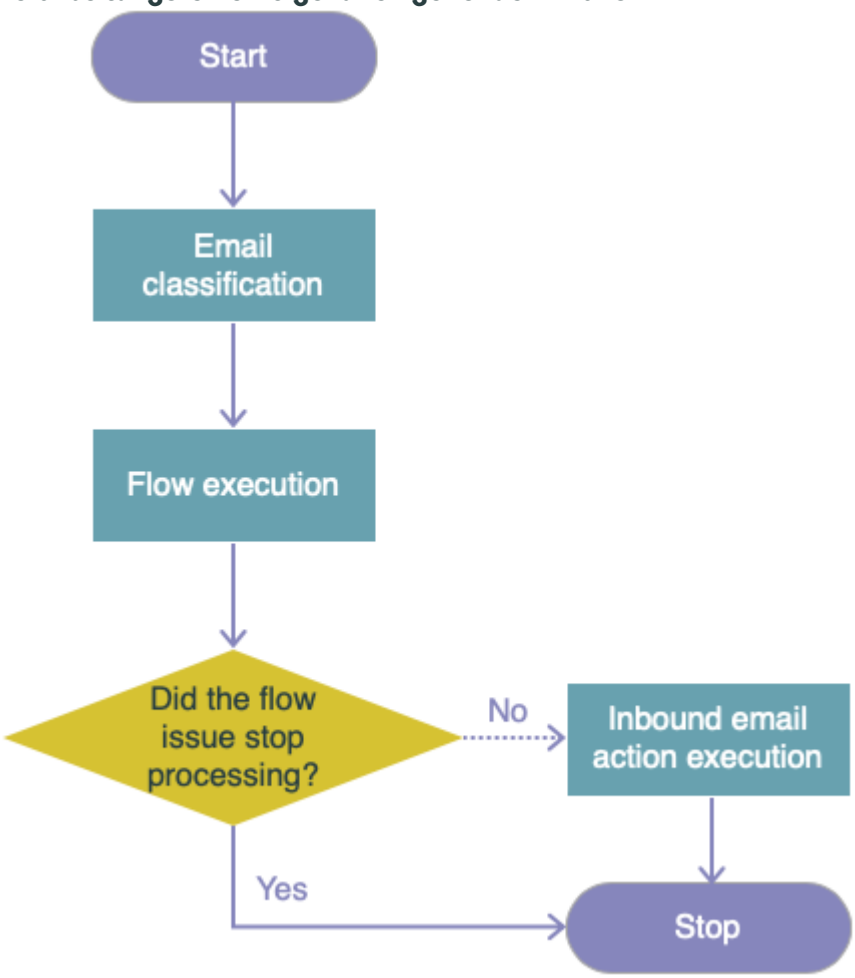
Auslöser für eingehende E-Mails in Flow Designer

Mit dem Auslöser für eingehende E-Mails in Flow Designer, Sie können Flows erstellen, die die automatisierten Prozesse definieren, die Ihre Instanz benötigt, wenn sie eine E-Mail erhält.

Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität vor Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das folgende Diagramm zeigt die Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails. Wenn eine E-Mail an Ihre Instanz gesendet wird, klassifiziert das System die E-Mail zuerst als Antwort-, Weiterleitungs- oder neue E-Mail. Dann führt das System die eingehende E-Mail über einen Flow für eingehende E-Mails aus. Wenn die Verarbeitung der Flow-Probleme beendet wird, ist die Verarbeitung der E-Mail abgeschlossen. Wenn der Flow nicht das Problem aufgibt, die Verarbeitung anzuhalten, versucht das System, die E-Mail mit einem anderen eingehenden E-Mail-Flow abzugleichen. Wenn die E-Mail zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mit einem Flow für eingehende E-Mails übereinstimmt, gleicht das System die E-Mail stattdessen mit einer Aktion für eingehende E-Mails ab.

Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails



Die Vorteile der Automatisierung von Systemantworten auf eingehende E-Mails in Flow Designer 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.

- Bietet eine einfache und zugängliche Schnittstelle, die natürliche Sprache verwendet.
- Konsolidiert Konfigurations- und Laufzeitinformationen in einer einzigen Umgebung, sodass Prozessbesitzer und -entwickler Abläufe über eine einzige Schnittstelle erstellen, betreiben und Fehler beheben können.
- Reduziert die Upgrade-Kosten mit Upgrade-Safe- ServiceNow AI Platform Logik ersetzt komplexes benutzerdefiniertes Skript.
- Reduziert die Entwicklungskosten durch Bereitstellung einer Bibliothek mit wiederverwendbaren Aktionen.

Weitere Informationen zum Erstellen eingehender E-Mail-Flows in finden Sie Flow Designer, Siehe Workflow-Studio Flow-Auslösertypen Oder befolgen Sie die Schritte in Erstellen Sie einen Flow mit einem Auslöser für eingehende E-Mails . Navigieren Sie zu , um Ihre eingehenden E-Mail-Flows anzuzeigen oder zu verwalten **Flow Designer** > **Eingehende E-Mail-Flows**an.

Aktionen für eingehende E-Mails

Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails und die Verarbeitung, um zu skripten, wie das System auf eingehende E-Mails reagiert.

Aktionen für eingehende E-Mails

Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails, um zu skripten, wie das System auf eingehende E-Mails reagiert.

Hinweis: Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität vor Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Eingehende E-Mail-Aktionen ähneln Business Rules: Sowohl Bedingungen als auch Skripts verwenden Aktionen für eine Zieltabelle. Eine eingehende E-Mail-Aktion prüft die E-Mail auf ein Wasserzeichen, das sie mit einer Aufgabe verknüpft, und prüft, ob andere Bedingungen vorliegen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, führt das System die von Ihnen konfigurierte Aktion für eingehende E-Mails durch. Das System kann zwei Arten von Aktionen ausführen:

- Aktion aufzeichnen: Festlegen eines Werts für ein Feld in der Zieltabelle.
- E-Mail-Antwort: Senden einer E-Mail an die Quelle, die die Aktion ausgelöst hat.

Wenn eine E-Mail kein identifizierbares Wasserzeichen hat, versucht eine eingehende E-Mail-Aktion standardmäßig, einen Vorfall aus der Nachricht zu erstellen. Wenn die E-Mail ein Wasserzeichen eines vorhandenen Vorfalls enthält, wird der vorhandene Vorfall anhand einer eingehenden E-Mail-Aktion gemäß dem Skript der Aktion aktualisiert.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an und lernen Sie die Aktionen kennen, die die Instanz als Antwort auf Nachrichten von Benutzern ausführen können und anzeigen, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer erstellt oder geändert werden können. Konfigurieren Sie Aktionen bei eingehender E-Mail und E-Mail-Benachrichtigungen

Empfangstypen für eingehende E-Mails

Das System klassifiziert alle eingehenden E-Mails in eine von drei Arten: Weiterleiten, Antworten oder 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.

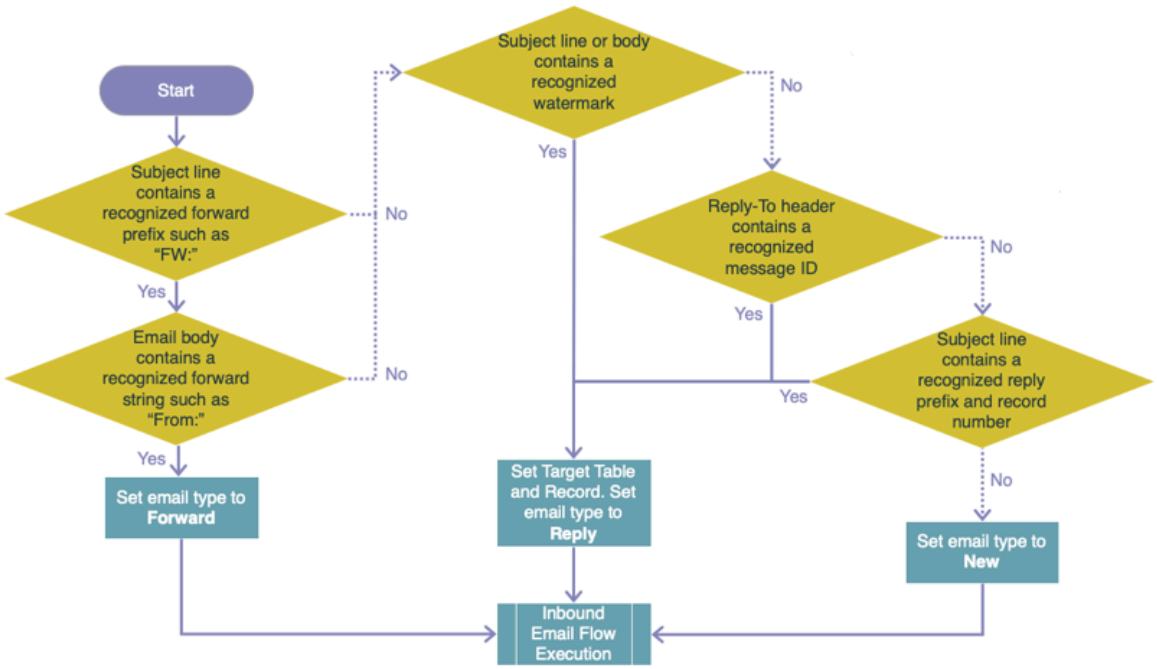
Aktionsklassifizierungen für eingehende E-Mails

Reihenfolge	Typ	Kriterien
1	Weiterleiten	Das System klassifiziert eine E-Mail nur dann als Weiterleitung, wenn alle folgenden Kriterien erfüllt sind: • Die *Betreffzeile* enthält ein erkanntes Weiterleitungs-Präfix wie **FW:**. • Der *Nachrichtentext* enthält eine erkannte Weiterleistungs-Zeichenfolge wie **Von:**. Das System klassifiziert jede E-Mail, die diese Kriterien erfüllt, als Weiterleitung, auch wenn die Nachricht ein Wasserzeichen oder eine Datensatznummer enthält, die sie sonst als Antwort klassifiziert.
2	Antworten	Das System klassifiziert eine E-Mail als Antwort, wenn sie nicht mit dem Typ „Empfangen weiterleiten“ übereinstimmt und eines der folgenden Kriterien erfüllt: • Die Betreffzeile oder der E-Mail-Text enthält ein erkanntes *Wasserzeichen* wie **Ref:MSG0000008**. • Es gibt kein Wasserzeichen und *Antwort an Header* Enthält eine erkannte Nachrichten-ID einer E-Mail mit Wasserzeichen. • Es gibt kein Wasserzeichen und die Betreffzeile enthält ein erkanntes Antwortpräfix wie **RE:** und eine erkannte Datensatznummer, wie z. B. **INC0005574**. **Hinweis:** Die *Antwort an Header* Für die zugeordnete E-Mail muss ein Wasserzeichen zugeordnet sein. Wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist, wird sie als neu klassifiziert.
3	Neu	Das System klassifiziert eine E-Mail als neu, wenn sie nicht mit den Empfangstypen „Weiterleiten“ und „Antwort“ abgeglichen wird.

Hinweis: Von Paris Release und darüber hinaus: Wenn ein E-Mail-Text mehrere Wasserzeichen aufweist, wird das letzte Wasserzeichen im E-Mail-Text berücksichtigt.

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

Den Typ der eingehenden E-Mail bestimmen



Anhänge

Wenn eine eingehende E-Mail einen oder mehrere E-Mail-Anhänge enthält, fügt die Aktion bei eingehender E-Mail die Anhänge dem ersten Datensatz hinzu, der von der Aktion erzeugt wird.

Zeichencodierung

- Wenn die E-Mail-Kodierung ASCII-7 oder UTF-8 ist, behalten Aktionen bei eingehender E-Mail die Zeichenkodierung in allen zugeordneten Aufgabendatensätzen bei, die sie erzeugen.
- Wenn die E-Mail-Kodierung ISO-8859-1 ist, versucht die Aktion bei eingehender E-Mail, die E-Mail in Windows 1252 zu konvertieren.
- Aktionen bei eingehender E-Mail konvertieren andere Kodierungen (z. B. Mac OS Roman) in Klartext, der möglicherweise lesbar ist.

Siehe System-E-Mail-Protokoll und Postfächer für Beispiele dafür, was Sie eventuell sehen, wenn eine Benachrichtigung oder eine Aktion bei eingehender E-Mail nicht verarbeitet wird.

Hinweis: Der Status aller eingehenden E-Mails, die auf Aktionen bei eingehender E-Mail geprüft wurden, wird zu **Verarbeitet** geändert, auch wenn keine übereinstimmende Aktion vorliegt.

Domänentrennung

Das System ignoriert die Domäne, in der sich der Aktionsdatensatz für eingehende E-Mails befindet, wenn es einen Datensatz erstellt, der auf der Aktion bei eingehender E-Mail basiert. Behalten Sie Aktionen bei eingehender E-Mail in der globalen Domäne bei. Wenn zum Beispiel Ihre Aktion bei eingehender E-Mail einen Incident erstellt, erstellt das System den Incident in derselben Domäne wie der Benutzer im Feld **Anrufer**. Wenn sich dieser Benutzer nicht in der Tabelle Benutzer [sys_user] befindet, befindet sich der Incident in der globalen Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Benachrichtigungsvariablen

Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails

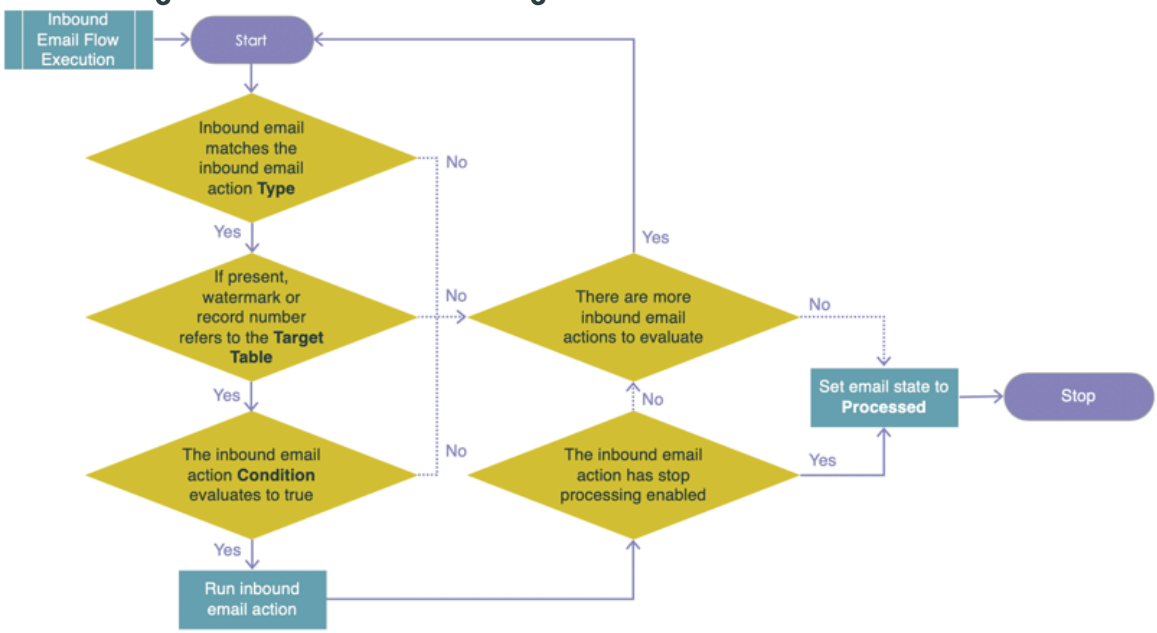
Verarbeitung der Aktion für eingehende E-Mails

Das System ermittelt, welche eingehenden Aktionen ausgeführt werden sollen, indem es den Typ der eingehenden E-Mail und die Aktionsbedingungen für eingehende E-Mails mit der eingehenden E-Mail-Nachricht vergleicht. Es gibt bestimmte Eigenschaften, um die Antwort- und Weiterleitungspräfixe in den E-Mail-Betreffzeilen festzulegen, die Ihre Instanz bei der Verarbeitung eingehender E-Mails erkennt.

Hinweis: Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität vor Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das System folgt diesem Verarbeitungsablauf, um zu bestimmen, ob eine eingehende Aktion ausgeführt werden soll.

Verarbeitungsworkflow von Aktionen eingehender E-Mails



Das System führt eine Aktion bei eingehender E-Mail nur aus, wenn:

- der Typ der eingehenden E-Mail mit der Aktion **Typ** bei eingehender E-Mail übereinstimmt.
- Wenn vorhanden, bezieht sich die Wasserzeichen- oder Datensatznummer auf einen Datensatz in der **Zieltabelle**.
- die Aktion **Bedingungen** bei eingehender E-Mail als „true“ ausgewertet wird.

Wenn eines dieser Kriterien nicht erfüllt ist, überspringt das System die aktuelle Aktion bei eingehender E-Mail und wertet die nächste aktive Aktion bei eingehender E-Mail aus. Das System verarbeitet Aktionen bei eingehender E-Mail vom niedrigsten bis zum höchsten **Reihenfolge**-Wert. Wenn bei der Aktion bei eingehender E-Mail **Verarbeitung stoppen** aktiviert ist, aktualisiert das System den **Status** des E-Mail-Datensatzes auf **Verarbeitet**, nachdem die Aktion **Skript** bei eingehender E-Mail ausgeführt wurde.

Das folgende Video zeigt, wie eine Bedingung de rAktion bei eingehender E-Mail die Erstellung eines Incidents verhindert.

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

Fehlerbehebung, wenn eingehende E-Mails nicht verarbeitet werden

In E-Mail-Betreffzeilen erkannte Präfixe

E-Mail-Antwortpräfixe

Wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist oder der E-Mail-Header „in-Antwort-an“ vorhanden ist, erkennt die Instanz E-Mails, die ein Präfix von enthalten *glide.email.reply_subject_prefix*Eigenschaft als Antwort-E-Mail. Mit dieser Eigenschaft können Sie nicht standardisierte Antwortpräfixe in Ihrem E-Mail-System festlegen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.reply_subject_prefix	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt: **Hinweis:** Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.

E-Mail-Weiterleitungspräfixe

E-Mails mit bestimmten Präfixen lösen den Weiterleitungstyp der Aktion bei eingehender E-Mail aus. Die Instanz erkennt alle E-Mails, deren Betreffzeile ein Präfix von enthält *glide.email.forward_subject_prefix*Eigenschaft als weitergeleitete E-Mail. E-Mails mit diesen Präfixen lösen Aktionen bei eingehender E-Mail des Typs Weiterleitung aus. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um nicht standardmäßige Weiterleitungspräfixe in Ihrem E-Mail-System festzulegen, es sei denn, Sie möchten, dass sich E-Mail-Weiterleitungen wie Antworten verhalten. Wenn der Wert der Systemeigenschaft leer ist, kehrt das System zur Verwendung der Werte zurück **fw:** Und **vorwärts:** .

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.forward_subject_prefix	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: • Speicherort: zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Präfixe unterscheiden nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.

E-Mail-Weiterleitung als Antwort

Eigenschaften dienen dazu, um Aktionen bei eingehender E-Mail zur Verarbeitung weitergeleiteter E-Mails als Antwort-E-Mail zu erzwingen. Diese Eigenschaften steuern das Betreffpräfix, das die Aktionen bei eingehender E-Mail verwenden.

Eigenschaft	Wert erforderlich
`glide.email.reply_subject_prefix`	re:, Re:, RE:, aw:, r:, fw:, fwd:, Fwd:, FWD:
`glide.email.forward_subject_prefix`	[beliebiger Text, der kein Weiterleitungspräfix ist]

Diese Eigenschaften bewirken, dass die Aktion „Incident aktualisieren“ bei eingehender E-Mail alle weitergeleiteten und beantworteten E-Mails verarbeitet.

Hinweis: Die `glide.email.forward_subject_prefix`Die Eigenschaft muss Text enthalten, damit die weitergeleitete E-Mail als Antwort verarbeitet werden kann. Es kann ein beliebiger Text sein, mit Ausnahme eines Vorwärtspräfixes (dh fw:,fwd:,Fwd:,FWD:).

Zuordnen einer Absender-E-Mail-Adresse zu einem Benutzer

Die Instanz vergleicht eine E-Mail-Adresse eines Absenders mit einem aktiven Benutzer in der Benutzertabelle [sys_user] mithilfe von Aktionen bei eingehender E-Mail.

Bei der Verarbeitung einer E-Mail setzt die Instanz den aktuellen Benutzer auf den Benutzer, dessen E-Mail-Adresse mit **email.from** übereinstimmt. Aktionen bei eingehender E-Mail können dann auf diesen aktuellen Benutzer verweisen. Die Basissystem-Aktion „Incident erstellen“ bei eingehender E-Mail legt beispielsweise die **caller_id** des Incident auf den von `gs.getUserID()` ausgegebenen Wert fest.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Die Instanz stimmt nicht mit inaktiven Benutzern überein.

Hinweis: Jeder Benutzerdatensatz muss über eine eindeutige E-Mail-Adresse verfügen, damit die Instanz die E-Mail zuverlässig dem richtigen Benutzer zuordnen kann.

Wenn keine eindeutige E-Mail-Adresse für jeden Benutzer möglich ist, weisen Sie nur einem aktiven Benutzer eine gemeinsam genutzte E-Mail-Adresse zu, sodass die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer an den aktiven Benutzer anpasst.

Übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz mit zufällig ausgewählten Wasserzeichen in einer E-Mail-Betreffzeile oder einem E-Mail-Text übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Bei Instanzen, die von einer Version vor Jakarta aktualisiert wurden, kann das System während eines Wasserzeichen-Übergangszeitraums sowohl randomisierte als auch nicht randomisierte Wasserzeichen erkennen.

Beispiele für übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Inhalt der Betreffzeile oder des Textkörpers	Übereinstimmende Ergebnisse
Ref:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [sys_watermark] nach einem Datensatz mit der Nummer MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt. Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [sys_watermark] nach einem Datensatz mit der Nummer MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.

Übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz Datensatznummern in der Betreffzeile einer E-Mail einem vorhandenen Datensatz zuordnet, wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist.

Beispiele für übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile

Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
RE: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und erkennt das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz INC0005574. Wenn dieser Incident vorliegt, wird die E-Mail mit diesem Incident verknüpft. Wenn dieser Incident Record nicht vorhanden ist, erstellt die Instanz die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu.
RE: Beispiel „INC0005574“ RE: Beispiel *INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort, erkennt aufgrund des Anführungszeichens jedoch nicht das "INC-Präfix als zu der Incident-Tabelle gehörig. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen vor der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile (Fortsetzung)

Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
RE: „Beispiel INC0005574“ RE: Beispiel INC0005574*	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig an. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz INC0005574", den sie wegen des Anführungszeichens nicht finden kann. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen am Ende der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
RE: CHG0008593 und INC000576	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort an und erkennt einen, aber nicht beide Nummernpräfixe. Es gibt keine Möglichkeit, vorherzusagen, nach welcher Präfixübereinstimmung die Instanz zuerst sucht. Um eine Übereinstimmung für eines der Präfixe zu finden, durchsucht sie die entsprechende Tabelle nach einem passenden Datensatz. Wenn der Datensatz vorhanden ist, wird die E-Mail der Tabelle zugeordnet. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, verwendet die Instanz die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu. **Hinweis:** Die Instanz unterstützt die Verarbeitung von E-Mails mit mehreren Nummern in der Betreffzeile nicht, da nicht vorhergesagt werden kann, welche Datensatzübereinstimmung die Instanz zuerst findet. Aus diesem Grund sollten Sie nicht mehr als eine Variable $number in Ihre Benachrichtigungen aufnehmen.
FW: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile wegen des FW:-Präfix als Weiterleitung. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für weitergeleitete E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diesen Betreff als neue E-Mail, da sie kein passendes Antwort- oder Weiterleitungspräfix enthält. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.

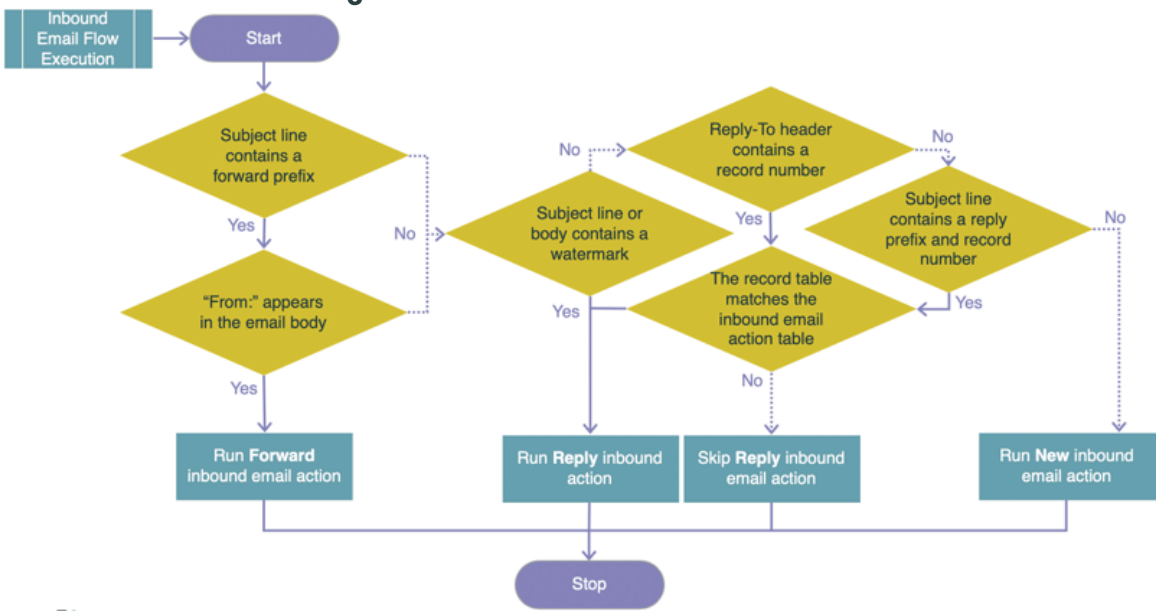
Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails

Das System vergleicht eingehende E-Mails mit den Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail ab.

Die standardmäßigen eingehenden Aktionen erstellen oder aktualisieren einen Aufgabendatensatz unter diesen Bedingungen.

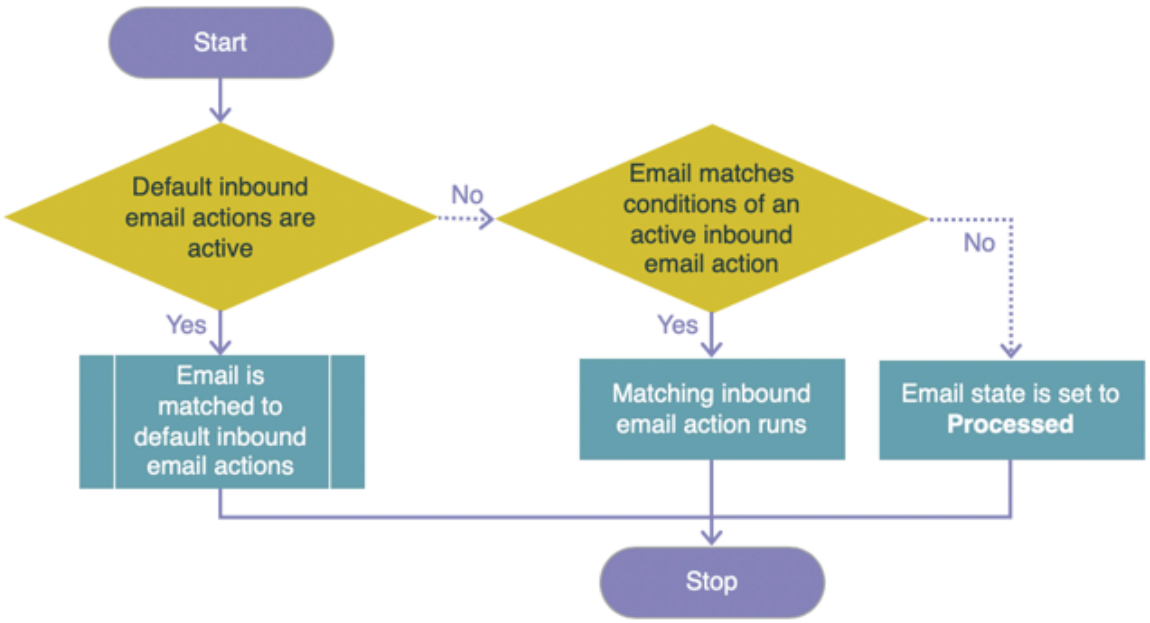
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Standard-Übereinstimmungskriterien



Wenn Sie die Standardaktionen bei eingehender E-Mail anpassen oder deaktivieren, prüft das System die Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn das System keine Aktion bei eingehender E-Mail mit übereinstimmenden Bedingungen finden kann, wird der Status auf **Verarbeitet** festgelegt.

Benutzerspezifische Übereinstimmungskriterien



Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
Weiterleiten	Die E-Mail enthält die folgenden Bedingungen:	Incident erstellen (Weitergeleitet)	Neuen Datensatz 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.

Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
	1. Ein Betreff, der mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt (auch wenn ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist). 2. Von <Benutzer-E-Mail> wird an einer beliebigen Stelle im E-Mail-Text angezeigt.		
Antworten	Die E-Mail enthält eine der folgenden Bedingungen und die in der E-Mail angegebene Tabelle stimmt mit der Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail überein: 1. Ein gültiges Wasserzeichen, das einem vorhandenen Datensatz entspricht. 2. Eine In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile (wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist), der mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. 3. Eine Betreffzeile, die mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt (wenn weder ein Wasserzeichen noch eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist) und eine gültige Datensatznummer, die einem vorhandenen Datensatz entspricht.	Incident aktualisieren (BP)	Vorhandenen Datensatz aktualisieren
Neu	Die E-Mail erfüllt die Bedingungen für eine Aktion bei eingehender E-Mail vom Typ Antwort oder Weiterleitung nicht	Incident erstellen	Neuen Datensatz erstellen

Wenn für einen bestimmten Typ mehr als eine Aktion bei eingehender E-Mail verfügbar ist, verwendet die Instanz das Feld „Tabelle“, um die E-Mail einer bestimmten Tabelle zuzuordnen. Wenn es auch mehr als eine Aktion für die Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail gibt, verwendet die Instanz das Feld **Auftrag**, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Aktionen ausgeführt werden.

Aktionen für eingehende E-Mails konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails, und verwenden Sie die Reihenfolge, um mehrere Filter in Aktionen für eingehende E-Mails zu verwalten.

Automatische Anwendererstellung aktivieren

Ein Administrator kann eine E-Mail-Eigenschaft festlegen, um Benutzer automatisch aus eingehenden E-Mails zu erstellen. Der Administrator stellt eine Liste vertrauenswürdiger Domänen bereit, um zu verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer automatisch erstellt 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise verhindern, dass E-Mails von Benutzern außerhalb Ihrer Unternehmensdomäne Incidents erstellen. Wenn eine Instanz eine Nachricht empfängt und keine übereinstimmende E-Mail-Adresse vom Absender vorhanden ist, kann die Instanz einen Benutzer erstellen, dessen Benutzer-ID [sys_user.user_name] auf die vollständige E-Mail-Adresse des Absenders eingestellt ist.
Benutzer in Ihrer Instanz müssen weiterhin über Schreib- und Aktualisierungszugriff auf die Datensätze verfügen, die sie durch Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen oder aktualisieren.

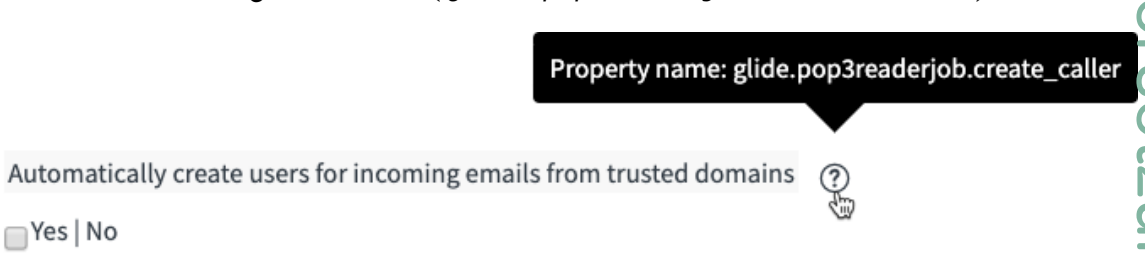
Hinweis: Um mehr über zu erfahren `glide.user.trusted_domain`Eigenschaft, die sich auf die automatische E-Mail-Erstellung auswirkt, siehe E-Mails nach Domäne für die Anwendererstellung beschränken (Instanzsicherheitshärtung) In den Instanzsicherheitshärtungseinstellungen.

Benutzer aus eingehenden E-Mails

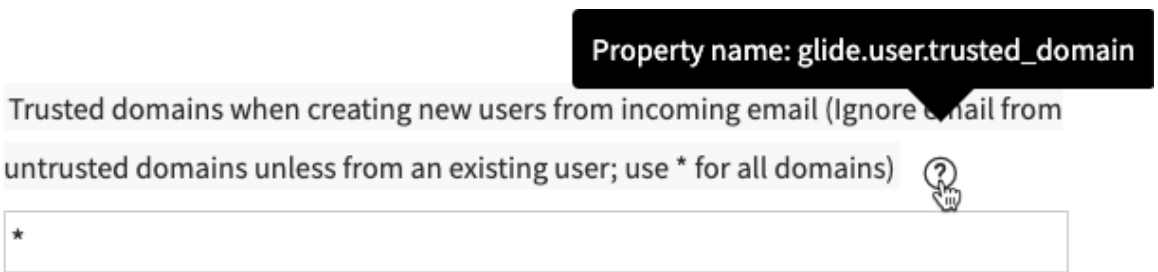
Wert der email.from-Variable	Benutzer-ID erstellt	E-Mail-Adresse	Name
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender
„Neuer Benutzer“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender
„Benutzer, neu“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender
„Benutzer“ <nuser@company.com>	nuser@company.com	nuser@company.com	Anwender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Erstellen Sie automatisch Anwender für eingehende E-Mails aus vertrauenswürdigen Domänen** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).



3. Geben Sie die Liste der vertrauenswürdigen Domänen in ein **Vertrauenswürdige Domänen zum Erstellen von Anwendern aus eingehenden E-Mails** (`glide.user.trusted_domain`).



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 `glide.user.trusted_domain`Die Eigenschaft verhindert die Erstellung von Anwendern, wenn der Absender nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt. Das System kann jedoch weiterhin eingehende Aktionen für E-Mails verarbeiten, die von der Domäne empfangen werden. Damit das System diese E-Mails ignoriert, richten Sie einen Systemadressfilter ein. Weitere Informationen zum Einrichten von Systemadressfiltern finden Sie unter Systemadressfilter. Sie können auch verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen, indem Sie den Gastbenutzer ausschließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Gastbenutzer zu sperren.
   a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender** Und wählen Sie den Anwender aus **Gast** .
   b. Wählen Sie das Feld **Gesperrt** aus, um den Gast-Account zu deaktivieren.

Nächste Maßnahme

Wenn die Eigenschaft `glide.pop3readerjob.create_caller`lst auf festgelegt `false`, Führt die Instanz eingehende Aktionen von Anwendern aus, die keinem vorhandenen Anwender entsprechen, indem die Identität des Gastanwenders angenommen wird.

Wenn die Eigenschaft ist `glide.pop3readerjob.create_caller`lst auf festgelegt `true`, Aber ein Anwender hat eine gültige E-Mail-Adresse, die einem nicht primären Gerät zugeordnet ist. Die Instanz erstellt einen neuen Anwenderdatensatz für diese E-Mail-Adresse, wenn in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] keine übereinstimmende E-Mail-Adresse vorhanden ist. Die Instanz überprüft nicht primäre E-Mail-Adressen nicht anhand der Tabelle „Benachrichtigungsgeräte“ [cmn_notif_device].

Die Methode, die die Instanz zum Erstellen von Benutzern verwendet, kann durch Aktivieren des Plugins „E-Mail Automatic User Creation“ auf die vollständige E-Mail-Adresse aktualisiert werden.

Das Plugin legt die Eigenschaft fest `glide.email.create_userid_from_email`Bis **Wahr** Standardmäßig. Aktivieren Sie nach der Aktivierung des Plugins die automatische Benutzererstellung aus E-Mails.

Hinweis: Die `glide.email.create_userid_from_email`Wird vom System nicht verwendet, wenn der Datensatz mit dem Datensatzersteller erstellt oder manuell erstellt wird.

Warnung: Überprüfen Sie Ihre vorhandenen Benutzerdatensätze, um alle abzustimmen, die identische E-Mail-Adressen enthalten. Wenn Sie das Plugin vor dem Abgleichen von E-Mail-Adressen aktivieren, kann Ihre Instanz nicht zwischen Benutzern mit identischen E-Mail-Adressen unterscheiden und wählt zufällig einen der Benutzer mit der entsprechenden E-Mail-Adresse aus.

Festlegen von Feldwerten aus dem E-Mail-Text

Werte in einer eingehenden E-Mail können Feldwerte in einem Aufgabendatensatz festlegen.

Jedes same:value-Paar in einem eingehenden E-Mail-Text wird im Skript der eingehenden E-Mail in ein Variablen-/Wertepaar geparst. Das name:value-Paar muss in einer eigenen Zeile stehen. Beachten Sie, dass die meisten E-Mail-Clients die Anzahl der zulässigen Zeichen pro Zeile begrenzen und übermäßig lange name:vaue-Paare abschneiden können.

Tipp: Um eine unerwartete Analyse zu verhindern, stellen Sie sicher, dass alle Namen in den Name:Wert-Paaren eindeutig 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.

Siehe E-Mails Werden Umgeleitet Ein Beispiel für die Verwendung von *setDisplayValue()*In einer Aktion für eingehende E-Mails.

Hinweis: Die Aktion generiert immer einen Variablennamen in Kleinbuchstaben. Außerdem funktioniert diese Funktion nicht für Referenzfelder.

Wenn beispielsweise ein E-Mail-Text diese Zeile enthält:

```
Foo:bar
```

Das Skript der eingehenden E-Mail erstellt die Variable *email.body.foo* mit dem Wert von **bar**. Sie können diese Variablen verwenden, um folgende Bedingungen zu erstellen:

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

In diesem Beispiel legt das Skript den Wert von *[Feld]* auf den Wert **bar** fest.

Hinweis: Leerzeichen werden als Unterstriche gerendert, wenn ein Name:Wert-Paar in ein Variablen/Wert-Paar analysiert wird. Beispiel: Wenn ein E-Mail-Text eine Zeile mit Leerzeichen wie enthält `Meine Variable:Data` , Erstellt dann das Skript für eingehende E-Mails die Variable *Email.body.my_variable* . Der Wert der Variable ist **Daten** .

Angeben der Reihenfolge für die Verarbeitung der eingehenden E-Mails

Sie können eine Verarbeitungsreihenfolge der Aktionen bei eingehender E-Mail konfigurieren und die Reihenfolge verwenden, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Das Plugin „Geordnete E-Mail-Verarbeitung“ (com.glide.email_ordered_processing) ist für neue Instanzen standardmäßig aktiviert. Benutzer mit der Administratorrolle können das Plugin für aktualisierte Instanzen aktivieren. Das Plugin fügt die Spalte **Reihenfolge** zur Tabelle „Regeln“ [sysrule] hinzu, in der die Instanz festlegt, wann E-Mails verarbeitet werden. Administratoren können einem Aktionsskript auch einen Befehl hinzufügen, der die Verarbeitung nach der Ausführung des Skripts anhält.

Die Verarbeitungsreihenfolge konfigurieren

Konfigurieren Sie die Verarbeitungsreihenfolge von Aktionen bei eingehender E-Mail, damit diese in einer vorgegebenen Reihenfolge ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene eingehende Aktion oder erstellen Sie eine.
3. Füllen Sie das Formular aus und vergeben Sie eine Rangnummer im Feld **Reihenfolge**, um festzulegen, wann diese Regel für eingehende E-Mails in Bezug auf andere Regeln ausgeführt werden soll.
   Wenn Sie das Plugin aktualisiert und aktiviert haben, kann das Feld **Reihenfolge** **Ausführungsreihenfolge** genannt werden.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass jede Aktion bei eingehender E-Mail einen eindeutigen Wert unter **Reihenfolge** hat, um sicherzustellen, dass das System die Verarbeitung wie erwartet stoppt. Wenn mehrere Aktionen bei eingehender E-Mail denselben Wert unter **Reihenfolge** haben, kann das System alle Aktionen bei eingehender E-Mail auswerten, selbst wenn eine der Aktionen das Skript `event.state="stop_processing";` enthält oder die Option **Verarbeitung stoppen** ausgewählt 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.

4. So stoppen Sie die Regelverarbeitung, wenn eine Aktion bei eingehender E-Mail erfolgreich ausgeführt wird: Fügen Sie am Ende des Skripts die folgende Zeile hinzu:
   - Markieren Sie die Checkbox **Verarbeitung stoppen**.
   - Fügen Sie die folgende Zeile am Ende des Skripts **Aktionen** hinzu:

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Mehrere Filter in einer Aktion bei eingehender E-Mail verwalten

Verwenden Sie die Prozessreihenfolge und den Befehl `stop_processing`, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel können Sie neue Problemdatensätze erstellen, wenn `prb:` in der Betreffzeile erscheint, und neue Change Requests, wenn `chg:` in der Betreffzeile erscheint. Alle anderen E-Mails werden zum Erstellen eines Incident verwendet. Die Aktionen sind wie folgt eingerichtet:

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung `Betreff> beginnt mit > chg:` und der Befehl `event.state="stop_processing";` an das Skript angehängt sind.
2. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von `100` zu.
3. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung `Betreff> beginnt mit> prb:` und der Befehl `event.state="stop_processing";` an das Skript angehängt sind.
4. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von `200` zu.
5. Erstellen Sie eine Aktion für einen Incident ohne Bedingungen und mit einem Reihenfolgewert von `300`.

   Es ist nicht erforderlich, den Befehl `stop_processing` dem Skript für die Incident-Aktion hinzuzufügen, es sei denn, Sie möchten die Verarbeitung bei dieser Regel stoppen, um die Fortsetzung einer anderen Aktion zu vermeiden.

Ergebnis
Wenn entweder ein Change Request oder ein Problem erstellt wird, stoppt der Befehl `stop_processing` die Verarbeitung und es wird kein Incident Record erstellt. Wenn weder ein Change Request noch ein Problem erstellt wird, erstellt die Aktion bei eingehender E-Mail für einen Incident einen Datensatz.

Aktionen für eingehende E-Mails verwenden

Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, und verarbeiten Sie empfangene E-Mails erneut.

Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen

Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, um die Aktionen zu definieren, die das System beim Empfang einer E-Mail ausführt.

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** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

Formularfelder für Inbound Email Actions

Feld	Beschreibung
Zeitpunkt für Ausführung	
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese E-Mail-Aktion ein.
Zieltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktion Datensätze hinzufügt oder aktualisiert.
Aktionstyp	Wählen Sie den Aktionstyp aus, den die Instanz ausführt. Wählen Sie **Aktion aufzeichnen**, um einen Datensatz in der Instanz zu ändern, oder wählen Sie **E-Mail beantworten**, damit die Instanz eine E-Mail an die Quelle der eingehenden E-Mail sendet.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion für eingehende E-Mails zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Aktion zu deaktivieren.
Verarbeitung anhalten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass das System nach der Ausführung dieser Aktion zusätzliche Aktionen für eingehende E-Mails ausführt.
Sensible Daten schwärzen	Wählen Sie diese Option aus, um vertrauliche Daten wie persönliche Daten, SSN, Kreditkartendetails zu maskieren. **Hinweis:** Nur verfügbar, wenn Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails Plugin ist aktiviert.
Typ	Wählen Sie den Nachrichtentyp aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Die Aktion wird nur ausgeführt, wenn die eingehende E-Mail des ausgewählten Typs ist. Verfügbare Typen sind: ○ *Neu*: Eine E-Mail, die nicht als Antwort oder Weiterleitung erkannt wird. ○ *Antworten*: Eine E-Mail mit einem Wasserzeichen mit einer In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile oder deren Betreffzeile mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt. ○ *Weiterleiten*: Eine E-Mail, deren Betreffzeile mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt, selbst wenn die E-Mail auch ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile enthält. **Hinweis:** Standardmäßig generieren eingehende E-Mails des Typs *Weiterleiten* immer neue Incidents, unabhängig davon, ob ein Wasserzeichen vorhanden ist. Wenn dieses Verhalten nicht mit Ihrer Geschäftslogik übereinstimmt, können Sie die Präfixe „erkannte Antwort“ und „Weiterleitung“ so ändern, dass Weiterleitungen wie Antworten behandelt werden.
Erforderliche Rollen	Geben Sie die erforderlichen Rollen an, die der Absender haben muss, um die eingehende Aktion 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.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wann diese Aktion bei eingehender E-Mail relativ zu anderen eingehenden Aktionen, die dieselbe Zieltabelle verwenden, ausgeführt wird. Die Instanz verarbeitet die Aktion zuerst mit der niedrigsten Bestellnummer.
Von	Wählen Sie den Benutzer aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ausgewählt ist, wird die Aktion nur ausgeführt, wenn der E-Mail-Absender mit dem Benutzernamen übereinstimmt. Lassen Sie dieses Feld leer, um die Aktion für alle Anwender auszuführen. **Hinweis:** Wenn der ausgewählte Anwender später archiviert oder gelöscht wird, wird die Einschränkung entfernt, und jeder kann die Aktion für eingehende E-Mails auslösen.
Bedingung	Geben Sie die Bedingung an, die als „true“ ausgewertet werden muss, um die Aktion bei eingehender E-Mail auszulösen. Erstellen Sie eine Bedingung mit den Auswahllisten oder geben Sie eine Anweisung ein, die festlegt, wann die Aktion bei eingehender E-Mail ausgeführt wird. Zum Beispiel: `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Aktionen	
Feldaktionen	Dieses Feld erscheint, wenn der **Aktionstyp Aktion aufzeichnen** lautet. Legen Sie fest, wie Informationen in der E-Mail in den Datensatz eingefügt werden. Wählen Sie zum Beispiel **[Erstellt von] [Von-E-Mail] [Absender]**, sodass Sie beim Einfügen der Anforderung sehen können, für wen sie bestimmt ist.
Antwort-E-Mail	Dieses Feld erscheint, wenn der **Aktionstyp E-Mail beantworten** lautet. Erstellen Sie die E-Mail-Nachricht, die an die Quelle gesendet werden soll, die die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat.

Skript	Geben Sie das Skript ein, das die Aktion ausgeführt wird. Normalerweise verwendet dieses Skript die Validatoren Skripteinbindung und E-Mail-Variablen.
	Eine Vorlage wird bereitgestellt:
	`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`
	`// Implement email action here`
	`})(current, event, email, logger);`
	Folgende Objekte stehen zur Verfügung:
	○ **aktuell**: Zugriff auf den Datensatz, auf den die eingehende E-Mail verweist. Zum Beispiel greift `current.assigned_to` auf die Person zu, die der Aufgabe zugewiesen ist.
	○ **Ereignis**: Zugriff auf einen der Parameter des Ursprungsereignisses. Zum Beispiel greift `event.parm1` auf den ersten Parameter des Ereignisses oder `event.parm2` auf den zweiten Parameter zu. Siehe Ereignisse Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ **E-Mail**: Zugriff auf den aktuellen Datensatz der eingehenden E-Mail. Zum Beispiel greift `email.subject` auf den Inhalt in der Betreffzeile der E-Mail zu. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen. ○ **Protokollierung**: Fügen Sie der Protokolldatei eine Nachricht mit der Quelle auf `email.<Sys-ID der eingehenden E-Mail>` eingestellt hinzu. Zum Beispiel: `logger.log („Einige Informationen“)`
Beschreibung	
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung dieser Aktion bei eingehender E-Mail ein.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie eine Nummer ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der diese E-Mail-Aktion ausgeführt werden soll. Aktionen mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Das Plugin „bestellte E-Mail-Verarbeitung“ aktiviert dieses Feld nicht.

Empfangene E-Mails erneut verarbeiten

Wenn eine E-Mail falsch verarbeitet wurde, beheben Sie das zugrunde liegende Problem, und verarbeiten Sie die E-Mail erneut. Sie können E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verschiedene Szenarien können zu falsch verarbeiteten E-Mails führen. Nachdem Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, verarbeiten Sie die E-Mails erneut, um die richtigen E-Mail-Datensätze zu erhalten. Zwei der häufigsten Szenarien sind:

- Die eingehende Aktion konnte nicht richtig ausgelöst werden. Nachdem Sie die eingehende Aktion aktualisiert oder korrigiert haben, verarbeiten Sie die betroffenen E-Mails erneut, um die richtigen Datensätze zu erstellen.
- E-Mails wurden versehentlich in einer Entwicklungsinstanz gesendet, normalerweise aufgrund des Anwendernamens oder Passworts einer Produktions- oder Testinstanz, die in der Entwicklungsinstanz wiederverwendet wird. In diesem Fall exportieren Sie zuerst die E-Mails aus der Entwicklungsinstanz als XML und importieren sie in die richtige Instanz. Verarbeiten Sie die importierten E-Mails in der richtigen Instanz erneut, um die richtigen E-Mail-Datensätze zu erhalten.

Sie können E-Mails mit den Typen erneut verarbeiten `Erhalten` Oder `Erhalten – ignoriert` . Solche E-Mails werden an die Systempostfächer verarbeitet **Erhalten** Und **Junk** , Bzw. .

Führen Sie die folgenden Schritte erst aus, nachdem Sie das zugrunde liegende Problem behoben haben. Dieses Verfahren verarbeitet nur die E-Mails neu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum relevanten **System-Postfach** Oder navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **E-Mail**an.
2. Entscheiden Sie, ob E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeitet 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.

- Um eine einzelne E-Mail erneut zu verarbeiten, öffnen Sie diese E-Mail, und klicken Sie auf **E-Mail erneut verarbeiten** .
- Um mehrere E-Mails gleichzeitig erneut zu verarbeiten, wählen Sie sie im Postfach oder im E-Mail-Protokoll aus, und wenden Sie an **Empfangene E-Mails erneut verarbeiten** Aktion.

Denken Sie daran, dass Sie nur erneut verarbeiten können Erhalten Oder Erhalten – ignoriert E-Mails.

Schwärzung sensibler Daten

Schwärzen Sie vertrauliche Daten wie Sozialversicherungsnummer, Kreditkartendetails, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und andere personenbezogene Daten aus eingehenden E-Mails, um Daten und Datenschutz zu schützen.

Wenn eine eingehende E-Mail empfangen wird, werden die vertraulichen Daten maskiert. Die sensiblen Daten werden aus dem Textkörper, „body_Text“, „subject“ in der Tabelle [sys_email] geschwärzt, nachdem Flows und eingehende Aktionen ausgeführt wurden.

Hinweis: Daten, die geschwärzt wurden, können nicht wiederhergestellt werden.

Die Option „sensible Daten schwärzen“ ist in Aktionen für eingehende E-Mails verfügbar, sobald Folgendes aktiviert ist:

- Plugin „Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails“
- Daten-Discovery-Anwendung

Hinweis: Daten-Discovery Die Anwendung erfordert kein kostenpflichtiges Abonnement, wenn sie zusammen mit der Schwärzung vertraulicher Daten für das Plugin „eingehende E-Mails“ verwendet wird.

Informationen zum Erstellen von Aktionen für eingehende E-Mails finden Sie unter Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen.

Die Schwärzungszeit für den Datensatz kann angezeigt werden, indem Sie überprüfen **E-Mail-Protokoll** . Weitere Informationen finden Sie unter System-E-Mail-Protokoll und Postfächer .

Aktivieren Sie das Plugin „Schwärzung sensibler Daten“ für eingehende E-Mails

Sie können aktivieren Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails Plugin (Com.Glide.email_inbound.redaction) Für BenachrichtigungenWenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails Plugin (Com.Glide.email_inbound.redaction) 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.

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: 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme

Daten-Discovery aktivieren

Hinweis: Daten-Discovery Die Anwendung erfordert kein kostenpflichtiges Abonnement, wenn sie zusammen mit der Schwärzung vertraulicher Daten für das Plugin „eingehende E-Mails“ verwendet wird.

Daten-Discovery Muster

Standarddatenmuster Werden verwendet, um Tabelleneinträge für eine weitere Klassifizierung zu filtern. Die Daten-Discovery Muster definiert den regulären Ausdruck, der zum Abgleichen von Daten mit einer Zieltabelle verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Daten-Discovery Muster .

Passen Sie das Verhalten für die Schwärzung vertraulicher Daten an

Passen Sie das Verhalten der Schwärzung vertraulicher Daten an, indem Sie Systemeigenschaften für Flows erstellen, die durch eingehende E-Mails, sys_email-Datensatz und eingehende Aktionen ausgelöst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung in Flows umzuschalten.

   Hinweis: Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, werden standardmäßig alle eingehenden Aktionen und der sys_email-Datensatz unabhängig von den folgenden Eigenschaftswerten, die in Schritt 2 und Schritt 3 erwähnt werden, geschwärzt.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   b. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Erstellen *`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled`*Eigenschaft.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow`*
Beschreibung	Dies ist eine globale Eigenschaft zum Umschalten der Schwärzung Flow Designer
Typ	Wahr|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.

Felder	Eingabe
Wert	falsch

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Wahlweise: Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung im Datensatz „sys_email“ umzuschalten.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

b. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Erstellen *`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled`*Eigenschaft.

c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en`*
Beschreibung	Diese Eigenschaft schaltet die Schwärzung im sys_email-Datensatz um
Typ	Wahr|Falsch
Wert	wahr

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Wahlweise: Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung in allen eingehenden Aktionen umzuschalten.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

b. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Erstellen *`glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled`*Eigenschaft.

c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe`*
Beschreibung	Diese Eigenschaft schaltet die Schwärzung in allen eingehenden E-Mails um
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch

d. Wählen Sie **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.

Referenzen für eingehende E-Mails

E-Mail-Objektvariablen, Identitätswechsel von Anwendern und eingehende Aktionen sowie Beispiele für die Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen.

Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen

Das Aktionsskript für eingehende E-Mails enthält das E-Mail-Objekt, um über Variablen auf verschiedene Teile einer eingehenden E-Mail zuzugreifen. Sie können die globale Variable `sys_email` mit Aktionen eingehender E-Mails verwenden.

Zugriff auf E-Mail-Objekte mit Variablen

Variable	Inhalte
`email.to`	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen in den Feldern To: und Cc:.
`email.direct`	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld To:.
`email.copied`	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld Cc:.
`email.body_text`	Enthält den Textkörper der E-Mail als Textzeichenfolge.
`email.body_html`	Enthält den Textkörper der E-Mail als HTML-Zeichenfolge.
`email.from`	Enthält eine E-Mail-Adresse, die von den folgenden Bedingungen abhängt: • Wenn die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse der **E-Mail-Addresse** eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die E-Mail-Adresse des Benutzers. • Wenn die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse keiner **E-Mail-Addresse** eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse.
`email.from_sys_id`	Enthält die Sys-ID des Benutzers, der die E-Mail an die Instanz gesendet hat.
`email.fromAddress`	Wenn-Systemeigenschaft `glide.email.inbound_action.extract_from_header`Eige ist auf „wahr“ festgelegt, `origemail`Wird aus den Headern berechnet. Der Standardwert ist „falsch“, wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist.
`email.origemail`	Enthält die Adresse des E-Mail-Absenders, wie im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** aufgeführt.
`E-Mail Betreff`	Enthält den Betreff der E-Mail als Textzeichenfolge.

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.

Zugriff auf E-Mail-Objekte mit Variablen (Fortsetzung)

Variable	Inhalte
email.recipients	Enthält eine kommagetrennte Liste von Empfängeradressen als nur-Text-Zeichenfolge im Feld an:.
email.recipients_array	Enthält die Empfängeradressen als Array.
email.content_type	Enthält den MIME-Content Typ der E-Mail (z. B. *text/plain; charset="us-ascii"* oder *text/html; charset="us-ascii"*).
email.headers	Enthält Details zu Absender, Route und Empfänger als reine Textzeichenfolge im Format des sendenden E-Mail-Clients.
email.importance	Enthält eine Angabe des Absenders, wie wichtig eine Nachricht ist. Der Wert kann sein **Hoch** , **Niedrig** , Oder leer.

Hinweis: Die Instanz folgt auf RFC 2822 (Internet Message Format), wodurch mehrere E-Mail-Adressen in einer Gruppe durch Kommas getrennt werden, nicht durch Semikolons. Die Instanz kann die Werte der Variablen *email.to*, *email.direct* und *email.copied* nur festlegen, wenn an Gruppen gerichtete E-Mails dem erwarteten RFC-Format entsprechen.

Eingehende email.recipient-Variablen

Die Empfängervariablen (*email.recipients*, *email.recipients-array*) ermöglichen die Verarbeitung eingehender E-Mails basierend auf den E-Mail-Empfängern. Sie können beispielsweise ein Skript erstellen, um E-Mails basierend auf folgenden Array-Werten zu verarbeiten:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

Die sys_email-Variable

Mit dieser Variable können Sie auf den empfangenen sys_email-Datensatz zugreifen, der die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat. Sie kann verwendet werden, um auf Felder im E-Mail-Datensatz zu verweisen, z. B. **uid**, **sys_id**, **content_type** und so weiter.

E-Mail-Benutzerabgleich

Wenn die Instanz eine E-Mail-Nachricht erhält, sucht das System nach einem vorhandenen Benutzerdatensatz mit derselben E-Mail-Adresse wie der Absender.

E-Mail-Adressen mit vorhandenen Benutzern abgleichen

Wert der email.from-Variable	Übereinstimmende Benutzer-ID	E-Mail-Adresse	Name
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Michael Tossi“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Adressen mit vorhandenen Benutzern abgleichen (Fortsetzung)

Wert der email.from-Variable	Übereinstimmende Benutzer-ID	E-Mail-Adresse	Name
„Tossi, Michael“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Tossi“ <mtossi@company.com>	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

Hinweis: Für diese Funktion müssen Sie das Plugin „E-Mail Automatic User Creation“ aktivieren.

Inbound Email Action-Skripts unterstützen die `gs.createUser()`-Methode nicht mehr. Verwenden Sie entweder die automatisch generierten E-Mail-Variablen oder stattdessen die `gs.GetUserID()`-Methode.

Benutzeridentifikationen und Aktionen bei eingehender E-Mail

Wenn die Instanz eine E-Mail erhält, kann sie eine Vielzahl von Aktionen ausführen, indem sie sich als Absender ausgibt.

Wenn der Absender einer eingehenden E-Mail mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den übereinstimmenden Benutzer, um alle Aktionen bei eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der Absender nicht mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den Gastbenutzer, um alle Aktionen bei eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der Anwender, dessen Identität angenommen wurde, gesperrt ist, schlägt die Aktion für eingehende E-Mails fehl.

Hinweis: Wenn eingehende E-Mails von einer nicht vertrauenswürdigen Domäne stammen, imitiert die Instanz den Guest-Benutzer, sofern Sie nicht ausdrücklich verhindern, dass Benutzer von nicht vertrauenswürdigen Domänen Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen. Weitere Informationen zum Filtern von Domänen finden Sie unter Geben Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen an .

Zulassen, dass gesperrte Anwender Aktionen für eingehende E-Mails verarbeiten

Es gibt eine Eigenschaft, mit der gesperrte Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen können. Wenn Sie beispielsweise die Eigenschaft aktivieren, können gesperrte Anwender ihr Passwort zurücksetzen und eine E-Mail an die Instanz senden, um Hilfe zu erhalten.

Eigenschaft, die gesperrten Benutzern das Auslösen von Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglicht

Eigenschaft	Beschreibung
`glide.pop3.process_locked_out`	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Warnung: Diese Eigenschaft wird aktiviert (`glide.pop3.process_locked_out`) Ermöglicht Anwendern aus nicht vertrauenswürdigen Domänen auch das Auslösen eingehender Aktionen. Der Anwender muss weiterhin aktiv sein.

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

Umleiten von E-Mails an den Instanz-POP3-Account

Konfigurieren Sie andere Postfächer, um E-Mails an den POP3-Account der Instanz weiterzuleiten.

Standardmäßig ist `POP Reader`Die geplante Aufgabe sucht alle zwei Minuten nach neuen E-Mails. Sie stellt eine Verbindung zum Mail-Server und zum Account her, der in den E-Mail-Eigenschaften angegeben ist. Die `POP Reader`Lädt alle E-Mails herunter, die auf dem E-Mail-Server warten, und erstellt sie `email.read`Ereignisse. Nachdem die Instanz die Ereignisse verarbeitet hat, werden die Aktionen für eingehenden E-Mails ausgeführt.

Die `POP Reader`Zeigt die Anzahl der E-Mails an, die während der letzten Ausführung des Lesers verarbeitet wurden. Die Nachricht zeigt die Anzahl der E-Mails an, die der Leser bearbeitet hat, oder `0 verarbeitet`, wenn keine E-Mails verfügbar waren. Der Leser setzt den Status bei jeder Ausführung zurück.

Es ist nicht möglich, mehr als einen POP3-Account für eine Instanz anzugeben, Sie können jedoch andere Postfächer an den angegebenen POP3-Account weiterleiten. Dieses Skript kann der Aktion „Aktion für eingehende E-Mail erstellen“ hinzugefügt werden, um den Inhalt anhand des ursprünglichen Empfängers zu differenzieren und anschließend einen `assignment_group`-Wert festzulegen.

Es können mehrere aktive POP3-Accounts mit verschiedenen E-Mail-Adressen, aber nur ein Instanz-POP3-Account vorhanden sein.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail

Es gibt verschiedene Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail, mit deren Hilfe Sie Ihre eigenen Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen können. Diese Beispiele zeigen, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um E-Mail-Antworten zu verarbeiten, einen Problemdatensatz zu erstellen (zu protokollieren), eine Änderung anzufordern und einen Incident zu aktualisieren.

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Bearbeitung von E-Mail-Antworten

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um Antworten zu bearbeiten, die Benutzer zurück an die Instanz senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript. Standardmäßig erstellt eine von der Instanz empfangene E-Mail einen neuen Incident, und der Textkörper der E-Mail wird dem TextFeld „Zusätzliche Kommentare“ hinzugefügt. Verfeinerte Inbound Email Actions können Incident-Tickets mit mehr Daten erstellen und sparen so dem Incident-Managementteam wertvolle Zeit.

Wenn ein Benutzer auf eine E-Mail antwortet, die von der Instanz gesendet wurde, ordnet die Aktion bei eingehender E-Mail normalerweise das Wasserzeichen einem vorhandenen Incident zu und aktualisiert den Incident, anstatt einen neuen Datensatz zu erstellen. Wenn das Wasserzeichen jedoch fehlt, versucht diese Aktion bei eingehender E-Mail, eine Antwort auf den ursprünglichen Incident zu finden.

Diese Aktion für eingehende E-Mails wird in repliziert Flow Designer Als Beispiel-Flow **Beispiel für Flow für eingehende E-Mails: E-Mail-Antworten werden verarbeitet** . Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Designer**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 **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Feldwerte der Aktion bei eingehender E-Mail

Feld	Wert
Name	Incident aktualisieren
Typ	Antworten
Zieltabelle	Incident [incident]

3. Geben Sie im **Skript** diesen Code ein.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
  current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

  if (email.body.assign != undefined)
    current.assigned_to = email.body.assign;

  if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
    current.priority = email.body.priority;

  if (email.body.category != undefined)
    current.category = email.body.category;

  if (email.body.short_description != undefined)
    current.short_description = email.body.short_description;

  current.update();
}
```

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: ein Problem protokollieren

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um einen Problemdatensatz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Diese Aktion für eingehende E-Mails wird in repliziert Flow Designer Als Beispiel-Flow **Beispiel für Flow für eingehende E-Mails: Problem wird protokolliert** . Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Designer**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 **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Feld	Eintrag
Name	Problem protokollieren
Typ	Neu
Aktiv	True
Zieltabelle	Problem [problem]
Bedingung	`email.subject.indexOf("Problem: ") == 0`

Skript	`current.description = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`
	
	`current.assignment_group.setDisplayValue("Development");`
	
	`if (email.body.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body.assign;`
	
	`current.insert();`

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Anfordern eines Change

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail zum Erstellen eines Change Request-Datensatzes einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inbound Email Actions ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Feld	Eintrag
Name	Change anfordern
Typ	Neu
Aktiv	True

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	Eintrag
Zieltabelle	Change Request [change_request]
Bedingung	`email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0`

Skript	`current.comments = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject;`
	
	`current.notify = 2;`
	
	`if (email.body_text.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body_text.assign;`
	
	`if (email.body_text.priority != undefined)`
	`current.priority = email.body_text.priority;`
	
	`if (email.body_text.category != undefined)`
	`current.category = email.body_text.category;`
	
	`current.insert();`

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Die standardmäßige Aktion bei eingehender E-Mail für die Incident-Tabelle legt automatisch die folgenden Feldwerte fest, wenn eine eingehende E-Mail empfangen wird.

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Gesetzter Feldwert	Wert, der von eingehenden E-Mails verwendet wird
current.caller_id	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.
current.opened_by	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Verwenden Sie nach Möglichkeit eindeutige E-Mail-Adressen für jeden Benutzerdatensatz. Andernfalls, wenn nur ein Benutzer mit der gemeinsam genutzten E-Mail-Adresse aktiv ist, verbindet die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer mit dem aktiven Benutzer.

Ereignisse eingehender E-Mails integrieren

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie eine Benachrichtigung aus einer eingehenden JSON-Anforderung erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie fertig sind, können 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.

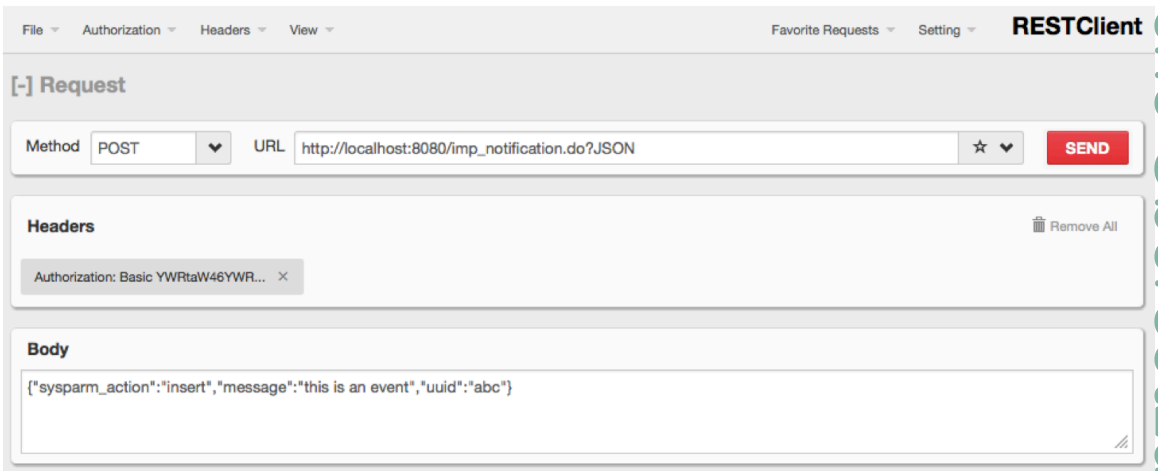
- eine JSON-Anforderung mit dem JSON-Prozessor an den Webservice-Import Set [imp_notification] senden.
- einen neuen Import Set in der Instanz in der Tabelle [imp_notification] unter Verwendung der Daten aus der JSON-Anforderung erstellen.

Bei den folgenden Beispielschritten wird davon ausgegangen, dass Sie über eine eigene Demonstrationsinstanz verfügen.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das JSON Web Service-Plugin.
2. Installieren Sie das RESTClient Firefox-Plugin.
3. Öffnen Sie den RESTClient.
4. Erstellen Sie die folgende JSON-Anforderung.
   - **Methode**: *POST*
   - **URL**: http://<Instanzname>.service-now.com/imp_notification.do JSON
   - **Kopfzeilen**: Autorisierung: Basic
   - **Textkörper**:

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```

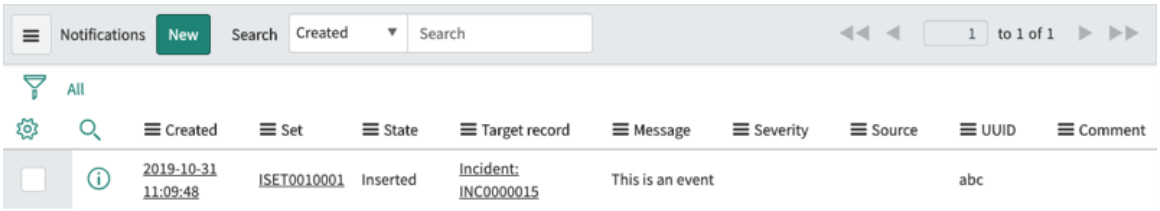


5. Klicken Sie auf **Senden**.
6. Navigieren zu **Antwort** > **Antworttext (Rohdaten)**an.
7. Stellen Sie sicher, dass die Instanz eine Antwort mit einem `sys_id` zurücksendet.

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.

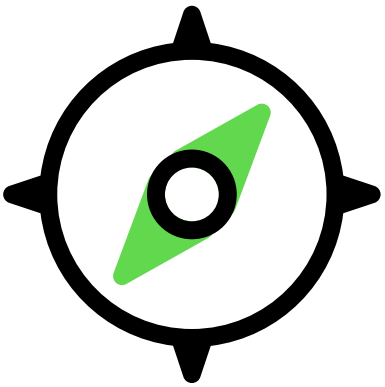
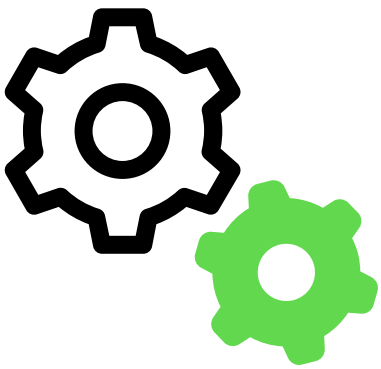
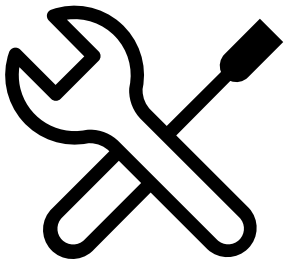
8. Melden Sie sich bei Ihrer Entwicklungsinstanz an.
9. Geben Sie im Navigationsfilter `imp_notification.list` ein.
10. Stellen Sie sicher, dass die Import Set-Tabelle über ein Ereignis verfügt, das Ihrer JSON-Anforderung entspricht.



Benachrichtigungseinstellungen

Mit Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten.

Erste Schritte

Untersuchen	Benachrichtigungseinstellungen in Next Experience	Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI
		
Erfahren Sie mehr über Einstellungen, und wählen Sie die Benachrichtigungen aus, die Sie erhalten möchten	Verwalten und legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle	Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Fehlerbehebung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

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.

Einstellungen erkunden

Mit Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten. Mit Benachrichtigungseinstellungen können Sie globale Einstellungen festlegen, nach Benachrichtigungen suchen, Benachrichtigungen aktivieren und deaktivieren und die Art und Weise anpassen, wie Sie Systembenachrichtigungen erhalten.

Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen für verwalten Next Experience, Einschließlich persönlicher Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang. Mit **Erweiterte Einstellungen** Benachrichtigungseinstellungen in verwalten Next Experience Ist effizienter und unterstützt auch Anbieterbenachrichtigungen.

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

Benachrichtigungseinstellungen für Core-UI

In Core-UI, Sie legen persönliche Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle für ihren Empfang, über **Benachrichtigungen** Registerkarte des Fensters „Systemeinstellungen“.

Hinweis: Um zum zu wechseln Core-UI Von Next Experience UI, legen Sie die Eigenschaft fest `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled`Auf „wahr“.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI.

Benachrichtigungseinstellungen Vorteile

Benachrichtigungseinstellungen Vorteile

Leistung	Funktion
Verwalten und legen Sie Ihre eigene Benachrichtigung in fest Next Experience Einstellungen, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang	System- und anwenderdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience
Legen Sie Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen in fest Core-UI, Einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle für den Empfang. Alle Benutzer können diese Einstellungen über die Registerkarte Benachrichtigungen des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen.	Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Benachrichtigungseinstellungen , Siehe:

- System- und anwenderdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience
- Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI

System- und anwenderdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen verwalten und festlegen, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang.

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 Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Systembenachrichtigungen und anwenderdefinierten Benachrichtigungen steuern, die Sie erhalten, und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungsbereitstellung einzuschränken und auszuwählen, wie die Benachrichtigungen an Sie gesendet werden.

Hinweis: Standardisierte Formulare für anwenderdefinierte Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle wurden in aktiviert Yokohama Ab. Um standardisierte Formulare zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft fest `glide.notification.preference.sn_form_enabled`Bis `Wahr` .

Benachrichtigungen durchsuchen

Sie können auch unter System- und anwenderdefinierten Benachrichtigungen nach Benachrichtigungen suchen. Es gibt 2 Arten von Suchen: Suchen Sie nach Einstellungen, die nur suchen, wenn sie dem Benachrichtigungsnamen entsprechen, und KI-Suche.

Mit der KI-Suche geht die Suchfunktion jetzt über die bloße Suche nach Benachrichtigungsnamen hinaus. Es kann auch innerhalb von Feldern von Benachrichtigungsdatensätzen suchen, was eine breitere und genauere Such-Experience bietet. Um die KI-Suche zu verwenden, die KI-Suche nach Benachrichtigungen Plugin muss installiert sein und Quellen indizieren **Plattformbenachrichtigungen V1** Und **Plattformbenachrichtigungen V2** , Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die KI-Suche für Benachrichtigungen Und KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren.

Systembenachrichtigungen

Systembenachrichtigungen warnen Sie über Datensatzänderungen, die Sie betreffen oder interessieren könnten. Sie können per E-Mail, SMS-Textnachrichten, Push-Benachrichtigungen oder Messaging-Anwendungen benachrichtigt werden.

Mit Systembenachrichtigungen können Sie:

- Legen Sie Ihre Einstellungen für bestimmte Benachrichtigungen fest, indem Sie in der Liste Ihrer Benachrichtigungen suchen oder sie nach Kategorie filtern.
- Legen Sie Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie ganz einfach alle Benachrichtigungen oder einzelne Benachrichtigungen.
- Verwenden Sie erweiterte Filteroptionen basierend auf Kategorien, Zustellkanälen, aktiven oder inaktiven Benachrichtigungen, E-Mail-Digest und abonnierbaren Benachrichtigungen.
- Fügen Sie für jede Systembenachrichtigung einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle hinzu, oder ändern Sie ihn.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

  Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Anwenderdefinierte Benachrichtigungen

Eine anwenderdefinierte Benachrichtigung ist eine Systembenachrichtigung, die Sie abonnieren und anpassen können, indem Sie Bedingungen hinzufügen.

Mit anwenderdefinierten Benachrichtigungen 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.

- Suchen Sie in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Benachrichtigung, um Ihre Einstellungen für diese Benachrichtigung festlegen zu können.
- Verwenden Sie erweiterte Filteroptionen basierend auf Kategorien, Zustellkanälen, aktiven oder inaktiven Abonnements und E-Mail-Digest.
- Erstellen und ändern Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements für Benachrichtigungen handelt, die für Sie wichtig sind.
- Legen Sie Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie ganz einfach alle Benachrichtigungen oder einzelne Benachrichtigungen.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungskanäle.
- Fügen Sie für jede Systembenachrichtigung einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle hinzu, oder ändern Sie ihn.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Hinweis:

Anwenderdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience Benachrichtigungen, die einen zugehörigen betroffenen Datensatz erfordern, werden nicht unterstützt. Für diese Benachrichtigungen müssen Sie die Einstellung in festlegen Core-UI. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI.

Hinweis: Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenbewusst und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Zustellkanäle

Zustellkanäle sind eine Liste Ihrer ausgewählten Kanäle wie E-Mail, SMS, Instant Messaging und Sprachkanäle für den Empfang von Benachrichtigungen.

Mit Zustellkanälen können Sie:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen.
- Erstellen, bearbeiten oder löschen Sie Benachrichtigungskanäle für Sofortnachrichten, E-Mails, SMS und Sprachfunktionen.

  Hinweis: Nur Administratoren können Kanäle aus der Tabelle „cmn_notif_device“ löschen.

- Wählen Sie aus, wie Benachrichtigungen übermittelt werden.
- Legen Sie einen Zeitplan für den Datensatz im Kanal fest, und wenden Sie ihn auf die Benachrichtigungen an, die Sie erhalten möchten.

Aktivieren Sie die KI-Suche für Benachrichtigungen

Sie können aktivieren KI-Suche nach Benachrichtigungen Plugin (com.glide.notification.ais) Für BenachrichtigungenWenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

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.

Automatische Übersetzung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Benachrichtigungen installiert:

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach KI-Suche nach Benachrichtigungen Plugin (com.glide.notification.ais) 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 Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Nächste Maßnahme
KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren

KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren

Machen Sie Inhalte aus mehreren internen indizierten Quellen durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex ausführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus den Quelltabellen und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind.

Vorbereitungen
Ihre indizierten Quellen müssen aktiv und intern sein (verweisen auf ServiceNow AI Platform Tabellen). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen externer Inhalte in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, KI-Suche Beginnt automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex wiedergegeben. KI-Suche Indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchgeführt haben

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um durchsuchbare Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in indizierten Quellen zu indizieren. Verwenden Sie die gleichen Schritte, um Inhalte für indizierte Quellen, die bereits indiziert wurden, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste indizierter Quellen eine Informationsnachricht an und kennzeichnet die neue Quelle mit einem Warndreieck-Symbol. Eine ähnliche Informationsmeldung wird im Formular „indizierte

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.

Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie für jede indizierte Quelle, die das Warnungsdreiecksymbol anzeigt, einen vollständigen Tabellenindex ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**an.
2. Suchen Sie nach **Plattformbenachrichtigungen V1** Und **Plattformbenachrichtigungen V2** .
3. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** Menü auswählen **Indizieren Sie Alle Tabellen** .
   Die Seite „Verlauf der indizierten Quelle“ für den zuletzt ausgewählten Index wird angezeigt. Eine Nachricht meldet das KI-Suche Hat eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf der indizierten Quelle“, um den Fortschritt der Indexierungsaufgabe zu überwachen.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, wird **Erfassungsstatus** Feld wird angezeigt *indexed*.

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Allgemeine Einstellungen für Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle anzeigen, aktivieren und deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Standardisierte Formulare für anwenderdefinierte Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle wurden in aktiviert Yokohama Um standardisierte Formulare zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft ab *glide.notification.preference.sn_form_enabled*Bis Wahr .

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. Legen Sie globale Benachrichtigungseinstellungen fest.

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

Passen Sie Systembenachrichtigungen an

Erstellen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements von Benachrichtigungen handelt, die für Sie von Bedeutung sind, und wenden Sie Bedingungen an, die bestimmte Inhalte steuern, die in Ihrer 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.

Benachrichtigung enthalten sind. Sie können auch die Kanäle für die Zustellung aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Anwenderdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience Die Einstellung für den betroffenen Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert, wird nicht unterstützt. Informationen zu Benachrichtigungen, die einen zugehörigen betroffenen Datensatz erfordern, finden Sie unter Persönliche Benachrichtigungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Wählen Sie aus **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Benachrichtigung** .
4. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die Sie erhalten möchten.
   a. Geben Sie einen Namen für die Benachrichtigung in ein **Name der persönlichen Benachrichtigung** Feld.
   b. Wählen Sie die Systembenachrichtigung aus, die Sie von erhalten möchten **Benachrichtigung** Dropdown-Liste.
   c. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie die Kanäle aus den Zustellkanälen aus, über die Sie die Benachrichtigungen erhalten möchten.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Legen Sie einen Zeitplan oder Bedingungen für den Empfang von Benachrichtigungen fest.
   a. Wählen Sie aus, dass Benachrichtigungen nur während der Wochentage-Arbeitszeiten gesendet werden sollen, indem Sie auswählen **Montag bis Freitag (9 bis 5)** .
   b. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die erhaltenen Benachrichtigungen einzuschränken.

      (Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

      Hinweis: Alle Bedingungen sind auf festgelegt **[Aktiv][ist][wahr]** Standardmäßig.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie eine Benachrichtigung

Ändern Sie eine Benachrichtigung, indem Sie einen Zeitplan festlegen oder Bedingungen festlegen, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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 in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Bestimmen Sie die Art der Benachrichtigung, die Sie ändern möchten, indem Sie entweder auswählen **Systembenachrichtigungen** Oder **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** Registerkarte.
3. Rufen Sie das Dialogfeld Zeitplan hinzufügen/bearbeiten auf.
   - In **Systembenachrichtigungen** Wählen Sie die Registerkarte aus, erweitern Sie die Benachrichtigung, und wählen Sie aus **Zeitplan** .
   - In **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Zeitplan** Im Benachrichtigungseintrag.
4. Wählen Sie, ob Benachrichtigungen rund um die Uhr gesendet werden sollen, indem Sie auswählen **Keine** Oder nur während der Arbeitszeiten an Wochentagen durch Auswahl **Montag bis Freitag (9 bis 5)** In **Zeitplan** Feld.
5. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die erhaltenen Benachrichtigungen einzuschränken.
   - In **Systembenachrichtigungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erweiterter Filter** Kontrollkästchen, und legen Sie den Filter in fest **Bedingungen** Feld.
   - In **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** Legen Sie den Filter in fest **Bedingungen** Feld.

   (Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

   Hinweis: Alle Bedingungen sind auf festgelegt **[Aktiv][ist][wahr]** Standardmäßig.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Benachrichtigungsfilterkonfiguration für Benachrichtigungseinstellungen

Steuern Sie die Liste der Benachrichtigungen, die den Anwendern auf der Seite „Erweiterte Benachrichtigungseinstellungen“ angezeigt werden. Diese Fähigkeit kann dazu beitragen, basierend auf Anwenderkriterien relevante Benachrichtigungen einzugrenzen und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mails** > **Konfiguration des Benachrichtigungsfilters**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** Und **Reihenfolge** , Hat die Konfiguration des Benachrichtigungsfilters mit der niedrigsten Reihenfolge Vorrang.
4. Wählen Sie die Anwenderkriterien aus der Liste der Zieldatensätze aus, oder erstellen Sie einen neuen Anwenderkriterienan.
5. Wählen Sie Aus **Benachrichtigungsfilter** Registerkarte zum Erstellen und übermitteln von Filterbedingungen für die ausgewählten Anwenderkriterien.

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. Geben Sie Filter für klassische Benachrichtigungen und Anbieterbenachrichtigungen an, um zu steuern, welche Benachrichtigungen auf der Einstellungsseite angezeigt werden.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie eine anwenderdefinierte Benachrichtigung

Löschen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Wählen Sie aus **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Benachrichtigungseintrag das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Löschen** .

Fügen Sie einen neuen Benachrichtigungszustellungskanal hinzu

Fügen Sie neue Kanäle für E-Mail, Sofortnachrichten, SMS und Sprachfunktionen hinzu, um Benachrichtigungen zu erhalten, und legen Sie einen Zeitplan für den Kanal für die Benachrichtigungen fest, die Sie erhalten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Wählen Sie aus **Zustellkanäle** Registerkarte.
3. Wählen Sie im entsprechenden Lieferkanaltyp die Option aus **+Hinzufügen** .
4. Wählen Sie im Dialogfeld die aus **Kanalinformationen** Eintrag.
5. Geben Sie einen Kanalnamen und die relevanten Details ein .
6. Wählen Sie Aus **Legen Sie Den Zeitplan Fest** Und wählen Sie einen Zeitplan aus **Zeitplan** Dropdown-Liste zum Planen von Benachrichtigungen für den Kanal.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie einen Zustellkanal

Bearbeiten Sie eine E-Mail, Instant Messages, SMS oder einen Sprachkanal für den Empfang von Benachrichtigungen, und planen Sie, wann der Kanal Benachrichtigungen erhalten kann.

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 im Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** Und wählen Sie dann aus **Erweiterte Einstellungen** .
2. Wählen Sie Aus **Zustellkanäle** .
3. Erweitern Sie den Zustellkanal, den Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen Wählen Sie für den Kanal aus, und wählen Sie aus **Bearbeiten** .
5. Nehmen Sie die Änderungen am Kanalnamen und an der E-Mail-Adresse vor , Oder Zeitplan.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Benachrichtigungseinstellungen in werden festgelegt Core-UI

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen festlegen, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle, um diese zu erhalten. Alle Benutzer können diese Einstellungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen** des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen.

Über die Registerkarte **Benachrichtigungen** können Sie:

- in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Benachrichtigung suchen.
- einen globalen Switch verwenden, um all Ihre Benachrichtigungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.
- einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen sowie das Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Kanälen aktivieren oder deaktivieren.
- die Benachrichtigungen, die Sie erhalten, steuern und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungsübermittlung einzuschränken.
- persönliche Benachrichtigungen erstellen, d. h. Abonnements für Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind.

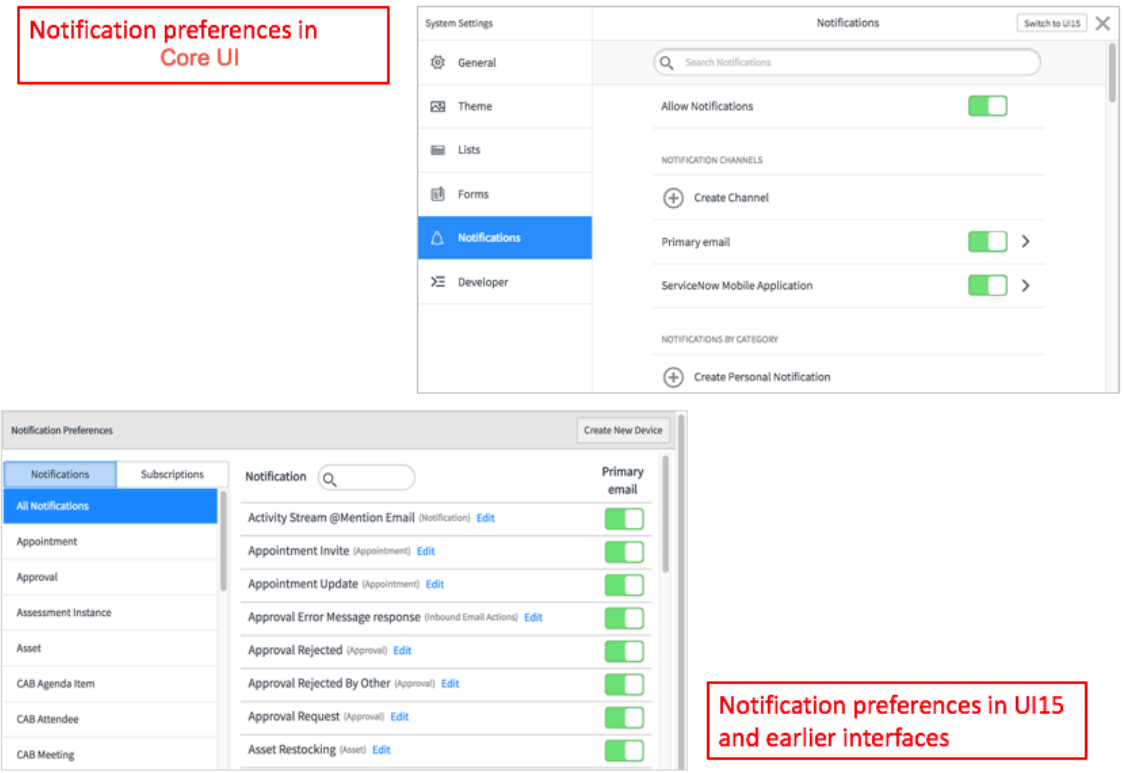
Vergleich zwischen Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI Und frühere Schnittstellen

In neuen und aktualisierten Instanzen, die verwenden Core-UI Schnittstelle, das Fenster „Systemeinstellungen“ ist der zentrale Speicherort für die Verwaltung Ihrer Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience. Das Plugin „Anwenderoberfläche für Benachrichtigungseinstellungen“ (com.glide.notification.preference.ui) ist standardmäßig aktiviert.

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.

Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI Und UI15



In UI15 und früheren Schnittstellen:

- Anwender legen Benachrichtigungseinstellungen über fest **Benachrichtigungseinstellungen** Link im Anwenderformular (**Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**) an.
- Administratoren haben Anwendergeräte erstellt und Benachrichtigungseinstellungen für Anwender über festgelegt **Benachrichtigungseinstellungen** Link im Formular „Anwender“, auf den über das Modul „Anwenderverwaltung“ (**Anwenderadministration** > **Anwender**) an.

Hinweis:

Administratoren können zur Benutzeroberfläche der UI15-Benachrichtigungseinstellungen zurückkehren, indem sie festlegen `glide.notification.preference.UI.enabled`Eigenschaft auf „falsch“.

Verwalten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI

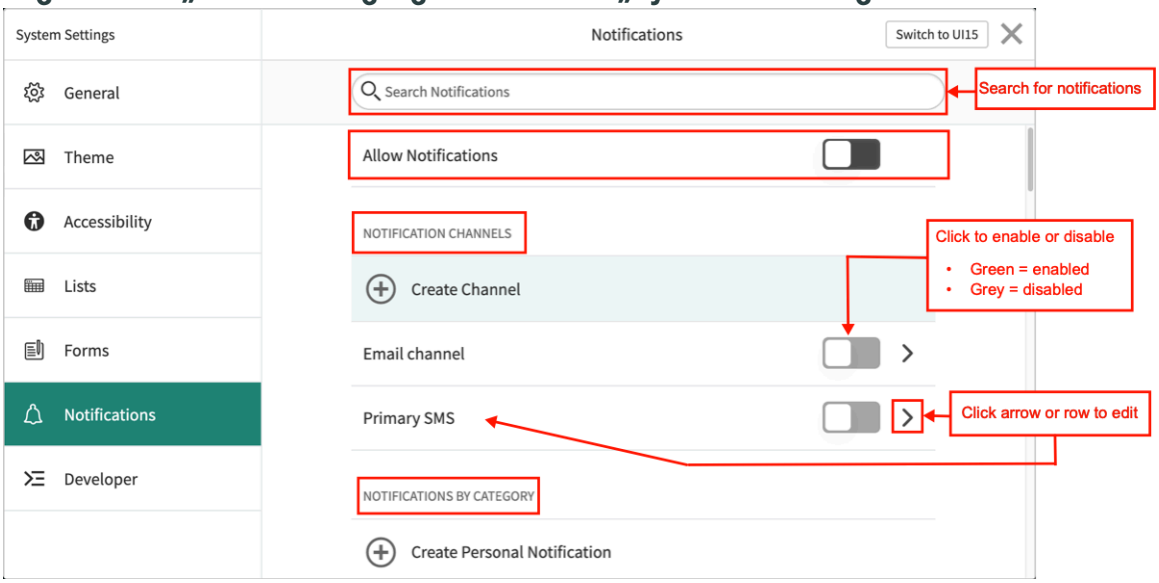
Hinweis:

Um zum zu wechseln Core-UI Von Next Experience, Legen Sie die Eigenschaft fest `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled`Auf „wahr“.

Um auf Ihre Benachrichtigungseinstellungen zuzugreifen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Banner-Frame und klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**. Sie können auch auf die Systemeinstellungen zugreifen, indem Sie zu navigieren **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**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.

Registerkarte „Benachrichtigungen“ im Fenster „Systemeinstellungen“



In **Benachrichtigungen** Registerkarte verwenden Sie die Einstellungen in der folgenden Tabelle, um Ihre Benachrichtigungen zu verwalten.

Einstellung	Beschreibung
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 hinzu Mit **Kanal Erstellen** Option. • 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.

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.

Einstellung	Beschreibung

	Um die Benachrichtigungen in einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, klicken Sie auf die Kategoriezeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der entsprechenden Kategorie. Sie können:
	• 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.

Hinweis: Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenbewusst und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Abonnementbasierte Benachrichtigungen

Durch abonnementbasierte Benachrichtigungen können Benutzer proaktiv Elemente abonnieren, die sie interessieren, und sich von nicht-obligatorischen Nachrichten abmelden.

Benutzer können auch zusätzliche Benachrichtigungskanäle angeben, für die jede Benachrichtigung konfiguriert werden kann.

Bevor Benutzer die Benachrichtigungen, die ihnen gesendet werden, verwalten können, müssen Administratoren E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die Benutzer abonnieren können. Administratoren können abonnementbasierte Benachrichtigungen auch obligatorisch machen, damit Anwender sie nicht abbestellen können. Anschließend können Benutzer die Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen und dem Abonnement Zeitpläne und Filter hinzufügen, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die empfangen werden können.

Benachrichtigungen, die Administratoren als abonnierbar markieren, sind in den Benachrichtigungseinstellungen der Benutzer automatisch verfügbar. Anwender sind auf ein Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Administratoren sollten abonnementbasierte Benachrichtigungen erstellen, wenn sie keine Benutzer für eine Benachrichtigung angeben wollen und möchten, dass Benutzer die Benachrichtigung proaktiv abonnieren können.

Hinweis: Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenbewusst und unterstützen keine domänenspezifischen Einstellungen.

Plugin Abonnements 2.0

Das Plugin „Abonnement-basierte Benachrichtigungen 2.0“ muss aktiv sein, um abonnierbare Benachrichtigungen verwenden zu können. Dieses Plugin ist standardmäßig für alle neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

Das Plugin installiert die Benachrichtigungsabonnement-Tabelle [sys_notif_subscription], die Benutzerabonnements für alle Benachrichtigungen 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.

Abonnements und Benachrichtigungseinstellungen

Benutzer können Benachrichtigungen, die ihnen über ihre Benachrichtigungseinstellungen zur Verfügung stehen, abonnieren. In Core-UI-Schnittstelle können alle Anwender ihre Benachrichtigungseinstellungen über festlegen und ändern **Benachrichtigungen** Registerkarte des Fensters „Systemeinstellungen“.

Persönliche Benachrichtigungen erstellen

Erstellen Sie persönliche Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements von Benachrichtigungen handelt, die für Sie wichtig sind. Sie können Bedingungen anwenden, die bestimmte in Ihrer persönlichen Benachrichtigung enthaltene Inhalte steuern, und die Kanäle für die Zustellung aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:

Um zum zu wechseln Core-UI Von Next Experience, Legen Sie die Eigenschaft fest `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled`Auf „wahr“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine persönliche Benachrichtigung ist eine abonnierbare Benachrichtigung, die Sie durch Hinzufügen von Bedingungen anpassen können. Sie können der Benachrichtigung einen für Sie sinnvollen Namen zuweisen und die in dieser Benachrichtigung erhaltenen Informationen filtern.

Hinweis: Anwender sind auf ein Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Persönliche Benachrichtigung Erstellen** .
3. Füllen Sie das Formular „Neue persönliche Benachrichtigung“ aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für Ihre persönliche Benachrichtigung. Verwenden Sie einen aussagekräftigen Namen, um ihn von Systembenachrichtigungen zu unterscheiden.
Benachrichtigung	Die Benachrichtigung, die Sie abonnieren möchten. Sie können nur Benachrichtigungen abonnieren, die so konfiguriert sind, dass sie Abonnements zulassen. Abhängig von der Benachrichtigung, die Sie auswählen, werden die Felder **Tabelle**, **Betroffener Datensatz** und **Absenden wenn** angezeigt.
Tabelle	Die Datenbanktabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
Betroffener Datensatz	Der spezifische Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie eine Benachrichtigung mit einem betroffenen Datensatz auswählen (z. B. eine Benachrichtigung für einen Problemdatensatz mit mehreren betroffenen CIs). Klicken Sie auf das Suchsymbol, wählen Sie die Tabelle und das bestimmte Dokument (Datensatz) in dieser Tabelle aus und klicken Sie auf **OK**.
Absenden wenn	Eine weitere Bedingung, die erfüllt sein muss, um die Benachrichtigung zu senden. Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität **1 – Kritisch** für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.

4. Wählen Sie **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.

Beachten Sie im folgenden Beispiel die Kategorie, in der das System die persönliche Benachrichtigung platziert hat.
Das System erstellt die persönliche Benachrichtigung und fügt sie der entsprechenden Benachrichtigungskategorie hinzu.

5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kanäle für Ihre persönliche Benachrichtigung.
6. Navigieren Sie zurück zur Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie, indem Sie den linken zurück-Pfeil (**<**) Oben im Formular.
Beachten Sie, dass Ihre persönlichen Benachrichtigungen in der angegebenen Kategorie über den Systembenachrichtigungen aufgeführt sind.
7. Navigieren Sie zurück, indem Sie den Pfeil nach links zurück (**<**) Oben im Formular oder durch Auswahl von **Benachrichtigungen** Registerkarte.

Einen Service Provider erstellen

Administratoren können Service Provider für Geräte konfigurieren, die SMS verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Service Provider wie AT&T und Verizon stellen möglicherweise bald als veraltet fest **E-Mail-an-Text** Funktionalität. Siehe Verwenden Notify Mit SMS Für SMS-Zustellung.

Administratoren haben außerdem die Möglichkeit, zu konfigurieren, inwiefern sich das Gerät eines Service Providers auf den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle Benachrichtigungsservice Provider [cmn_notif_Service_Provider], indem Sie eingeben `cmn_notif_Service_Provider.list` Im Anwendungsnavigator-Filter.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus oder ändern Sie sie (siehe Tabelle).
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Wählen Sie Aus **Speichern** Auf der Seite „Benachrichtigungseinstellungen“.

Formularfelder für Benachrichtigungsservice-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurierter Name des Service Providers.
Typ	Gerätetyp, in diesem Fall **SMS**.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert dieses Benachrichtigungsgerät.
Erweiterte Benachrichtigung	Entfernt alle vorherigen Optionen und zeigt das Feld **Erweitertes Skript** an.
Erweitertes Skript	Wird für benutzerdefinierte Benachrichtigungen verwendet, bei denen ein Skript ausgeführt wird, anstatt eine herkömmliche SMS/E-Mail zu erstellen. Wird verwendet, wenn alle ausgehenden SMS-Nachrichten über einen zentralen SMS-Hub ausgeführt werden müssen, anstatt direkt von der Instanz an den SMS-Anbieter gesendet zu werden. Fortgeschrittene Anwender können in diesem Feld ein Skript erstellen, das eine Benachrichtigung an einen alten numerischen Pager sendet, der keine SMS-Kommunikation empfangen kann. Dieses Feld ist selten und verwendet erweiterte Skripte. Wenden Sie sich an Ihren Vertreter, um Sie bei erweiterten SMS-Skripten 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.

Feld	Beschreibung
Adresse manuell erstellen	Entfernt die Präfix- und Suffixoptionen und zeigt das Feld **Konstruktionsskript** an.
Konstruktionsskript	Ermöglicht Ihnen das Skript für die E-Mail-Adresskonstruktion wie in einer Business-Regel. Zum Beispiel würde `abc + current.phone_number + def@text.att.net` eine E-Mail-Adresse des Typs `abc2223334444def@text.att.net` erstellen. **Hinweis:** `Aktuell` Ist ein Verweis auf das Gerät, nicht auf den Service Provider, daher auf `Aktuell.Phone_number` Variable, die die des Geräts verwendet `Phone_number` Wert.
E-Mail-Präfix des SMS-Anbieters	Platziert den bereitgestellten Text vor der angegebenen Telefonnummer des Geräts; zum Beispiel: `PREFIX2223334444@text.att.net`
E-Mail-Suffix des SMS-Providers	Platziert den bereitgestellten Text nach dem @-Zeichen; zum Beispiel: `2223334444@SUFFIX`
Variablen des Benachrichtigungsgeräts	Optionale Attribute eines SMS-Geräts, das in einem SMS-Service Provider verwendet wird **Erweitertes Skript** . Dies wird verwendet, um SMS-Benachrichtigungen an eine interne SMS-Verteilungstechnologie zu übermitteln. Dies ist ein erweitertes Skripting-Verfahren und nicht erforderlich, um externe SMS-Anbieter zu konfigurieren.

Einen Service Provider auswählen

Sie können konfigurieren, wie der Service Provider eines Geräts den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts beeinflusst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** Und öffnen Sie den Datensatz eines beliebigen Anwenders.
2. Klicken Sie unter *Zugehörige Links* auf **Benachrichtigungseinstellungen** und klicken Sie dann auf ein SMS-Benachrichtigungsgerät.
3. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, klicken Sie auf **Neues Gerät** und konfigurieren Sie eins.
4. Wählen Sie den entsprechenden Service Provider aus, und klicken Sie auf das Referenzsymbol für *Service Provider* Feld.
   Die Service Provider werden in der Tabelle des Benachrichtigungsdienstanbieters [cmn_notif_service_provider] gespeichert. Nur aktive Provider sind sichtbar.

SMS-Benachrichtigung für erweitertes Skripting

Sie können diese Objekte und ihre Attribute in Ihren erweiterten Benachrichtigungsskripten im Formular des Service Providers für SMS-Benachrichtigungen 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.

Objekte und Attribute

Objekt	Beispielattribute
aktuell	• current_number • current.assigned_to • current.company • current.status
E-Mail	• email.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.attachments • email.HTML • email.dataVersionHeader • email.UID • email.allowSavingNoRecipientE-Mail • email.recipients • email.ignore • email.save • email.headers • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody • email.hashCode • email.weight • email.equals • email.logE-Mail • email.reset • email.wait • email.body • email.SMSText • email.watermark • email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • E-Mail Betreff

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

Objekte und Attribute (Fortsetzung)

Objekt	Beispielattribute
	• email.instance • email.importance
Gerät	• device.service_provider • device.group • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • device.active • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • device.user • device.sys_meta • device.type

Eine Benachrichtigung als Pflichtfeld definieren

Um zu verhindern, dass Benutzer ein Abonnement für eine Benachrichtigung deaktivieren oder löschen, muss die Benachrichtigung obligatorisch sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch festlegen, wird die Benachrichtigung in den Einstellungen für Anwenderbenachrichtigungen gesperrt, sodass der Anwender die Benachrichtigung nicht entfernen oder abbestellen, filtern oder den Zeitplan ändern kann.

Anwender erhalten obligatorische Benachrichtigungen, auch wenn sie Benachrichtigungen deaktivieren.

Hinweis: Obligatorische Benachrichtigungen gelten nur für das primäre Gerät des Anwenders. Sie können eine Benachrichtigung für sekundäre Geräte nicht obligatorisch 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das **Pflichtfeld** hinzu.

   Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

   a. Wählen Sie das Kontextmenü-Symbol ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout.**

   b. Wählen Sie aus **Obligatorisch** Feld und die Reihenfolge, in der das Feld angezeigt werden soll.

   c. Wählen Sie **Speichern**.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren des Formularlayouts finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

4. Markieren Sie die Checkbox **Pflichtfeld**.

   Wenn ein Anwender seine Benachrichtigungseinstellungen überprüft, ist die Steuerungsschaltfläche für die obligatorische Benachrichtigung aktiviert und schreibgeschützt.

Das Versenden einer Benachrichtigung erzwingen

Aktivieren Sie die erzwungene Übermittlung, um das Senden einer Benachrichtigung an die angegebenen Benutzer zu erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erzwingen einer Benachrichtigung bedeutet, dass die entsprechenden Benutzer die Benachrichtigung erhalten, auch wenn sie die Benachrichtigung nicht abonniert oder das Abonnement deaktiviert haben. Außerdem erhalten die Benutzer die Benachrichtigung, auch wenn das Feld **Benachrichtigung** auf **Deaktivieren** gesetzt ist.

Hinweis: Die erzwungene Zustellung gilt nur für das primäre Gerät des Anwenders. Sie können das Senden einer Benachrichtigung an sekundäre Geräte nicht erzwingen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld **Bereitstellung erzwingen** hinzu.

   Hinweis: Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

   a. Wählen Sie das Kontextmenü-Symbol ( ) Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout.**

   b. Wählen Sie aus **Formularzustellung** Feld und die Reihenfolge, in der das Feld 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.

c. Wählen Sie **Speichern**.
Weitere Informationen zum Konfigurieren des Formulars finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

4. Markieren Sie die Checkbox **Bereitstellung erzwingen**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Im Gegensatz zur **Pflichfeld**-Option werden durch das Erzwingen der Zustellung nicht die Einstellungen des Benutzers gesperrt oder der Benutzer kann die Benachrichtigung nicht kündigen.

Einen Benachrichtigungsfilter erstellen

Mit Benachrichtigungsfiltern kann ein Benutzer die Übermittlung von Nachrichten steuern, indem er in einem einzigen, wiederverwendbaren Filter spezielle Bedingungen für mehrere Tabellen erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, der die Nachrichtenübermittlung steuert, wenn aktive Incidents, Probleme und Change Requests für Netzwerkprobleme einen kritischen Status erreichen. Für Core-UI, Filter für Benachrichtigungen oder Kanäle werden über die Registerkarte Benachrichtigungen des Fensters Systemeinstellungen festgelegt. Details finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden.

Hinweis: Das System wendet die Filterbedingungen des Benutzers an, nachdem die Bedingungen des Administrators bewertet wurden. Wenn die Bedingungen des Administrators fehlschlagen, ignoriert das System die Benachrichtigungsfilter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungsfilter** Und erstellen Sie einen Datensatz.
2. In der zugehörigen Liste *Benachrichtigungsbedingungen* des neuen Datensatzes können Sie die Filterbedingungen für eine oder mehrere Tabellen erstellen und absenden.
3. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere Bedingungen für diesen Filter in anderen Tabellen zu erstellen.

Gerätebenachrichtigungen anhand eines Zeitplans filtern

Sie können Geräte, z. B. E-Mail, SMS und Voice, Terminplänen zuordnen, die festlegen, wann die Geräte Benachrichtigungen erhalten können und wann nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungen, die außerhalb der geplanten Tage und Zeiten für das Gerät ausgelöst werden, werden nicht zur Bereitstellung zu einem späteren Zeitpunkt in die Warteschlange gestellt. Wenn zum Beispiel ein Administrator den Zeitplan **Wochentage** für ein E-Mail-Gerät auswählt, empfängt das Gerät E-Mail-Benachrichtigungen, die zwischen Montag und Freitag ausgelöst werden. Wenn Benachrichtigungen am Samstag ausgelöst werden, werden sie nicht an das Gerät übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Definieren Sie Zeitpläne nach Bedarf mit **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**an.
2. Fügen Sie ein Gerät hinzu oder bearbeiten Sie ein Gerät.
3. Konfigurieren Sie das Formular „Neues Gerät für Systemadministrator“ und fügen Sie das Feld **Zeitplan** hinzu.
4. Wählen Sie im Feld **Zeitplan** den Zeitplan für das Gerät aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung

Sie können einen zuvor erstellten Zeitplan oder Filter für eine E-Mail-Benachrichtigung aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung:

Prozedur

1. Wählen Sie im Bildschirm Benachrichtigungseinstellungen die zu bearbeitende Benachrichtigungsnachricht aus.
   Sie können keine Attribute einer obligatorischen Nachricht bearbeiten.
2. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen im Formular vor.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benachrichtigungskanäle erstellen

Sie können Kanäle hinzufügen, um Ihre Benachrichtigungen zu erhalten. Ein Benachrichtigungskanal ist ein E-Mail-Account oder ein Sprachnachrichtensystem, auf den bzw. das Sie Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benachrichtigungskanäle umfassen E-Mail-Adressen, Service Provider für SMS-Nachrichten und mobile Anwendungen. Sie können Sprachbenachrichtigungskanäle erstellen, um Anwendungen wie zu unterstützen Notify.

Hinweis: Wenn Sie die mobile ServiceNow-Anwendung oder eine benutzerdefinierte Pushanwendung verwenden, müssen Sie keinen Pushkanal für Ihr Mobilgerät erstellen. Das System erstellt automatisch einen Kanal für die mobile App, nachdem Sie sich anfänglich über Ihr Mobilgerät bei Ihrer Instanz angemeldet haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Kanal Erstellen** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuer Kanal“ 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 beschreibender Name für den Kanal, z. B. das Gerät oder den E-Mail-Account.
Typ	Der Typ des Kanals: ○ **E-Mail**: für E-Mail-Nachrichten. **Hinweis:** Alle Benutzer mit einer E-Mail-Adresse verfügen über einen primären E-Mail-Kanal, der automatisch erstellt wird, nachdem eine Benachrichtigung an sie gesendet wurde. ○ **SMS**: für SMS-Nachrichten. ○ **Sprachfunktionen** : Für Telefonnachrichten. Wenn Sie verwenden ServiceNow Mobile Anwendung oder eine anwenderdefinierte Push-Anwendung erstellt das System automatisch einen Kanal für die mobile App, nachdem Sie sich anfänglich über Ihr Mobilgerät bei Ihrer Instanz angemeldet haben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Kanals.
Telefonnummer	Die Telefonnummer für SMS-Nachrichten oder Sprachnachrichten.
Serviceanbieter	Der Service Provider für SMS-Nachrichten.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System erstellt und aktiviert den Kanal und fügt ihn der Liste der Benachrichtigungskanäle hinzu.

Nächste Maßnahme
Um Benachrichtigungen über Ihren neuen Benachrichtigungskanal zu erhalten, müssen Sie den Kanal für einzelne Benachrichtigungen aktivieren. Nachdem Sie den Kanal für eine Benachrichtigung aktiviert haben, können Sie Bedingungen festlegen, um die Benachrichtigungen, die Sie auf dem Kanal erhalten, weiter zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden.

Benachrichtigungskanäle ändern

Sie können Kanalinformationen für Ihre Benachrichtigungen aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Benachrichtigungskanäle die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) Neben dem Kanalnamen.
3. Aktualisieren Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ die Felder (siehe Benachrichtigungskanäle erstellen für Beschreibungen der Formularfelder).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Das System aktualisiert und speichert die von Ihnen geänderten Kanalinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Benachrichtigungskanal

Löschen Sie einen Benachrichtigungskanal, damit Sie keine Benachrichtigungen mehr über den Kanal erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Benachrichtigungskanäle die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) Neben dem Kanalnamen.
3. Wählen Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ die Option aus **Löschen** .

Ergebnis

Das System löscht den Kanal aus der Liste der Benachrichtigungskanäle und sendet keine Benachrichtigungen mehr an diesen Kanal.

Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Legen Sie verschiedene Bedingungen und Filter fest, um die Benachrichtigungen zu steuern, die Sie erhalten. Sie können auch einen E-Mail-Digest und die Zustellung einzelner Benachrichtigungen nach Kanal aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- einen E-Mail-Digest aktivieren oder deaktivieren, wenn ein Digest für die Benachrichtigung verfügbar ist. Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für die Benachrichtigung während eines von Ihnen angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst. Administratoren konfigurieren den E-Mail-Digest-Inhalt für eine Benachrichtigung.
- einen Kanal aktivieren oder deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird.
- vorkonfigurierte Zeitpläne und Filter festlegen, die bestimmen, wann Sie Ihre Benachrichtigungen erhalten.
- erweiterte Filterbedingungen festlegen, um die an Sie gesendeten Benachrichtigungen zu begrenzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Benachrichtigungen nach Kategorie die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) Der Kategorie, die Sie anzeigen möchten.
   b. Wählen Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) Neben der Benachrichtigung, die Sie bearbeiten möchten.
3. **Wahlweise:** Aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest 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.

a. Wählen Sie aus **E-Mail-Digest** Wechseln.
Der E-Mail-Digest wird aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist.

b. Um den Digest zu aktivieren, wählen Sie aus **Intervall** (Dauer), während der die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Das Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität im angegebenen Intervall. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall ausgewählt haben und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag. Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls ausgelöst wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, stoppt das System die Erfassung der Benachrichtigungen sofort und sendet den E-Mail-Digest nicht.

4. Schalten Sie den Kanalschalter ein/aus, um einen Kanal zu aktivieren oder zu deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird.
5. Um Bedingungen für die Benachrichtigungszustellung anzuwenden, wählen Sie die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) Neben dem Kanal für die Benachrichtigung.

a. Füllen Sie das Formular „Bedingungen anwenden“ aus.

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Bestimmt, wann die Benachrichtigung empfangen werden kann und wann sie nicht empfangen werden kann.
Filter	Vorkonfigurierter Filter mit den Kriterien, der bestimmt, wann die Benachrichtigung gesendet werden kann. Sie können beispielsweise einen Filter auswählen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität **1 - Kritisch** für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.
Erweiterter Filter	Kontrollkästchen zum Verwenden des Bedingungsgenerators zum Erstellen zusätzlicher Kriterien. Wenn Sie die Checkbox aktivieren, werden die Felder **Tabelle** und **Bedingungen** angezeigt.
Tabelle	Tabelle für die Benachrichtigung. Wenn Sie beispielsweise eine Benachrichtigung bezüglich eines Incident ausgewählt haben, können Sie die Incident-Tabelle [Incident] auswählen.
Bedingungen	Definieren Sie so viele Bedingungen wie nötig, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die Sie erhalten. Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

b. Wählen Sie **Speichern**.

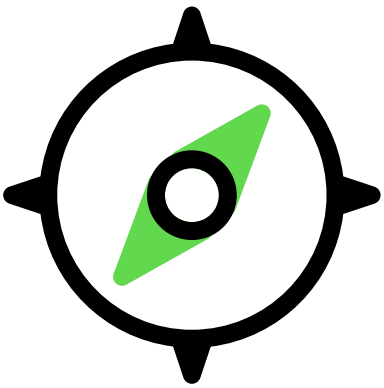
Systemereignisse

Systemereignisse in ServiceNow sind entscheidend für die Automatisierung von Prozessen und die Aufrechterhaltung der Plattformeffizienz. Sie fungieren als Auslöser für Business-Regeln, Benachrichtigungen, Workflows und andere Aktionen und stellen so eine zeitnahe und konsistente Ausführung von Aufgaben sicher. Durch die Überwachung und Reaktion auf diese Ereignisse können Organisationen den Betrieb optimieren, die Antwortzeiten verbessern und die Anwender-Experience 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.

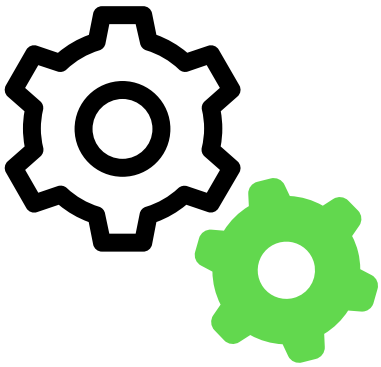
Erste Schritte

Erkunden Sie Systemereignisse



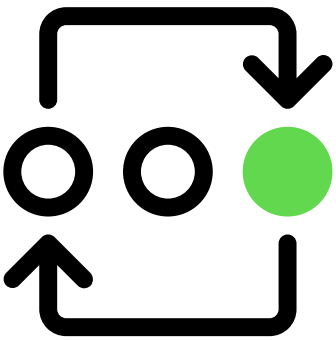
Erfahren Sie, wie Systemereignisse als Auslöser für Aktionen fungieren und die Prozessautomatisierung aktivieren.

Wird Konfiguriert Systemereignisse



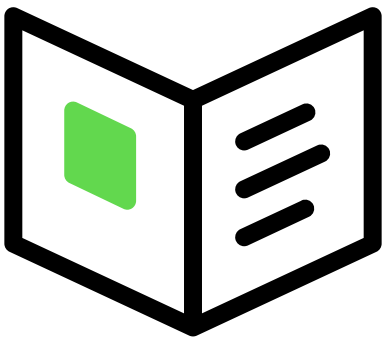
Richten Sie Systemereignisse ein, und verwalten Sie sie, um Aktionen auszulösen und Prozesse zu automatisieren.

Verwalten von Systemereignissen



Verbinden Sie Systemereignisse mit externen Systemen und Anwendungen, um einen nahtlosen Datenaustausch und automatisierte Workflows zu ermöglichen.

Referenz für Systemereignisse



Weitere Informationen zu den verfügbaren vordefinierten Systemereignissen und ihrer Nutzung.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Systemereignisse In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

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.

Erkunden Sie Systemereignisse

Ereignisse sind spezielle Datensätze, die das System verwendet, um zu protokollieren, wenn bestimmte Bedingungen auftreten, und um als Antwort eine Art von Aktion zu ergreifen.

Systemereignisse Übersicht

Erfahren Sie, wie Systemereignisse als Auslöser für Aktionen fungieren und die Prozessautomatisierung aktivieren.

Nutzen Sie die Vorteile der Nutzung von Systemereignissen, indem Sie die folgenden Aufgaben in Ihrer Instanz ausführen:

- Erstellen Sie Ereignisse
- Ereignisse protokollieren
- Implementieren Sie die automatisierte Auftragsplanung
- Verschieben Sie ein Ereignis
- Ereignisse registrieren
- Ereignisse erneut verarbeiten
- Übergeben Sie Ereignisparameter aus einem Workflow an eine Benachrichtigung

Systemereignisse Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren nutzen Systemereignisse, um automatisierte Aktionen und Workflows basierend auf bestimmten Vorkommen in der Plattform auszulösen, wodurch asynchrone Verarbeitung und reaktionsfähige Automatisierung ermöglicht werden. Sie können Ereignisse über Skripts oder Business-Regeln generieren, in der Ereignisregistrierung registrieren und sie mithilfe von Benachrichtigungen, Skriptaktionen oder Flows verarbeiten.
Geschäftsanalysten	Geschäftsanalysten analysieren Trends und Prozesse, indem sie Ereignisse nutzen, um bestimmte Systemaktivitäten zu erfassen, Protokolle zu generieren oder Daten an Analysetools zu senden, um die Entscheidungsfindung und Prozessverbesserung zu verbessern.
Compliance-Beauftragte	Compliance-Beauftragte tragen dazu bei, die Einhaltung regulatorischer Anforderungen sicherzustellen, indem sie Ereignisse verwenden, um kritische Aktivitäten zu protokollieren, Compliance-Berichte zu generieren oder Korrekturmaßnahmen zu initiieren, wenn Abweichungen von Standards erkannt werden.
Kundensupport	Kundensupport-Mitarbeiter nutzen Systemereignisse, um den Kundenservice zu verbessern, indem sie automatisierte Antworten auf Kundenanforderungen auslösen, Folgeaufgaben erstellen oder ungelöste Fälle an entsprechende Teams eskalieren.
Entwickler	Entwickler erstellen und verwalten Systemereignisse, um Module zu integrieren, Workflows auszulösen und anwenderdefinierte Logik als Reaktion auf Anwenderaktionen oder Datensatzänderungen 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.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	implementieren, um Erweiterbarkeit und dynamisches Systemverhalten sicherzustellen.
HR-Administratoren	HR-Experten verwenden Systemereignisse, um HR-Prozesse zu automatisieren, z. B. Mitarbeiter über Updates zu benachrichtigen, Onboarding-Workflows zu generieren, wenn ein neuer Mitarbeiter aufgezeichnet wird, oder Dokumentüberprüfungen während des Offboarding auszulösen.
ITOM/ITSM	IT-Servicemanager verwenden Systemereignisse, um ITSM-Prozesse zu überwachen und zu automatisieren, z. B. das Senden von Benachrichtigungen über SLA-Verstöße, die Eskalation von Incidents oder das Auslösen von Aufgaben-Workflows, um eine effiziente Bereitstellung von IT-Services und die Compliance mit SLAs sicherzustellen.
Marketingteams	Marketingteams automatisieren die Kundeninteraktion, indem sie Ereignisse verwenden, um Kampagnenaktionen auszulösen, z. B. das Senden von Werbe-E-Mails oder das Aktualisieren von CRM-Systemen, wenn bestimmte Bedingungen (z. B. Kundeninteraktion) erfüllt sind.
Betriebsteams	Betriebsteams überwachen und reagieren auf Betriebswarnungen oder Systemänderungen, indem sie Ereignisse auslösen, die Korrekturmaßnahmen initiieren, z. B. das Neustarten von Services, das Aktualisieren von CMDB-Datensätzen oder die Benachrichtigung relevanter Teams über Wartungszeitpläne.
Projektmanager	Projektmanager verwenden Systemereignisse, um Benachrichtigungen für Projektaktualisierungen auszulösen, Aufgabenabhängigkeiten automatisch zu erstellen oder Stakeholder zu aktualisieren, wenn Meilensteine erreicht werden, was eine bessere Projektnachverfolgung und -Kommunikation ermöglicht.
Sicherheitsanalysten	Sicherheitsanalysten nutzen Systemereignisse, um sofortige Antworten auf Security Incidents auszulösen, z. B. das Erstellen von Warnungen, das Generieren von Protokollen oder das Initiieren von Containment-Workflows als Reaktion auf erkannte Bedrohungen oder Schwachstellen.

Systemereignisse Vorteile

Systemereignisse Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Ermöglicht Anwendern das Definieren neuer Ereignisse, die durch bestimmte Bedingungen oder Aktionen ausgelöst werden können, und ermöglicht anwenderdefinierte Workflows und automatisierte Antworten.	Ereignis erstellen	Entwickler, Administratoren, IT-Servicemanager
Erfasst Ereignisaktivitäten in Protokollen für Audits, Debugging und Überwachung des Systemverhaltens und bietet Einblicke in die Ereignisleistung und Engpässe.	Ereignisprotokolle	Administratoren, Compliance-Beauftragte, Sicherheitsanalysten

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

Systemereignisse Vorteile (Fortsetzung)

Leistung	Funktion	Anwender
Plant die automatische Ausführung von Aufgaben zu bestimmten Zeiten oder Intervallen, um sicherzustellen, dass Routineaufgaben ohne manuelles Eingreifen ausgeführt werden.	Implementieren Sie die automatisierte Auftragsplanung	Betriebsteams, IT-Servicemanager, Administratoren
Überträgt Ereignisse zwischen Warteschlangen oder Kategorien, um die Verarbeitungspriorität und den Lastenausgleich in ereignisgesteuerten Systemen zu optimieren.	Verschieben Sie ein Ereignis	Administratoren, Entwickler
Registriert anwenderdefinierte oder systemdefinierte Ereignisse auf der Plattform, um sie zum Auslösen bestimmter Aktionen oder Workflows verfügbar zu machen.	Registrieren Sie ein Ereignis	Entwickler, Administratoren
Bietet die Möglichkeit, fehlgeschlagene oder unvollständige Ereignisse erneut zu verarbeiten, um die Systemzuverlässigkeit sicherzustellen und die Auswirkungen von Fehlern zu minimieren.	Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut	IT Operations-Teams, Entwickler, Administratoren
Ermöglicht die nahtlose Übertragung kontextbezogener Daten von Workflows zu Benachrichtigungen, um sicherzustellen, dass Nachrichten relevante und umsetzbare Informationen für Empfänger enthalten.	Übergeben Sie Ereignisparameter aus einem Workflow an eine Benachrichtigung	Entwickler, IT-Servicemanager, HR-Experten

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Systemereignisse , Siehe:

- Systemereignisse werden konfiguriert
- Verwalten von Systemereignissen
- Referenz für Systemereignisse

Systemereignisse

Ereignisse sind spezielle Datensätze, die das System verwendet, um zu protokollieren, wenn bestimmte Bedingungen auftreten, und um eine Art von Aktion als Reaktion auf die Bedingungen zu ergreifen.

Das System verwendet Geschäftsregeln, um Systembedingungen zu überwachen und Ereignisdatensätze in der Tabelle „Ereignis“ [sysevent] zu generieren, die auch als Ereignisprotokoll oder Ereigniswarteschlange bezeichnet wird.

Ereignisgenerierende Geschäftsregeln verwenden normalerweise diese Skriptlogik:

Wenn [eine Bedingung für den aktuellen Datensatz wahr ist], dann [ein bestimmtes Ereignis zur Warteschlange hinzufügen].

Hier sind beispielsweise einige der Bedingungen in **Incident-Ereignis** Business-Regel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwender einem Incident-Datensatz einen Kommentar hinzufügt, fügen Sie einen hinzu `incident.commented`Ereignis.
- Wenn ein Anwender einen Incident-Datensatz hinzufügt, fügen Sie einen hinzu `incident.inserted`Ereignis.
- Wenn ein Anwender einen Incident-Datensatz aktualisiert, fügen Sie einen hinzu `incident.updated`Ereignis.

Ereignisgenerierende Business-Regeln verwenden GlideSystem `EventWarteschlange` Methode zum Einfügen von Ereignisdatensätzen, die normalerweise diese Informationen enthalten:

Ereignisfelder

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Ereignisses. Baseline-Ereignisnamen umfassen den betroffenen Datensatz und die auslösende Aktion, z. B. `incident.commented`.
Parm1	Ereignisspezifischer Parameter, den das System verwendet, um Datensatzinformationen an andere Teile des Systems zu übergeben, z. B. eine Datensatz-SYS-ID oder einen Feldwert.
Parm2	Ereignisspezifischer Parameter, den das System verwendet, um Datensatzinformationen an andere Teile des Systems zu übergeben, z. B. eine Datensatz-SYS-ID oder einen Feldwert.
Tabelle	Tabelle, für die das Ereignis gilt. Dies ist dieselbe Tabelle, in der die Business-Regel ausgeführt wurde.
Instanz	SYS-ID des Datensatzes, für den dieses Ereignis gilt.

Geplante Aufgaben lesen regelmäßig die Ereigniswarteschlange und leiten sie zur Verarbeitung an den entsprechenden Handler weiter. Der Handler verwendet Informationen aus Ereignisdatensätzen, um eine Art von Aktion auszuführen, z. B.:

- Führen Sie eine Skriptaktion aus
- Senden Sie eine Benachrichtigung
- Lösen Sie eine Workflow-Aktivität aus
- Inaktivitätsüberwachung auslösen

Standardmäßig stellt das System Ereignisse bereit, die eine breite Ansicht der Anwendungsaktivität abdecken. Wenn vorhandene Ereignisse nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie eigene Ereignisse erstellen, um bestimmte Änderungen an Datensätzen zu beobachten.

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter Geplante Skriptausführungen und Ereignisziele Auf der ServiceNow® Developer Site.

Verwenden Sie Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben Dient zur Überwachung des Systemereignisverarbeitungssystems und des Verarbeitungssystems für geplante Aufgaben.

Ereignisverarbeitung während des Plattform-Upgrades

Bestimmen Sie, welche Ereignisse während eines Plattform-Upgrades verarbeitet werden sollen, indem Sie die folgenden Eigenschaften 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.

- **Glide.Event_Processor.all_Events_Upgrade_Safe** : Auf festgelegt **Wahr** Dient zur Verarbeitung aller Ereignisse während des Plattform-Upgrades. Standard = **Falsch** .
- **Glide.Event_Processor.Upgrade_Safe_Events** : Konfigurieren Sie eine kommagetrennte Liste von Ereignisnamen, um anzugeben, dass nur angegebene Ereignisse verarbeitet werden. Standard = <empty>.

  Diese Eigenschaft ist nur relevant, wenn `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

Ereignisregistrierung

Die Ereignisregistrierung listet die Ereignisse auf, die das System erkennt. Verwenden Sie registrierte Ereignisse, um andere Aktivitäten wie Skriptaktionen oder Benachrichtigungen zu automatisieren.

Nachdem Sie ein neues Ereignis und eine Business-Regel erstellt haben, die das Ereignis verwendet, müssen Sie es registrieren.

Die Registrierung ermöglicht andere Teile des Systems, z. B. E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen Und Skriptaktionen sehen das Ereignis in ihrer Liste der verfügbaren Ereignisse an und reagieren auf das Ereignis, wenn es auftritt.

Zugehörige Informationen

Registrieren Sie ein Ereignis

Wird Konfiguriert Systemereignisse

Planen, konfigurieren und implementieren Sie Systemereignisse, ohne zuerst zusätzliche Konfigurationen abschließen zu müssen. Befolgen Sie die in der Konfigurationsübersicht aufgelistete Aufgabe, um die automatisierte Auftragsplanung zu implementieren.

Konfiguration – Übersicht

Implementieren Sie die automatisierte Auftragsplanung

Implementieren Sie das Nachrichtenverarbeitungs-Framework (automatisierte Aufgabenplanung), indem Sie den Link „Warteschlangenregistrierung“ im Formular „Ereignisregistrierung“ verwenden.

Implementieren Sie die automatisierte Auftragsplanung

Implementieren Sie das Nachrichtenverarbeitungs-Framework (automatisierte Aufgabenplanung), indem Sie den Link „Warteschlangenregistrierung“ im Formular „Ereignisregistrierung“ verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Ereignisregistrierung**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um ein neues Ereignis zu registrieren.

> **Hinweis:** Sie können auch ein vorhandenes Ereignis auswählen, um die Konfigurationen zu 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 den Link Warteschlangenregistrierung in der Bannernachricht im Formular „Ereignisregistrierung“.

   Hinweis: Sie können die automatisierte Auftragsplanung auch deaktivieren, indem Sie auswählen **Deaktivieren Sie Die Automatische Aufgabenplanung** Schaltfläche o n Listenseite „Warteschlangenregistrierung“.

   Wenn Sie ein neues Ereignis gestartet haben, wird die Liste Warteschlangenregistrierung angezeigt. Wenn Sie ein vorhandenes Ereignis ausgewählt haben, wird der neue Datensatz „Warteschlangenregistrierung“ angezeigt.

4. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Warteschlange zu erstellen.
   Das Formular „Warteschlangenregistrierung“ wird angezeigt.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Name der Warteschlange
Anwendung	Umfang der Anwendung
Automatische Aufgabenplanung	Option zum Implementieren der automatisierten Auftragsplanung
Reihenfolge der Ereignisverarbeitung	Option zum Auswählen der Art der Verarbeitung von Ereignissen ○ Parallel: Verarbeiten Sie mehrere Ereignisse gleichzeitig ○ Sequenziell: Verarbeiten Sie jeweils nur ein Ereignis. Die Ereignisse sind voneinander abhängig und können erst verarbeitet werden, nachdem das vorherige Ereignis abgeschlossen wurde **Hinweis:** Sobald Sie die Verarbeitungsreihenfolge konfiguriert und die Warteschlange übermittelt haben, kann sie nicht mehr bearbeitet werden. Sie können die Warteschlange löschen und eine neue Warteschlange erstellen.
Aufgabenkonfigurationstyp	Typ der Auftragskonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Dieses Feld ist deaktiviert, wenn Sie Sequenziell als Ereignisverarbeitungsreihenfolge auswählen. Wenn Sie Parallel als Ereignisverarbeitungsreihenfolge auswählen, haben Sie 2 Optionen. ○ Konstante: Erstellt die erforderliche Anzahl von Aufträgen ○ Mit Knoten skalieren: Multipliziert Aufträge mit der Anzahl der Knoten. Sie können diese Option verwenden, wenn Sie die Anzahl der verfügbaren Knoten nicht kennen
Skalierungsfaktor	Gesamtanzahl der Aufträge basierend auf dem ausgewählten Auftragskonfigurationstyp
Abfrageintervall	Bestimmt, wie häufig Aufträge Ereignisse dieser Warteschlange abfragen und verarbeiten sollen
Beschreibung	Optionales Feld zur Beschreibung dieser warteschlangenbezogenen Informationen

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Liste Warteschlangenregistrierung wird angezeigt. Es wird auch die Aktualisierung angezeigt, die an der letzten Warteschlange vorgenommen wurde.
7. Wählen Sie die kürzlich hinzugefügte Warteschlange aus.
   Das Formular „Warteschlangenregistrierung“ wird angezeigt.
8. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt zugehörige Listen.
9. Wählen Sie aus **Status** Eintrag in der zugehörigen Liste „Warteschlangendetails“.

   Hinweis: Da die neue Warteschlange übermittelt wurde, lautet der Statuseintrag aktiv.

   Das Formular „Warteschlangendetails“ wird angezeigt.
10. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Anzahl der Aufträge für diese Warteschlange gemäß der Anforderung. Sie können jetzt manuell nach oben oder unten skalieren, ohne alles konfigurieren zu müssen, und können letztendlich Fehlkonfigurationen vermeiden.
11. **Wahlweise:** Klicken Sie im Formular „Warteschlangenregistrierung“ auf den zugehörigen Link Rollback, wenn Sie eine Warteschlange ohne automatisierte Auftragsplanung auf ihre vorherigen Konfigurationen zurücksetzen möchten.

    Hinweis: Der zugehörige Link Rollback wird nur angezeigt, wenn Sie sich in einer automatisierten Aufgabenplanungskonfiguration befinden.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Rufen Sie Konfigurationen Ab** Wenn Sie vorhandene Auftragskonfigurationen für diese Warteschlange abrufen möchten.

    Hinweis: Dieser Prozess ist nur möglich, wenn Sie sich in einer automatisierten Aufgabenplanungskonfiguration 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.

Wenn bereits eine Warteschlange mit Ihrem vorgeschlagenen Warteschlangennamen in der Konfiguration der manuellen Aufgabenplanung vorhanden ist, werden die Konfigurationen der vorhandenen Warteschlange abgerufen. Sie können sie dann nach Bedarf validieren und aktualisieren.

Verwalten von Systemereignissen

Die Verwaltung von Systemereignissen umfasst die Erstellung, Überwachung und Verarbeitung von Ereignissen, um die Automatisierung voranzutreiben und Prozesse zu optimieren. Administratoren und Entwickler können anwenderdefinierte Ereignisse definieren, im System registrieren und Aktionen oder Workflows einrichten, die auf diese Ereignisse reagieren. Diese Funktionalität trägt dazu bei, eine effiziente Aufgabenausführung zu gewährleisten, die Systemüberwachung zu verbessern und eine robustere Fehlerbehandlung für eine verbesserte Betriebszuverlässigkeit zu ermöglichen.

Übersicht über Verwalten von Systemereignissen

- Ereignis erstellen

  Erstellen Sie anwenderdefinierte Systemereignisse.

- Verschieben Sie ein Ereignis

  Beschleunigen Sie den Ausführungsprozess, indem Sie Ereignisse mit hoher Priorität aus der Standardwarteschlange in eine isolierte Warteschlange verschieben.

- Übergeben Sie Ereignisparameter aus einem Workflow an eine Benachrichtigung

  Übergeben Sie zwei Ereignisparameter, die Informationen zu einem Datensatz oder zugehörigen Datensätzen aus einem Workflow an eine Benachrichtigung senden.

- Registrieren Sie ein Ereignis

  Registrieren Sie ein Ereignis für eine bestimmte Tabelle und eine Business-Regel, die das Ereignis auslöst.

- Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut

  Löst ein Ereignis zu Test- oder Diagnosezwecken erneut aus.

Referenz für Systemereignisse

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Systemereignisse.

Ereignis erstellen

Wenn Sie kein geeignetes vorhandenes Ereignis finden, können Sie ein eigenes erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „gs.EventQueue“ funktioniert direkt mit dem Back-End, daher werden Business-Regeln, die von gs.EventQueue() aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registry**, Und wählen Sie dann aus **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschluss Des Ereignisregistrierungsformulars

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name Ihres neuen Ereignisses.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Ereignis. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Umfang wie das Ereignis befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in die das Ereignis platziert wird, wenn es ausgelöst wird. Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrich (_). Beispiel: `My_Queue` . Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden anwenderdefinierter Warteschlangen zum Verarbeiten von Ereignissen .
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft com.Glide.sysevent.Priority.enabled ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie sie deaktivieren, erfolgt die Ereignisverarbeitung nicht nach Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. ○ Anruferbeschränkung: Anrufe an die Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anrufernachverfolgung: Anrufe an die Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Business-Regel, die das Ereignis ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Ereignis erneut zu finden.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Ereignisses.

3. Klicken Sie auf **Business-Regeln** Zugehöriger Link.
4. Wenn Sie ein Ereignis für eine Basissystemtabelle erstellen, wählen Sie die vorhandene Ereignis-Business-Regel für die Tabelle aus.

   Example
   Wählen Sie beispielsweise aus `sc request events`Business-Regel zum Erstellen eines anwenderdefinierten Anforderungsereignisses.
5. Wenn Sie eine vorhandene Ereignis-Business-Regel aktualisieren, fügen Sie der eine neue Bedingung hinzu **Skript** .

   Example
   Das folgende Beispielskript fügt ein hinzu `request.commented`Ereignis mit der SYS-ID des Anwenders als parm1 und dem Anwendernamen des Anwenders für parm2.

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.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Wenn Sie ein Ereignis für eine anwenderdefinierte Tabelle erstellen, erstellen Sie eine neue Business-Regel, die nach Datenbankvorgängen ausgeführt wird.

Example

Diese Business-Regel definiert beispielsweise mehrere Ereignisse für eine anwenderdefinierte Anwendung namens Marketingereignisse.

Beispiel für eine Business-Regel für ein Ereignis

Feld	Wert
Name	Teilnehmerereignisse
Tabelle	Teilnehmer [x_snc_Marketing_ev_attendee]
Anwendung	Marketingereignisse
Erweitert	Ausgewählt
Wann	nach
Einfügen	Ausgewählt
Aktualisieren	Ausgewählt
Löschen	Ausgewählt
Skript	Anwenderdefiniertes Skript hinzufügen, das: ○ Überprüft auf eine oder mehrere Bedingungen im aktuellen Datensatz. ○ Ruft die Methode gs.eventQueue() auf und gibt einen Ereignisnamen an. Siehe Codebeispiel.

Hinweis: Wenn Sie hinzufügen **Filterbedingungen** , **Rollenbedingungen** , Oder a **Bedingung** Wert, verifiziert, ob die Business-Regel erwartungsgemäß ausgeführt wird.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
          current.marketing_event, current.email);
```


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

```
}
})(current, previous);
```

7. Registrieren Sie das Ereignis.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Skriptaktion oder Benachrichtigung, um das Ereignis zu verarbeiten.

Zugehörige Informationen

Registrieren Sie ein Ereignis

Skriptaktionen

Verschieben Sie ein Ereignis

Beschleunigen Sie den Ausführungsprozess, indem Sie Ereignisse mit hoher Priorität aus der Standardwarteschlange in eine isolierte Warteschlange verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ereignisregistrierung**an.
   Eine Liste der registrierten Ereignisse wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Ereignis aus, das Sie verschieben möchten.
   Das Formular „Ereignisregistrierung“ des ausgewählten Ereignisses wird angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Standardwarteschlange** Um das Ereignis aus der aktuellen Warteschlange zu verschieben und seine Ausführung zu beschleunigen.

   Hinweis: Wenn Sie sich derzeit in der Standardwarteschlange befinden, haben Sie die **Wechseln Sie zur Warteschlange für adaptive Ereignisse** Option zur Auswahl.

   Der Prozessor kann jeweils nur ein Ereignis ausführen. Wenn Sie also ein Ereignis in eine Warteschlange verschieben, wird es nur ausgeführt, wenn der Prozessor verfügbar ist.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Adaptive Ereignisse** Um die durchschnittliche Ausführungszeit der Ereignisse nachzuverfolgen.
   Sie können jedes langsam verschiebende Ereignis auswählen und die Warteschlange nach Bedarf ändern. Sie können auch ein Ereignis registrieren, um es in der Ereignisregistrierungsliste anzuzeigen.

Übergeben Sie Ereignisparameter aus einem Workflow an eine Benachrichtigung

Übergeben Sie zwei Ereignisparameter, die Informationen zu einem Datensatz oder zugehörigen Datensätzen aus einem Workflow an eine Benachrichtigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registry** Und definieren Sie ein neues Ereignis, das aufgerufen werden soll.
2. Erstellen Sie den Aktivitätsschritt, der das Ereignis aus Ihrem Workflow aufruft, und weisen Sie die beiden möglichen Parameter 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.

Diese Parameter können Referenzen oder Felder im Datensatz sein, der den Workflow ausgelöst hat, z. B. `current.number`Für die Anforderungselementnummer. Sie können auch Dot-Walk zu Datensätzen in anderen Tabellen durchführen. Das Ereignis sendet dann die Parameterinformationen an die ausgelöste Benachrichtigung.

3. Rufen Sie die Parameter in der Benachrichtigung mit E-Mail-Skripts ab, indem Sie verwenden `event.parm1`Und `event.parm2`.
   Zum Beispiel:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
Ein weiteres Beispiel mit SYS-IDs gibt Ihnen Zugriff auf alles im Datensatz, das den Workflow ausgelöst hat. Verwenden Sie ein solches Skript, um beispielsweise Informationen zu einem Change oder einer Anforderung an Support-Mitarbeiter zu senden.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
  // Do something.
}
```

Zugehörige Informationen

Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen

Registrieren Sie ein Ereignis

Sie können ein Ereignis für eine bestimmte Tabelle und eine Business-Regel registrieren, die das Ereignis auslöst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Um ein Ereignis zu registrieren, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registry**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschluss Des Ereignisregistrierungsformulars

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name Ihres neuen Ereignisses.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Ereignis. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Umfang wie das Ereignis befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in die das Ereignis platziert wird, wenn es ausgelöst wird. Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrich (_). Beispiel: `My_Queue` . Weitere

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
	Informationen finden Sie unter Verwenden anwenderdefinierter Warteschlangen zum Verarbeiten von Ereignissen .
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft com.Glide.sysevent.Priority.enabled ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie sie deaktivieren, erfolgt die Ereignisverarbeitung nicht nach Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. ○ Anruferbeschränkung: Anrufe an die Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anrufernachverfolgung: Anrufe an die Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Business-Regel, die das Ereignis ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Ereignis erneut zu finden.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Ereignisses.

Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut

Sie können das Ereignis zu Test- oder Diagnosezwecken erneut auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Ereignisse**an.
2. Öffnen Sie ein Ereignis.
3. Unter **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Ereignis Erneut Verarbeiten** .
   Das Ereignis kehrt in die Ereigniswarteschlange zurück.

Referenz für Systemereignisse

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemereignissen.

Ereignisprotokolle

Das Ereignisprotokoll zeichnet alle Systemereignisse auf, die innerhalb des auftreten ServiceNow AI Platform.

Dieses Protokoll enthält die folgenden Informationen für alle auftretenden Ereignisse:

Ereignisprotokoll

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Ereignisses für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Name	Name des Ereignisses, wie in der Ereignisregistrierung aufgeführt.

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

Ereignisprotokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
URI	HTTP-Abfrage, die das Ereignis generiert hat.
Parm1	Ereignisspezifischer Wert, der vom Ereignis und dem Empfänger abhängt.
Parm2	Ereignisspezifischer Wert, der vom Ereignis und dem Empfänger abhängt.
Tabelle	Datenbanktabelle wurde für dieses Ereignis aktiviert.
Verarbeitet	Datum und Uhrzeit des Beginns der Verarbeitung des Ereignisses. Diese Zeit spiegelt das Gebietsschema des Computers wider, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Verarbeitungsdauer	Zeit, die für die Verarbeitung dieses Ereignisses benötigt wurde, in Millisekunden.
Warteschlange	Name der Prozessorwarteschlange.

ereignisstatus

Der Ereignisstatus beschreibt, wo sich das Ereignis im Lebenszyklus befindet.

ereignisstatus

Status	Beschreibung
Bereit	Das System hat das Ereignis erstellt und befindet sich in der Warteschlange, die auf die Verarbeitung wartet.
Verarbeitet	Das Ereignis wurde erfolgreich ausgeführt. Ein Ereignis löst bei der Verarbeitung nicht unbedingt weitere Aktionen aus. Zusätzliche Funktionen müssen das Ereignis verwenden.
Fehler	Bei der Verarbeitung des Ereignisses ist ein Fehler aufgetreten. Dieser Status wird häufig durch ungültige Ereignisparameter verursacht. Die erneute Verarbeitung des Ereignisses kann den Fehler beheben.
Übertragen	Das Ereignis wurde zu einem anderen Shard des Ereignisses [Sysevent] Tabelle. Wenn ein Ereignis rotiert wird, wird ein doppelter Datensatz in einem aktiven Shard erstellt, das verarbeitet werden soll. Eine geplante Aufgabe verarbeitet das Ereignis, wenn es als Nächstes in der Warteschlange ist. Es kann jedoch nicht vorhergesagt werden, wann dies geschieht, da möglicherweise mehrere Ereignisse verarbeitet werden müssen. Daher können Sie das Ereignis erneut verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut.

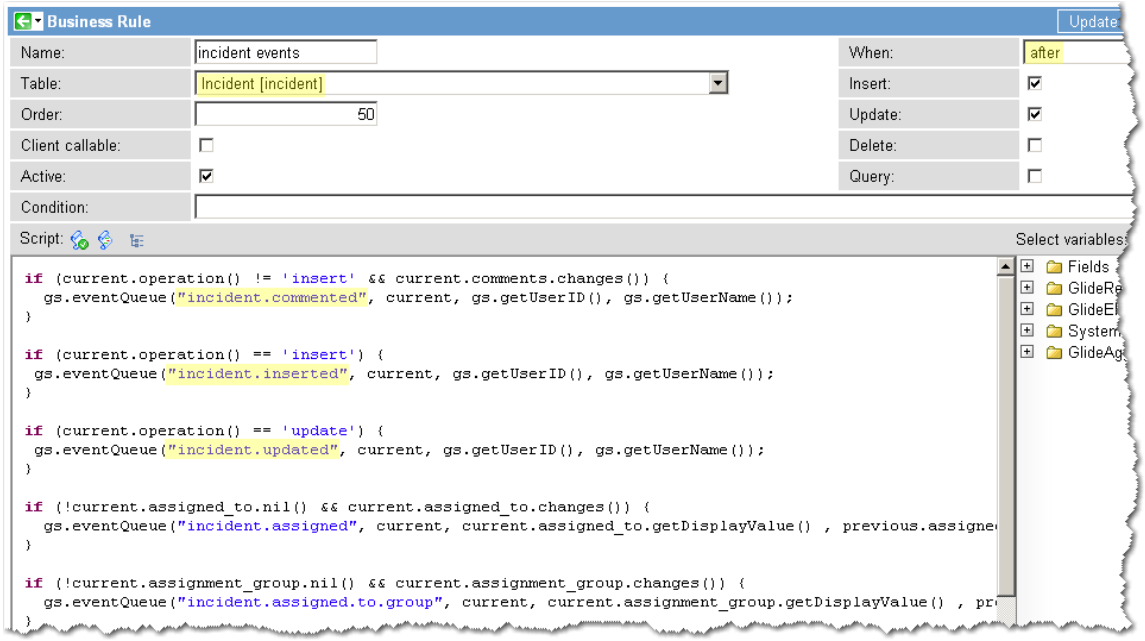
Die Business-Regel für Incident-Ereignisse

Die Business-Regel für Incident-Ereignisse ist im System enthalten und definiert eine Anzahl von Ereignissen, die durch verschiedene Aktionen in der Incident-Tabelle ausgelöst werden 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.

Geschäftsregel für Incident-Ereignisse



Diese Business-Regel definiert mehrere Ereignisse, von denen drei ausgelöst werden, nachdem ein Datensatz in der Incident-Tabelle eingefügt oder aktualisiert wurde. Das erste Skript ist:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

Die Bedingung in diesem Skript erfordert, dass eine Änderung an vorgenommen wird **Kommentare** Feld in einem vorhandenen (nicht eingefügten) Incident-Datensatz. Wenn diese Bedingung „wahr“ ist, fügt die Plattform hinzu `incident.commented` Ereignis in die Ereigniswarteschlange.

Die zweite Bedingung erfordert, dass ein Datensatz eingefügt wird, bevor das Ereignis der Warteschlange hinzugefügt wird.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

Die dritte Bedingung ist „wahr“, wenn der Incident-Datensatz aktualisiert wird (einschließlich Aktualisierungen von **Kommentare** Feld, wie im ersten Skript angegeben).

```
if (current.operation() == 'update')
```

Der dann Teil jedes Skripts, die *`gs.eventWarteschlange`* Funktion, fügt das Ereignis der Ereigniswarteschlange hinzu. Diese Anweisung verwendet die folgende Syntax, die mit geschweiften Klammern gesetzt wird:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

Die *`gs.eventWarteschlange`* Die Funktion verwendet die folgenden 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.

gs.eventQueu-Parameter

Feld	Eingabewert
Name	Der Name des ausgelösten Ereignisses in Anführungszeichen.
Datensatz	Der Datensatz, auf den verwiesen wird, wenn die Bedingung im Skript ausgewertet wird *Wahr* . Normalerweise wird dies ausgedrückt als *Aktuell* , Bedeutet den aktuellen Datensatz, an dem die Business-Regel arbeitet. Wenn die Business-Regel als Teil einer geplanten Aufgabe ausgelöst wird, verwenden Sie an ihrer Stelle ein GlideRecord-Argument.
Parameter 1	Ein optionaler Parameter, mit dem Sie System- oder Datensatzinformationen mit dem Ereignis übergeben können. Zum Beispiel der GlideSystem-API-Aufruf `gs.getUserID()` Übergibt die SYS-ID des Anwenders, der für den aktuellen Datensatz gehandelt hat, als Zeichenfolgenwert. Andere Skripts können diesen Zeichenfolgenwert mithilfe des Formats als parm1 referenzieren `${event.parm1}` .
Parameter 2	Ein optionaler Parameter, mit dem Sie System- oder Datensatzinformationen mit dem Ereignis übergeben können. Zum Beispiel der GlideSystem-API-Aufruf `gs.GetUserName()` Übergibt den Anwendernamen des Anwenders, der im aktuellen Datensatz gehandelt hat. Andere Skripts können diese Zeichenfolgenwerte mithilfe des Formats als parm2 referenzieren `${event.parm2}` .

Hinweis: Die Funktion „gs.EventQueue“ funktioniert direkt mit dem Back-End, daher werden Business-Regeln, die von gs.EventQueue() aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

Globale Ereignisse

Ihre Instanz hat eine globale Funktion namens `Global_Events()` Die von einer Business-Regel ausgelöst wird, wenn bestimmte Bedingungen auftreten.

Diese Funktion wird ausgelöst, wenn Ihre Instanz:

- Neue Datensätze werden eingefügt
- Vorhandene Datensätze werden aktualisiert
- Hinzufügen von Kommentaren zu einem vorhandenen Datensatz
- Zuweisen eines Datensatzes an einen Anwender
- Der inaktive Timer eines Datensatzes wird überschritten

Wenn Sie beispielsweise das Skript global.Events(current) zu einer Business-Regel auf hinzufügen `Change_Request` Tabelle konfiguriert die Instanz automatisch die folgenden Ereignisse:

- change_request.inserted
- Change_Request.aktualisiert

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

- change_request.commented
- Change_ Request.Assigned
- Change_ request.inactive

Skriptaktionen

Sie können Skriptaktionen verwenden, um serverseitige Skripts zu erstellen, die eine Vielzahl von Aufgaben ausführen, z. B. das Ändern eines Konfigurationselements (Configuration Item, CI) oder die Verwaltung fehlgeschlagener Anmeldeversuche. Skriptaktionen werden nur durch Ereignisse ausgelöst.

Konfiguration

Um eine neue Skriptaktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Skriptaktionen** Und klicken Sie auf **Neu** .

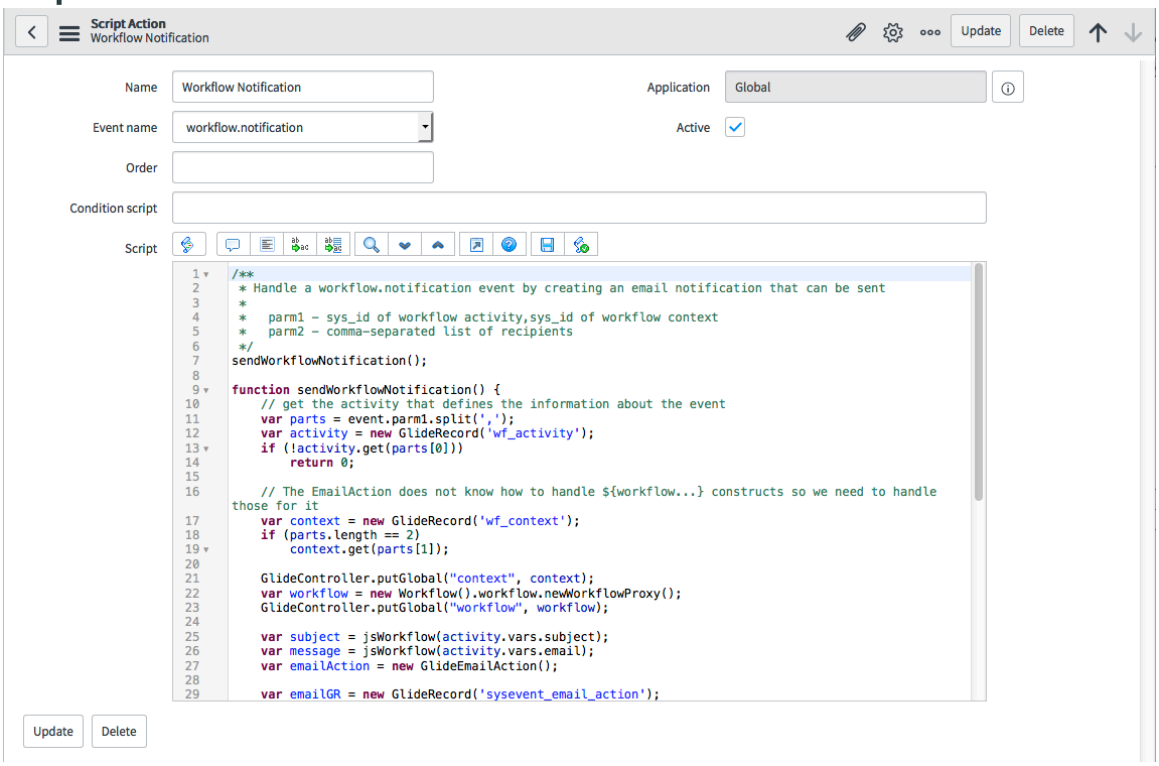
Skriptaktionen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihre Skriptaktion.
Anwendung	Anwendung, die das Skript enthält.
Ereignisname	Ereignis, das für dieses Skript verwendet werden soll. Wenn Sie kein Ereignis für Ihre Skriptaktion finden, das Ihrem Zweck entspricht, können Sie ein neues erstellen.
Aktiv	Kontrollkästchen, mit dem die Skriptaktion aktiviert oder deaktiviert wird. Wählen Sie Aus **Wahr** Zum Aktivieren der Skriptaktion.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der das Skript ausgeführt wird.
Bedingungsskript	Anweisung für eine Bedingung, unter der dieses Skript ausgeführt werden soll. Das System analysiert nur **Skript** Feld, wenn die Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird. Wenn Sie die Bedingungsanweisung in das Skript aufnehmen möchten, lassen Sie dieses Feld leer.
Skript	Skript, das ausgeführt wird, wenn die von Ihnen definierte Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird. In diesem Skript sind zwei zusätzliche Objekte verfügbar: • `Ereignis` : A GlideRecord - Das sysevent, das den Aufruf verursacht hat. Wenn Sie diesen ersten Parameter für das Ereignis verwenden möchten, verwenden Sie `event.parm1`Oder `event.parm2`Für den zweiten Parameter. Verwenden Sie für das Datum/die Uhrzeit des Ereignisses `event.sys_created_on`. Um die Anwender-ID abzurufen, die das Ereignis erstellt hat (wenn ein Anwender zugeordnet war), verwenden Sie `event.user_id`. • `Aktuell` : A `GlideRecord` – Das Ereignis, das im Namen von geplant ist (z. B. Incident).

Beispiel für eine Skriptaktion, die eine E-Mail-Benachrichtigung für die Workflow-Aktivität 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.

Skriptaktions-Workflow



Beispielskripts aus der Business-Regel „Change-Ereignisse“

In der Business-Regel für Baseline-Change-Ereignisse sind mehrere Skripts vorhanden.

Diese Business-Regel definiert Ereignisse, die ausgelöst werden, nachdem eine Change-Anforderung eingefügt oder aktualisiert wurde.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }
```

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.

```
 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
  }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

Statusmanagement

Mit der Statusverwaltung kann ein Administrator Statusmodelle und Statusübergänge definieren, die steuern, wie ein Datensatz durch eine vordefinierte Liste von status übergehen darf.

Ein Beispiel für einen Statusübergang ist wenn **Status** Feld in einer Facility-Anforderung wird aus verschoben **Zugewiesen** status zu **In Arbeit** status.

Statusverwaltung ist für alle Instanzen aktiv.

Was ist ein Statusmodell?

Ein Statusmodell ist eine Liste von status, die einen erwarteten Datensatz-Workflow während des Lebenszyklus des Datensatzes beschreiben. Statusmodelle können für jede Tabelle definiert werden, die die Aufgabentabelle erweitert. Statusmodelle vereinfachen die Definition der Statusübergänge, die für einen bestimmten Aufgabentyp zulässig sind.

Definieren Sie in der Tabelle „Statusmodell“ [sys_State_model] den Namen des Statusmodells und die Aufgabentabelle, auf die das Statusmodell angewendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle erforderlichen Bedingungen für das Verschieben zwischen status anzugeben.

Sie können beispielsweise ein Statusmodell für eine neue anwenderdefinierte Anwendung für Flugbuchungen definieren. Die anwenderdefinierte Anwendung verfügt über eine Tabelle „Reservierungsanforderung“ [reservation_Request] mit 4 status: **Gehalten** , **Bestätigt** , **Abgeschlossen** , Und **Abgebrochen** . Sie können das Statusmodell so definieren, dass es auf die Tabelle „Reservierungsanforderung“ ausgerichtet ist, und dann die Statusübergänge für jeden der 4 status definieren. Wenn Sie das Statusmodell aktivieren, die Auswahlliste für **Status** Das Feld enthält nur die Auswahlmöglichkeiten, die durch die Bedingungen in den Statusübergängen zulässig 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.

Hinweis: Statusmanagement enthält Beispielstatusmodelle, bei denen es sich um Kopien der Statusmodelle für normale, Notfall und Standard-Change-Anforderungen handelt. Standardmäßig sind diese Beispiele nicht aktiviert. Verwenden Sie sie nur als Beispiele, um ein Statusmodell und Übergänge für eine Aufgabentabelle zu entwickeln, die kein Statusmodell hat. Aktivieren Sie diese Beispielstatusmodelle nicht für Change-Anforderungen, und nehmen Sie dann Änderungen daran vor. Dadurch werden vorhandene Übergänge für Change-Anforderungen unterbrochen.

Was ist ein Statusübergang?

Statusübergänge sind eine Liste von Bedingungen für das Betreten oder Beenden der einzelnen für eine Tabelle definierten Status. Verwenden Sie in der Tabelle „Statusübergänge“ [sys_State_Transition] den Bedingungsgenerator, um eine Liste der Bedingungen zu erstellen, die zum Eingeben oder Beenden der einzelnen Status erforderlich sind.

Um zu verhindern, dass Anwender einen ungültigen Status wählen, wird jeder Versuch, den Status eines Datensatzes zu aktualisieren, abgelehnt, wenn er gegen die Statusübergänge verstößt, unabhängig davon, ob der Versuch durch Anwendereingabe, ein Skript, eine Web-API wie REST oder SOAP oder eine andere Quelle erfolgt.

Statusübergänge steuern die Auswahlliste für **Status** In der Zielaufgabentabelle eingeben und verhindern, dass Sie einen Statuswert auswählen, der nicht dem zugrunde liegenden Prozess entspricht oder die definierten Bedingungen für den Übergang nicht erfüllt.

Beispiel: Wenn die Eingabebedingung für **Abgeschlossen** status ist **Status ist bestätigt** , Nur Datensätze im Status bestätigt können in den Status Abgeschlossen übergehen. Wenn sich ein Datensatz im Status „bestätigt“ befindet, ist die einzige Auswahlmöglichkeit in **Status** Feldauswahlliste ist **Abgeschlossen** .

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu, um Bedingungen für das Verschieben zwischen status anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entwickeln und testen Sie Ihr Statusmodell in einer Instanz außerhalb der Produktion, bevor Sie es in der Produktionsinstanz bereitstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Statusmanagement** > **Statusmodelle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusmodellfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für dieses Statusmodell.
Tabelle	Tabelle, für die dieses Statusmodell gilt.
Anwendung	Standardmäßig 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.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieses Statusmodell für die Zieltabelle ausgewertet wird. Statusmodelle werden in numerischer Reihenfolge von der niedrigsten bis zur höchsten Zahl ausgewertet. Lassen Sie einen Abstand zwischen den Zahlen, damit Sie später bei Bedarf ein neues Statusmodell einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für das erste auszuwertende Statusmodell, 20 für das nächste auszuwertende Statusmodell usw. ein.
Aktiv	Gibt an, dass dieses Statusmodell aktiviert ist. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, bis Sie die Statusübergänge für das Statusmodell definieren.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusmodells.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für die Anwendung dieses Statusmodells auf Datensätze festlegt. Sie können beispielsweise die Bedingung hinzufügen **Kategorie ist „Netzwerk“** Vs **Kategorie ist „Sicherheit“** Wenn verschiedene Statusmodelle für Netzwerkanforderungen und Sicherheitsanforderungen vorhanden sind.
Allgemeine Endbedingung	Bedingungsgenerator, der alle allgemeinen Bedingungen festlegt, die für den Wechsel von einem Status in einen anderen erforderlich sind.

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die **Statusübergänge** Zugehörige Liste wird angezeigt.
5. Klicken Sie Auf **Neu** Auf der **Statusübergänge** Zugehörige Liste.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusübergangsfelder

Feld	Beschreibung
Statusmodell	Statusmodell, das diesen Statusübergang verwendet.
Status	Geben Sie beispielsweise den Status an, den dieser Übergang steuert **Bereit** Oder **In Bearbeitung** .
Anwendung	Standardmäßig ist **Global** .
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Statusübergang ausgewertet wird. Statusübergänge werden in numerischer Reihenfolge von der niedrigsten zur höchsten Zahl ausgewertet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Beispiel: Der erste vordefinierte Status ist **Neu** , Geben Sie diesem Status die niedrigste Reihenfolgennummer an, damit die Bedingungen für den Eintritt in den Status und das Verlassen des Status zuerst ausgewertet werden. Lassen Sie einen Abstand zwischen den Zahlen, damit Sie bei Bedarf später einen neuen Statusübergang einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für den ersten auszuwertenden Statusübergang, 20 für den nächsten auszuwertenden Statusübergang usw. ein.
Terminal-Status	Ausgewählt, wenn keine Übergänge aus diesem Status vorhanden sind.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusübergangs. Zum Beispiel die **Beschreibung** Für könnte der Status Bewerten sein Der neue Status kann nur in den Status „Bewerten“ verschoben werden .
Bedingung eingeben	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für den Eintritt in diesen Status festlegt.
Austrittsbedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für das Beenden dieses Status festlegt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Statusmodellformular wird erneut geöffnet, und der neue Übergang wird der zugehörigen Liste hinzugefügt.
8. Fügen Sie Statusübergänge für die verbleibenden status hinzu.
9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Statusübergängen im Statusmodell-Formular fertig sind, wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

Implementieren Sie Prozess-Flow und UI-Aktionen mit einem Statusmodell

Sie können einen Prozess-Flow und UI-Aktionen mit einem Statusmodell implementieren.

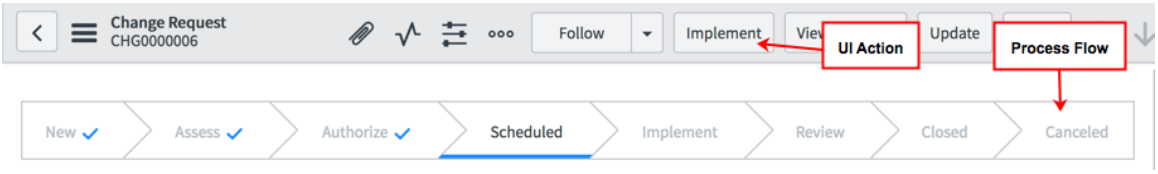
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statusmodelle bieten eine Möglichkeit, die Auswahlmöglichkeiten für das Verschieben zwischen status in einem Formular einzuschränken. Wenn Sie nur ein Statusmodell einrichten, ändern Anwender den status im Formular manuell. Zusätzliche Schritte sind erforderlich, um den Prozess-Flow oder UI-Aktionen hinzuzufügen, wie im folgenden Beispiel 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.



Prozedur

1. Überprüfen Sie die Auswahlmöglichkeiten für **Status** Feld für die Tabelle und stellen Sie sicher, dass Sie Übergänge für sie erstellt haben.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von **Status** Feldauswahlen, siehe BEST Practices für Statusfeldauswahlwerte .
2. Definieren Sie nach dem Erstellen des Statusmodells den Prozess-Flow.
   Weitere Informationen zu Prozess-Flows finden Sie unter Prozess-Flow-Formatierer .
3. Definieren Sie UI-Aktionen nach Bedarf, um zwischen status zu wechseln.
   Weitere Informationen zu UI-Aktionen finden Sie unter UI-Aktionen .

Ergebnis

Nachdem das Statusmodell aktiviert wurde, werden nur die definierten Statusübergänge in die Auswahlliste für aufgenommen **Status** Und der Prozess-Flow und UI-Aktionen werden implementiert.

Mit Statusmodell installiert

Mit dem Statusmodell werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Statusmodell installierte Tabellen

Statusmodell fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Statusmodell [sys_State_model]	Definiert den Namen des Statusmodells und die Tabelle, auf die das Statusmodell abzielt. Definiert auch die Bedingung für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle allgemeinen Bedingungen für den Wechsel von einem beliebigen Status in einen anderen Status.
Statusübergang [sys_State_Transition]	Definiert, wie jeder Datensatz in der Zieltabelle zu (Eingabebedingung) und/oder von (Exit-Bedingung) jedem für diese Tabelle vordefinierten Status übergeht.

Mit Statusmodell installierte Rollen

Statusmodell fügt die folgende Rolle hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Statusmodelladministrator	Beschreibung	Enthält Rollen
[state_model_admin]	Ermöglicht Anwendern das Hinzufügen, Ändern und Löschen von Statusmodellen für Aufgabentabellen.	Keine

Statusmodelladministrator [State_model_admin]

Fügen Sie Statusmodelle für Aufgabentabellen hinzu, ändern und löschen 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.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Mit Statusmodell installierte Skripteinbindungen

Statusmodell fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
Tabellenauswahl – Anwender	Dienstprogrammklasse zum Abrufen der Auswahlliste eines Tabellenfelds.

Mit Statusmodell installierte Clientskripts

Statusmodell fügt das folgende Clientskript hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie Statusauswahlen Aus	Statusübergang [sys_State_Transition]	Füllt aus **Status** Feldauswahlen im Zieldatensatz.

Mit Statusmodell installierte Business-Regeln

Statusmodell fügt die folgenden Business-Regeln hinzu.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie den Anzeigewert für den Status fest	Statusübergang [sys_State_Transition]	Legt fest **Status** Feldwert basierend auf dem Statusmodell für die Tabelle.
Legen Sie die Tabelle fest, um Auswahlmöglichkeiten auszuwählen	Statusübergang [sys_State_Transition]	Zwischenspeichert **Status** Feldwert aus der ersten Tabelle in der Hierarchie zur weiteren Regelverarbeitung.

Metriken

Eine Metrik misst und bewertet die Effektivität von IT-Service-Management-Prozessen.

Zum Beispiel könnte eine Metrik die Effektivität des Incident-Auflösungsprozesses messen, indem sie berechnet, wie lange es dauert, einen Incident zu 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.

Eine Metrik kann häufig einfach aus den Daten abgerufen werden. Um die Anzahl der heute erstellten Incidents zu ermitteln, zählt ein Bericht die Anzahl der Incidents in der Incident-Tabelle mit dem Erstellungsdatum heute. Metriken müssen jedoch erfasst werden, wenn Daten aktualisiert werden. Um beispielsweise zu ermitteln, wie lange ein Incident einer bestimmten Gruppe zugewiesen wurde, müssen Informationen über Zuordnungsänderungen erfasst und die Dauer jeder Zuweisung berechnet werden.

Das Metrik-Plugin bietet eine einfache, deklarative Methode zum Definieren von Metriken. Nach der Definition werden die Daten für die Metrik erfasst, und Instanzen der Metrik werden berechnet und gespeichert. Beispielsweise misst die Metrik „Zugewiesen an Dauer“ die Zeit, die ein Incident einer Person zugewiesen wird. Um diese Metrik zu definieren, erstellen Sie eine Metrikdefinition vom Typ „Feldwertdauer“, und wählen Sie das Feld „Zugewiesen an“ aus der Incident-Tabelle aus. Für jede Incident-Zuweisung wird eine Metrikinstanz erstellt, die ihre Dauer anzeigt. Die Berichterstellung über die Dauer der Incident-Zuweisungen wird dadurch ganz einfach.

Sie können Berichte zu einer Metrik erstellen, indem Sie verwenden Arbeiten mit Datenbankansichten für die Berichterstellung Die die Metrik mit der Tabelle verknüpft, in der sie definiert ist.

Navigieren Sie zum Installieren des Plugins „Metrikdefinition“ (com.Glide.metrics) zu **Systemdefinition** > **Plugins**Suchen Sie nach Metrikdefinition, und klicken Sie auf **Installieren** .

Metriken definieren

Erstellen Sie eine Metrikdefinition für eine Aufgabentabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Metric_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Metrikdefinitionen generieren keine Werte für Zeiträume, bevor sie erstellt wurden. Sie gelten nur für Ereignisse, die auftreten, nachdem die Metrikdefinition festgelegt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Metriken** > **Definitionen**an.

   Wichtig: Verwechseln Sie diese Metrikdefinitionen nicht mit den Metrikdefinitionen für die Bewertungsfunktion. Die Bewertungsfunktion betrifft Fragebogen. Sie bezieht sich nicht auf die Metrikfunktion.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Metrikdefinition“ aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

   Hinweis: Im Basissystem sind Metriken so konfiguriert, dass sie nur in der Aufgabentabelle funktionieren. Um Metriken auf cmdb_ci-Tabellen anzuwenden, duplizieren Sie die Business Rule „metric events“, die zum entsprechenden Zeitpunkt in der Aufgabentabelle für die Tabelle cmdb_ci ausgeführt wird. Ohne die Erstellung der Events kann keine Metrikverarbeitung stattfinden.

Neue Metrikdefinitionen

Feld	Beschreibung
Zahl	Das System generiert eine eindeutige Datensatznummer für die Metrikdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um zu beschreiben, welche Metriken erfasst werden.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie Metriken erfassen möchten. Eine Metrik kann nur für eine Tabelle gelten. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich in demselben Umfang wie die Metrikdefinition befinden.
Feld	Wählen Sie die Tabellenspalte aus, die Sie auf Änderungen überwachen möchten. Metriken funktionieren nur in überwachten Feldern. Das Erstellen einer Metrik für ein nicht auditiertes Feld führt zu unzuverlässigen Metriken. **Hinweis:** Felder, die mit „sys_“ beginnen, funktionieren nicht für eine Metrikdefinition, mit Ausnahme von „sys_Domain“.
Typ	Wählen Sie aus, welche Werte diese Metrik generiert. ○ **Dauer des Feldwerts** : Dieser Metriktyp misst die Dauer ab dem Festlegen des Werts des angegebenen Felds bis zur Änderung. Eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ kann optional ein Skript angeben. Das Skript kann entweder einen Wert für die Dauer zurückgeben oder die Antwortvariable auf „false“ setzen, um die Verarbeitung der Metrik zu beenden. Zum Beispiel hören die Baseline-Incident-Metriken auf, die Dauer zu berechnen, wenn das Active-Feld eines Incident auf „false“ gesetzt wird. Das Skript kann auch andere Aktionen ausführen, z. B. das Schließen der Dauer anderer Metriken, die im selben Datensatz definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript. ○ **Berechnung durch Skript** : Dieser Metriktyp erstellt eine Metrikinstanz mithilfe eines Skripts. Das Skript hat Zugriff auf die aktuelle Zeile in der Tabelle (z. B. einen Incident) und die Metrikdefinition. Das Skript muss Metrikberechnungen durchführen und Daten in die metric_instance-Tabelle einfügen. Die Berechnung muss keine Dauer ergeben. Sie kann einen beliebigen Werttyp berechnen und im Wert der Metrikinstanz speichern.
Zeitachse	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Metrik auf einer Zeitleistenseite anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitleistenseiten.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Änderungen für diese Metrik zu überwachen.
Beschreibung	Geben Sie an, welche Daten die Metrik überwacht und welche Bedingungen sie hat. Eine gute Beschreibung hilft anderen Metrikadministratoren, den Zweck Ihrer Metrik zu verstehen.
Skript	Geben Sie das Skript ein, das die Metrik ausführen soll, um entweder eine Dauer zu berechnen oder eine Berechnung für die Tabelle „metric_instance“ durchzuführen.

Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript

Überprüfen Sie die vorhandene Incident Open-Metrikdefinition, um zu erfahren, wie Sie Ihre eigene benutzerdefinierte Metrik 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.

Dieses Skript stellt entweder einen Wert für die Dauer bereit oder stoppt die Verarbeitungsdauer (setzt die Antwortvariable auf *false*), wenn ein Incident geschlossen wird.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
   gr.addQuery('id', current.sys_id);
   gr.addQuery('calculation_complete', false);
   gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
   gr.query();
   while (gr.next()) {
   gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
   var definition = new GlideRecord('metric_definition');
   definition.get(gr.definition);
   var mi = new MetricInstance(definition, current);
   mi.endDuration();
   }
   }
```

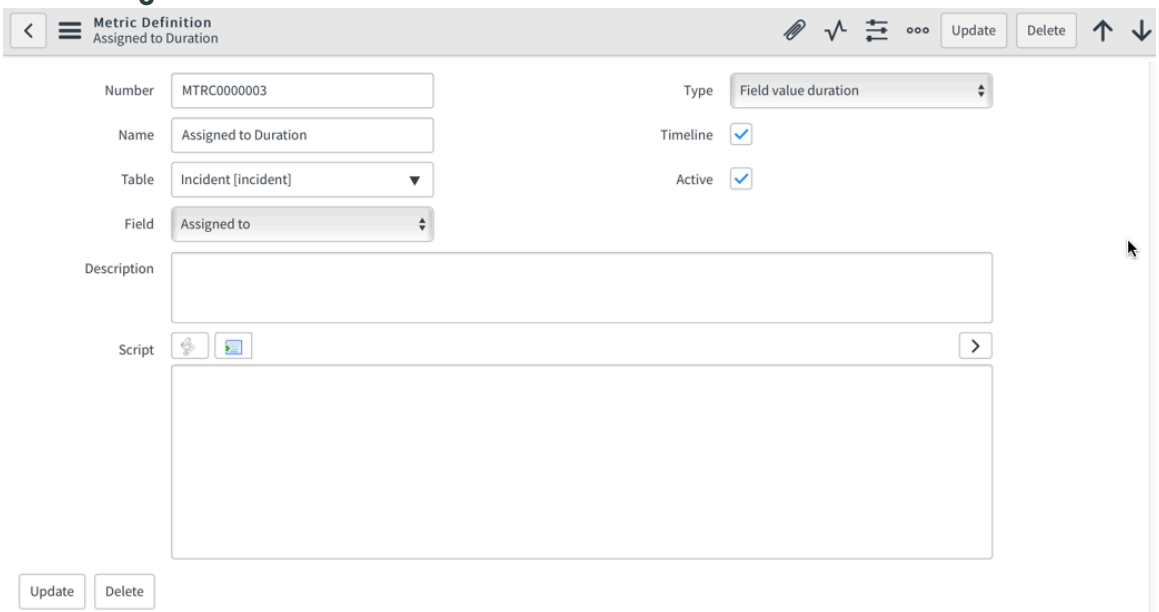
Metrikinstanz

Eine Metrikinstanz ist ein Datensatz in der metric_instance-Tabelle. Ein Datensatz enthält eine Instanz einer Metrik.

Metrikinstanz-Datensätze werden auf zwei Arten erstellt und aktualisiert: 1) Wenn die Metrik eine Dauer ist, füllt das System automatisch die Metrikinstanztabelle mit Dauerwerten auf. 2) Wenn die Metrik aus einem Skript berechnet wird, muss das Skript selbst die metric_instance-Tabelle auffüllen.

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

Metrik-Plugin



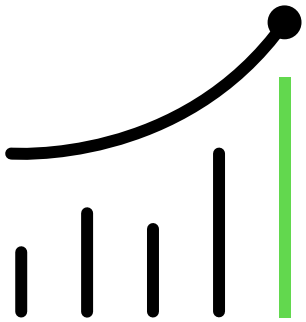
Einige der wichtigen Felder in der metric_instance-Tabelle sind:

- **Metrikdefinition**: Die Metrikdefinition, für die diese Metrikinstanz erfasst wurde.
- **Wert**: Für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ ist dies der Wert des Tabellenfelds, für das die Dauer berechnet wird. Für die Metrik „Assigned to Duration“ ist der Wert beispielsweise der Name der Person, die dem Incident zugewiesen wurde. Bei anderen Metriken kann der Wert ein beliebiger Wert sein, der von der Metrik berechnet wird.
- **ID**: Gibt den spezifischen Datensatz an, für den die Metrik erfasst wird. Zum Beispiel kann dies der spezifische Incident sein.
- **Dauer**: Zeitdauer für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“.

Wartung und Überwachung von ServiceNow AI Platform

Sorgen Sie mit dieser Suite von Tools dafür, dass Ihre Instanz reibungslos läuft, verbessern Sie die Leistung, und finden Sie Probleme, bevor sie 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.

Instance Scan	Leistung der Plattform	Systemdiagnostik
		
Finden Sie potenzielle Integritätsprobleme und Möglichkeiten zur Verbesserung der Best Practice in Ihrer Instanz.	Optimieren Sie Ihre Anwendung mit Diagnose und Leistungsüberwachung.	Überwachen Sie Integrität und Leistung Ihrer Instanz.

Instance Scan

Erhalten Sie eine detaillierte Analyse Ihrer Instanzkonfigurationen, und beenden Sie potenzielle Systemintegritätsprobleme, bevor sie auftreten. Verwenden ServiceNow S Instance Scan Jederzeit und gewährleisten Sie die Systemstabilität, unabhängig davon, ob Sie Ihre Anwendung entwickeln, veröffentlichen oder aktualisieren. Planen Sie Scans, führen Sie sie aus, verfolgen Sie sie von Einzelpunkt- bis zu Vollsuite-Tests, und überprüfen Sie die Daten, die sie mit Dashboards bereitstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Instance Scan.

Ereignisse

Verfolgen Sie jedes Vorkommen in Ihrer App, vom Laden des Bildschirms bis zum Klicken auf Anwender. User Experience Analytics Bietet detaillierte Diagramme und Tabellen für jedes Ereignis, um anzuzeigen, wo die meisten Aktivitäten in Ihrer App stattfinden. Analysieren Sie Kernprozesse in Ihrem Unternehmen, und verbessern Sie die Anwendereffizienz und den Workflow.

Weitere Informationen finden Sie unter Systemereignisse.

Leistung der Plattform

Sorgen Sie dafür, dass Ihr System optimiert und reibungslos läuft. Verwenden Sie Diagnosen, um Verarbeitungs- und Antwortzeiten, Netzwerkgeschwindigkeiten und -Verhalten sowie Browsereinstellungen nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Plattformleistung, legen Sie Quoten fest und steuern Sie die Systembandbreite, um einen stabilen Betrieb für Anwender sicherzustellen, richten Sie Testmodule ein und vieles mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter Leistung der Plattform.

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

Instance Scan

Verwenden ServiceNow® Instance Scan Dient zum Abfragen Ihrer Instanz nach Konfigurationen, die Integritätsprobleme anzeigen und Möglichkeiten zur Behebung von Best Practices identifizieren. Instance ScanÜberprüft Ihre vorhandenen Konfigurationen und hilft Ihnen, zukünftige Konfigurationsprobleme zu vermeiden. Instance Scan Ist ein Tool, das als Teil Ihrer Entwicklungsvorgänge, des Release-Managements sowie vor- und Nachupgrades verwendet werden kann.

Erste Schritte

Untersuchen

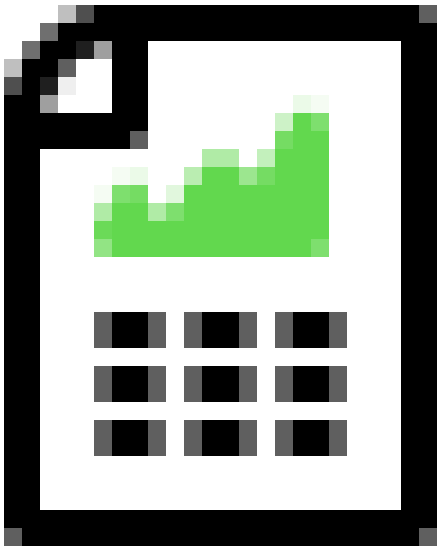
Erfahren Sie mehr über Instance Scan Datensätze und Komponenten.

Konfigurieren

Führen Sie Scans aus, um die Integrität Ihrer Instanz nachzuverfolgen.

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.

Verwenden	Referenzen
	
Verwenden Instance Scan Dashboard für eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz.	Weitere Informationen zu erhalten Instance Scan.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Instance Scan In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Instance Scan erkunden

Wenn Sie neu bei sind Instance Scan, Lesen Sie diese Übersicht, um zu erfahren, was das Tool leisten kann. Befolgen Sie das Tutorial, um Prüfungen zu erstellen und Scans auszuführen, die die meisten Grundlagen von verwenden Instance Scan Funktionen.

Hinweis: Instance Scan Unterstützt Domänentrennung nicht vollständig. Ergebnisse sind sichtbar domänengetrennt basierend auf der Domäne des Quelldatensatzes. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung .

Instance Scan – Übersicht

Instance Scan Verwendet die folgenden Datensätze, Komponenten und Scan-Typen.

Überprüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden. Prüfungen sind definiert, um Schwachstellen in den Bereichen Sicherheit, Best Practices für Upgrades, Verwaltbarkeit, Anwender-Experience und Leistung zu identifizieren.Siehe Erste Schritte mit Prüfungen Weitere Informationen finden Sie unter .

Ergebnisse

Ein Instance Scan Ergebnis meldet den Status und den Typ des Scans. Siehe Ergebnisse Weitere Informationen finden Sie unter .

Ergebnisse

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.

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel aus einer Prüfung der Instanz verstoßen hat.Siehe Ergebnisse Weitere Informationen finden Sie unter .

Dashboard

Die Instance Scan Das Dashboard ist eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz. Das Dashboard hilft Ihnen, die vollständigen Scan-Ergebnisse für Ihre Instanz zu verwalten und zu analysieren.Siehe Dashboard „Instanz-Scan“ Weitere Informationen finden Sie unter .

Quotenregel

Eine Quotenregel bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans. Die Kontingentregel verhindert, dass die Instanz lange Scans ausführt. Beispielsweise führt jeder Scan, der länger als der von der Quotenregel festgelegte Schwellenwert ausgeführt wird, zu einem Fehler.Siehe Quotenregeln Weitere Informationen finden Sie unter .

Vollständiger Scan

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie auswählen **Vollständigen Scan Ausführen** . Durch die Implementierung eines vollständigen Scans werden alle aktiven Prüfungen ausgeführt, die in Ihrer Instanz vorhanden sind.

Punktscan

Führen Sie alle anwendbaren Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, einen Update-Satz oder eine Anwendung aus, indem Sie auswählen **Punktscan Ausführen** . Wenn Sie beispielsweise einen Punktscan für eine Business-Regel ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Business-Regel-Tabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn Sie einen Update-Satz-Scan oder einen Anwendungsscan ausführen, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update-Satz oder dieser Anwendung gescannt.Siehe Führen Sie einen App-Scan aus Und Führen Sie einen Update-Satz-Scan aus Weitere Informationen finden Sie unter .

Test-Scan

Führen Sie einen Testscan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Testscan können Sie eine einzelne Prüfung anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie eine einzelne Prüfung auswählen und auswählen **Testprüfung** Im Formular „Prüfen“.

Instance Scan Anwender

Instance Scan Hat die folgenden Rollen.

Anwender	Beschreibung
Scan_user	Die Rolle Scan_user kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Ergebnisse und Ergebnisse 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.

Instance Scan – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Prüfungen und Check-Suites, um die Integrität Ihrer Instanz zu erfahren	• Erste Schritte mit Prüfungen • Erstellen Sie eine Prüfung • Erstellen Sie eine Check-Suite	Scan_user
Führen Sie Scans für die erstellten Prüfungen aus, um die Instanzintegrität zu überprüfen	Scan wird ausgeführt	Scan_user
Planung von Scans und Suite-Scans	• Planen Sie einen vollständigen Scan • Planen Sie einen Suite-Scan	Scan_user
Überwachen Sie Ihre Scans, um sicherzustellen, dass keine Integritätsprobleme Ihrer Instanz auftreten	Überwachen eines Scans	Scan_user
Verwalten und analysieren Sie die Ergebnisse des vollständigen Scans für Ihre Instanz	Instance Scan-Dashboard	Scan_user

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Instance Scan, Siehe:

- Instance Scan konfigurieren
- Instanzscan Wird Verwendet
- Referenz für Instanz-Scan

Erste Schritte mit Prüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden. Prüfungen sind definiert, um Schwachstellen in den Bereichen Sicherheit, Best Practices für Upgrades, Verwaltbarkeit, Anwender-Experience und Leistung zu identifizieren.

Überprüfungstypen

Sie können Ihren Scheck erstellen, indem Sie einen dieser Typen auswählen.

Tabellenüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Tabellenprüfung** Wenn Sie wissen, welche spezifische Tabelle und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüftyp wird jeweils nur auf eine Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Fähigkeiten einbeziehen, indem Sie auswählen **Erweitert** Option im Formular.

Überprüfung des Spaltentyps

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.

Rufen Sie alle Datensätze mit einem bestimmten Spaltenfeldtyp aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Spaltentypprüfung** . Die **Prüfung Des Spaltentyps** „Typ“ implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu iterieren, die dem Feldtyp der Zielspalte entsprechen.

Nur Skriptüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Prüfung nur für Skripts** . Sie können Metadaten und Konfigurationen verifizieren und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie ein eigenes Skript schreiben.

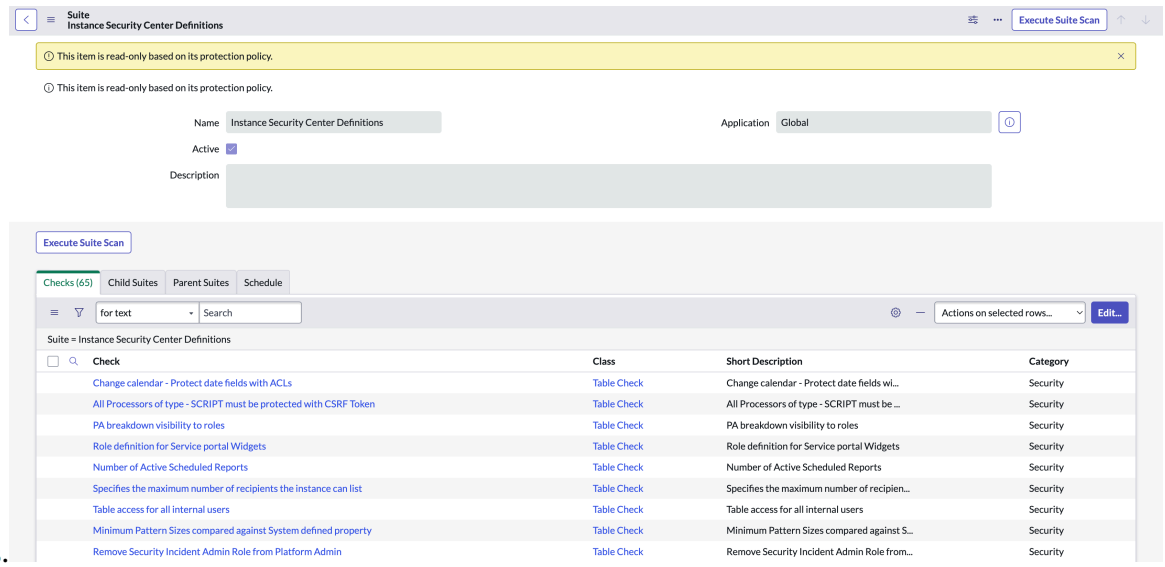
Linter-Überprüfung

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für seinen Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Suites-Verwaltung

Eine Suite ist eine Sammlung einzelner Prüfungen und Suites, die für einen Scan verwendet werden können. Suites können für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellt werden. Alle untergeordneten Suites werden ausgeführt, wenn eine übergeordnete Suite in einem Scan verwendet wird.

Navigieren zu **Instanz-Scan** > **Suites**an. Wählen Sie eine der Suites aus der Liste aus. Wählen Sie Aus **Suite-Scan Ausführen** Zum Ausführen eines Suite-Scans. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Suite-Scan aus.



Hinweis: Einige ServiceNow Angegebene Suites sind geschützte Suites, und die Prüfungen in der Suite können nicht geändert werden. Wenn Sie beispielsweise eine Suite aus dem App Store haben, kann die Suite nicht geändert werden. Sie können der nicht änderbaren Suite keine untergeordnete Suite hinzufügen. Sie können jedoch eine übergeordnete Suite hinzufügen, da sie sich nicht auf die Suite auswirkt.

Instance Scan-Dashboard

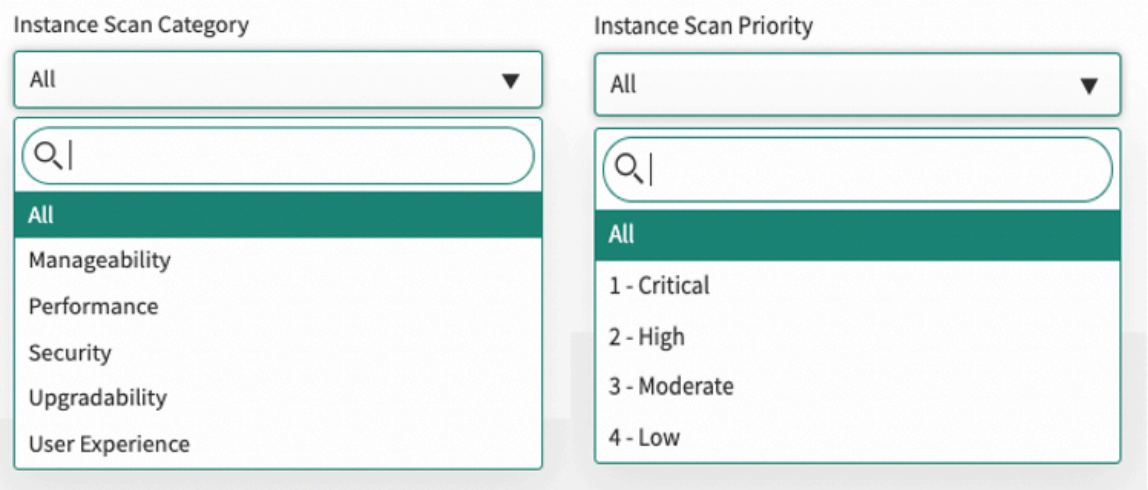
Die Instance Scan Das Dashboard ist eine systemweite visuelle Darstellung der Integrität Ihrer Instanz. Das Dashboard hilft Ihnen, die Ergebnisse des vollständigen Scans für Ihre Instanz zu verwalten und zu analysieren.

Das Dashboard bietet mehrere Optionen zum Filtern Ihrer Suchergebnisse, um das genaue Prüfergebnis zu finden, das einige Probleme verursachen könnte. Die **Instanz-Scan-Kategorie** Ist die Filterauswahl, die alle Kategorien aller gescannten Prüfungen anzeigt.

Automatische Übersetzung

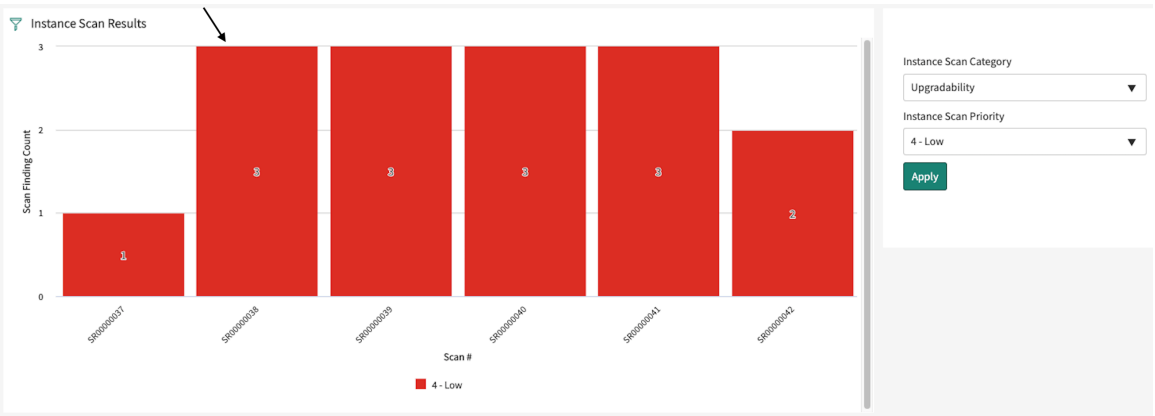
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie können den Typ der Scan-Kategorie auswählen, die das Dashboard als Teil der Scan-Ergebnisse anzeigen soll. **Priorität Des Instanz-Scans** Hilft Ihnen, die Prioritätsstufe der Ergebnisse auszuwählen, um zu entscheiden, welche Scan-Ergebnisse zuerst behandelt werden müssen. Diese Prioritätsstufe wird häufig als Bewertungsebene der Scans bezeichnet.



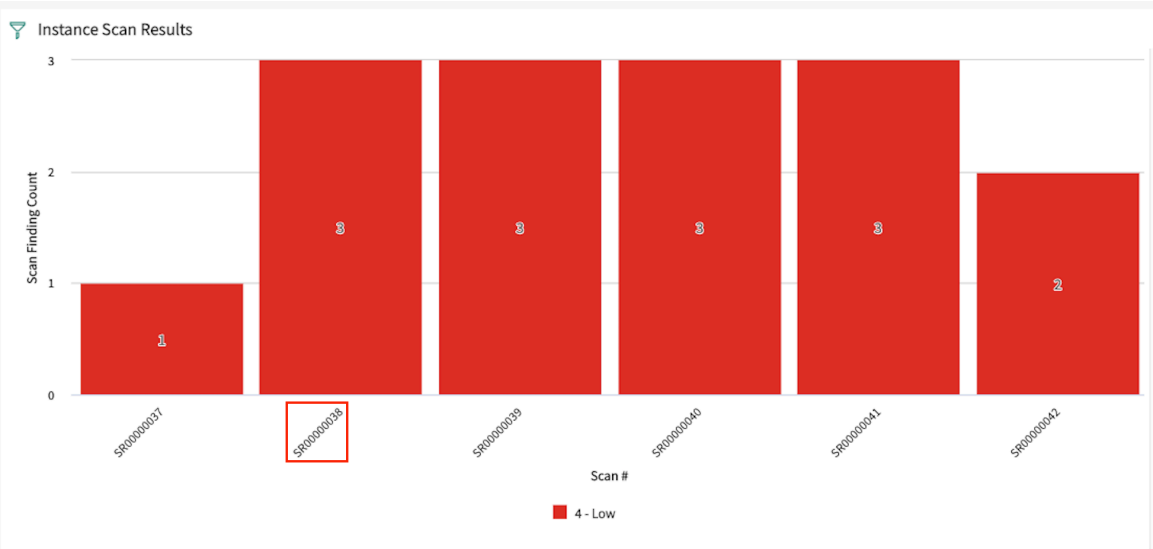
Hinweis: Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Instanz-Scan-Kategorie** Ist nur verfügbar, wenn Sie Daten oder ein Ergebnis im Ergebnissatz haben, die für die Kategorien gelten.

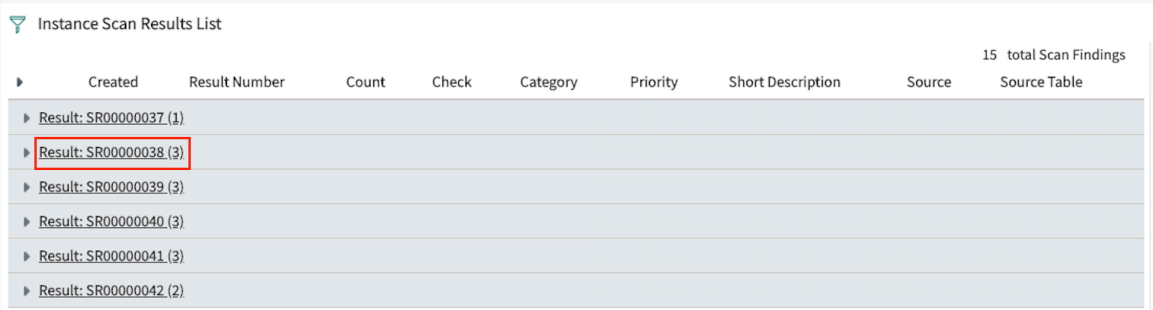
Sie können beispielsweise das Dashboard verwenden, um die Ergebnisse der Prüfungsergebnisse zu vergleichen. Wenn Sie eine plötzliche Änderung der Anzahl der Prüfergebnisse sehen, wählen Sie das jeweilige Scanergebnis in der Liste der Scan-Ergebnisse aus.



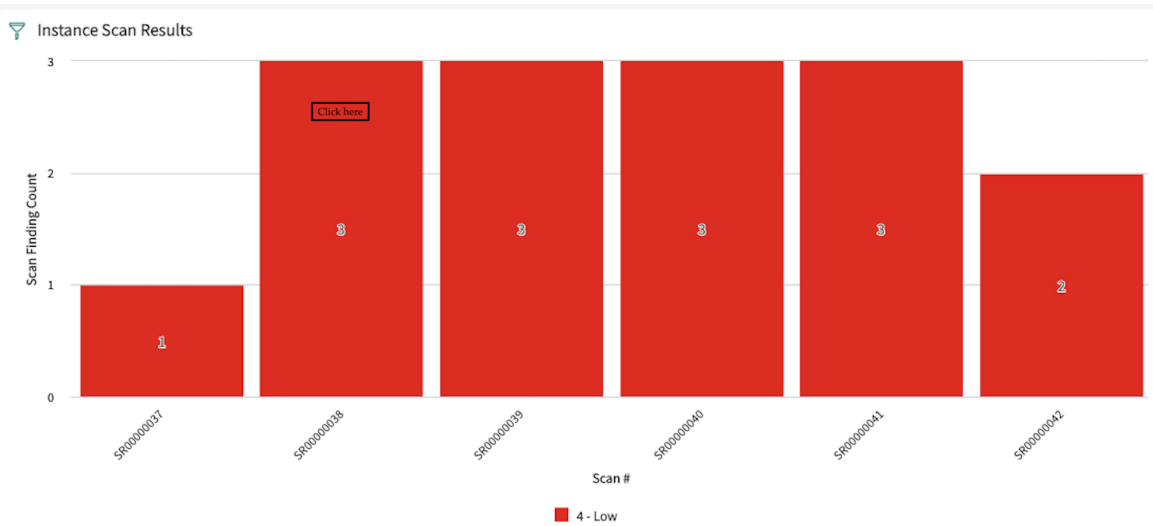
Sie können alle Ergebnisse für den Scan überprüfen, die eine unerwartete Anzahl von Ergebnissen generiert haben. In dieser Liste werden alle Ergebnisse angezeigt, die sich auf einen oder mehrere der Scans beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 direkt die Spalte mit den erforderlichen Ergebnissen auswählen, um die zugehörige Liste für einen bestimmten Scan anzuzeigen.



Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde. Sie können die Listenansichtsdaten für weitere Leistungsvergleiche und -Analysen in eine externe Quelle exportieren, z. B. eine CSV-Datei oder eine XLSV-Datei.

Instance Scan konfigurieren

Führen Sie die verschiedenen Arten von Scans aus, die ausgeführt werden Instance Scan Bietet an, die Integrität Ihrer Instanz zu überprüfen. Sie können auch einen vollständigen Scan planen, um die Integrität Ihrer Instanz auch ohne aktive Sitzung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Instance Scan Scannt nur anwenderdefinierte Datensätze, aber der Punktscan scannt alle Datensätze, einschließlich der Standarddatensätze.

1. Scans ausführen : Führen Sie die verschiedenen Arten von Scans entsprechend Ihren Anforderungen aus.
2. Scans planen : Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig entweder einen vollständigen Scan oder einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.
3. Überwachen Sie Scans : Verfolgen Sie den Fortschrittsstatus der ausgeführten und geplanten Scans.
4. Überprüfen Sie Scans : Überprüfen Sie Ihre ausgeführten Scans mit den Ergebnissen und Ergebniskomponenten.

Instance Scan Richtlinien zur Tabellenbereinigung

Instance Scan Bietet Richtlinien zur Tabellenbereinigung zum Löschen vorheriger Scan-Ergebnisse.

Die Bereinigungsrichtlinien basieren auf der Zeit, zu der die Scans erstellt werden. Der Timer startet, wenn Sie einen Scan ausführen. **Tabellenbereinigung** Wird für die Tabelle „automatisch leeren“ [sys_Auto_flush] ausgeführt und bereinigt die vorherigen Scan-Ergebnisse.

- Wenn die Ergebnisdatensätze älter als 90 Tage sind (**7.776.000** Sekunden) löscht die erste Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
- Wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind, löscht die zweite Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
  - Die **Scan-Typ** Ist **Test-Scan** .
  - Die Datensätze sind älter als 14 Tage, und **Alter in Sekunden** Ist gleich oder größer als **1.209.600** Sekunden.

Sie können diese Richtlinien auch ändern, indem Sie einen beliebigen anwenderdefinierten Zeitraum eingeben. Siehe Passen Sie Richtlinien zur Tabellenbereinigung an Weitere Informationen finden Sie unter .

Passen Sie Richtlinien zur Tabellenbereinigung an

Bereinigen Aktualisieren Sie vorherige Scan-Ergebnisse in regelmäßigen Intervallen, indem Sie den Tabellenbereinigungszeitraum anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Wählen Sie eine der Bereinigungsrichtlinien aus der Liste automatisch entleeren aus.
3. Passen Sie an **Alter in Sekunden** Feld wie erforderlich.
4. So speichern Sie die anwenderdefinierte Tabellenbereinigungsrichtlinie: Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Zeitüberschreitungsschwellenwert

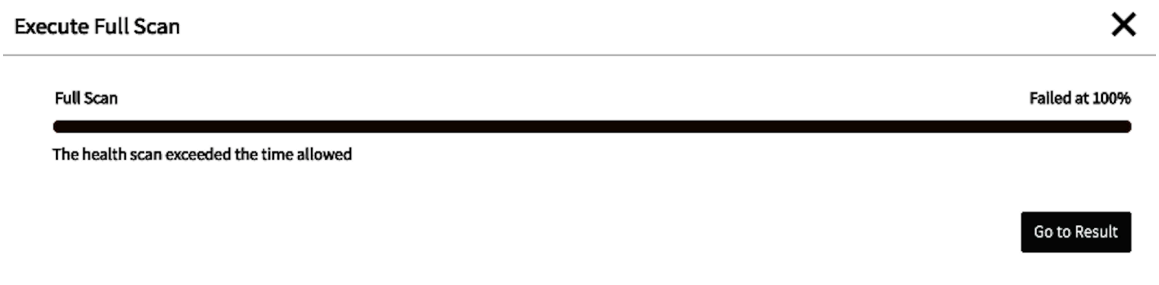
Eine Zeitüberschreitung bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans, der lange Scans ausführt. Beispielsweise führt jeder Scan, der länger als der festgelegte Zeitraum ausgeführt wird, zu einem Fehler.

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.

Wenn der Scan oder die Prüfung länger dauert als der durch die Quotenregel festgelegte Zeitraum, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Hinweis: Standardmäßig sind die Scans auf drei Stunden und einzelne Prüfungen auf 10 Minuten beschränkt.



Informationen zum Konfigurieren dieser Schwellenwerte finden Sie unter Implementieren Sie einen Scan-Zeitüberschreitungsschwellenwert Und Implementieren Sie einen Schwellenwert für Zeitüberschreitung bei Prüfungen.

Implementieren Sie einen Scan-Zeitüberschreitungsschwellenwert

Legen Sie die Ausführungszeit eines einzelnen Scans durch Implementierung fest **Transaktionsquotenregeln** . Das Festlegen einer Quotenregel verhindert, dass Ihre Instanz einen langen Scan ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Transaktionsmengenregeln**an.
2. Um eine bestimmte Ausführungszeit festzulegen, wählen Sie aus **Scan-Zeitüberschreitung** .
3. Geben Sie die endgültige Ausführungszeit in ein **Maximale Dauer (Sekunden)** Feld und Wählen Sie aus **Aktualisieren** .

   Hinweis: Der minimal zulässige Zeitüberschreitungsschwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, betrachtet das System sie weiterhin als 5 Sekunden. Standardmäßig wurde er auf 10.800 Sekunden festgelegt.

   Der Scan schlägt fehl, wenn die Ausführungszeit die festgelegte Zeitüberschreitung überschreitet. Weitere Informationen zum Typ des auszuführenden Scans finden Sie unter Instance Scan konfigurieren .

Implementieren Sie einen Schwellenwert für Zeitüberschreitung bei Prüfungen

Legen Sie die Ausführungszeit einer einzelnen Prüfung fest, indem Sie die Systemeigenschaft „Zeitüberschreitung“ implementieren. Das Festlegen eines Zeitüberschreitungsschwellenwerts verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung ausführt.

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 `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie in der Liste Systemeigenschaften die Option aus `glide.scan.process_check.time_out`.

   Hinweis: Wenn `glide.scan.process_check.time_out` Ist nicht in der Liste vorhanden, siehe Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitung bei Prüfungen Weitere Informationen finden Sie unter .

3. In **Wert** Feld die Ausführungszeit für den Check in Sekunden festlegen.

   Hinweis: Der minimal zulässige Zeitüberschreitungsschwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, betrachtet das System sie weiterhin als 5 Sekunden. Standardmäßig wurde er auf 10.800 Sekunden festgelegt.

Ergebnis

Ein Zeitüberschreitungsschwellenwert für eine Prüfung wird vom Anwender festgelegt. Einzelne Schecks werden abgebrochen, nachdem der festgelegte Zeitschwellenwert überschritten wurde.

Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitung bei Prüfungen

Erstellen Sie eine neue Eigenschaft für den Zeitüberschreitungsschwellenwert für eine Prüfung, wenn dies der ist `glide.scan.process_check.time_out` Systemeigenschaft ist nicht vorhanden. Das Festlegen eines Zeitüberschreitungsschwellenwerts verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Zeitüberschreitungssystemeigenschaft.
3. Geben Sie im Feld **Name** `glide.scan.process_check.time_out` ein.
4. In **Wert** Geben Sie die Ausführungszeit der Prüfung in Sekunden ein.

   Hinweis: Der minimal zulässige Zeitüberschreitungsschwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf weniger als 5 Sekunden festlegen, betrachtet das System sie weiterhin als 5 Sekunden. Standardmäßig wurde er auf 600 Sekunden festgelegt.

Instanzscan Wird Verwendet

Führen Sie die folgenden Scans im Instanzscan aus, und planen Sie sie. Sie können auch die Ergebnisse der Scans in Ihrer Instanz in einem Dashboard analysieren.

Erstellen Sie eine Prüfung

Erstellen Sie eigene Prüfungen, indem Sie das folgende Verfahren implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Scan_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** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Über das Kontextmenü für Prüfungen.
   Die Liste Check Interceptor (Interceptor überprüfen) wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der verfügbaren Arten von Prüfungen aus.
   Siehe Überprüfungstypen Weitere Informationen finden Sie unter .

> **Hinweis:** Wenn Sie einen vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, die **Version** Feld erhöht sich selbst. Die neue Version bietet Ihnen einen Change-Verlauf. Sie können auch wissen, welche bestimmte Version der Prüfung mit einem bestimmten Scan ausgeführt wurde.

Erstellen Sie eine Tabellentypprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Tabellenprüfung** Wenn Sie wissen, welche spezifische Tabelle und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüftyp wird jeweils nur auf eine Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Fähigkeiten einbeziehen, indem Sie auswählen **Erweitert** Option im Formular.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie sie abschließen Erstellen Sie eine Prüfung.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Tabellenprüfung** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die den Prüfdatensatz enthält.
Kategorie	Kategorie des Prüfdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, die **Version** Feld erhöht sich selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass die Prüfung für eine oder mehrere Tabellen durchgeführt wird.
Tabelle	Tabelle, die für diese Prüfung abgefragt 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.

Felder	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die Datensätze in einer Tabelle filtern. Nur die Datensätze, die die Kriterien erfüllen, werden gescannt.
Erweitert	Option zum Ausführen des definierten Skripts für jeden Datensatz, der der Bedingung entspricht, und Steuerung, wann ein Ergebnis generiert wird, wenn **Erweitert** Ist „wahr“. Wenn **Erweitert** Ist „falsch“, wird für jeden Datensatz, der der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht, ein Ergebnis generiert.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein Scan_user kann den nicht bearbeiten **Dokumentations-URL** Feld.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Tabelle	Tabelle, aus der Datensätze gescannt werden
Bedingungen	Bedingungen, die bestimmen, welche Datensätze ausgeführt werden
Skript	Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erweitert** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.

Erstellen Sie eine Prüfung des Spaltentyps

Rufen Sie alle Datensätze mit einem bestimmten Spaltenfeldtyp aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Spaltentypprüfung** . Die **Prüfung Des Spaltentyps** „Typ“ implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu iterieren, die dem Feldtyp der Zielspalte entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie sie abschließen Erstellen Sie eine Prüfung.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Spaltentypprüfung** .
   Das Formular „neuer Datensatz“ wird angezeigt.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfdatensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die den Prüfdatensatz enthält.
Kategorie	Kategorie des Prüfdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, die **Version** Feld erhöht sich selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass die Prüfung für eine oder mehrere Tabellen durchgeführt wird.
Spaltentyp	Für diese Prüfung abgefragter Spaltentyp.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein Scan_user kann den nicht bearbeiten **Dokumentations-URL** Feld.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Spaltentyp	Typ der Spalten, die ausgeführt werden.
Skript	Skript, das für jeden Datensatz in einer Tabelle ausgeführt wird, die ein Feld des definierten Spaltentyps enthält.

Erstellen Sie eine Prüfung nur für Skripts

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Prüfung nur für Skripts** . Sie können Metadaten und Konfigurationen verifizieren und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie ein eigenes Skript schreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie sie abschließen Erstellen Sie eine Prüfung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüfung „nur Skript“ wird nur während eines vollständigen Scans und nur einmal während eines Scans ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Erstellen Sie eine neue Prüfung nur für Skripts** Von **Überprüfen Sie Den Interceptor** Liste.
2. Füllen Sie die Felder in diesem Formular aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die den Prüfdatensatz enthält.
Kategorie	Kategorie des Prüfdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, die **Version** Feld erhöht sich selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass die Prüfung für eine oder mehrere Tabellen durchgeführt wird.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein Scan_user kann den nicht bearbeiten **Dokumentations-URL** Feld.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	Option zum Schreiben eines anwenderdefinierten Skripts zum Generieren von Ergebnissen.

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung

Erstellen Sie eine Linter-Prüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für seinen Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Scan_admin.

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie sie abschließen Erstellen Sie eine Prüfung.

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. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Linter-Prüfung** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Linter-Prüfung“

Felder	Beschreibung
Name	Name des Prüfdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die den Prüfdatensatz enthält.
Kategorie	Kategorie des Prüfdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Prüfdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, die **Version** Feld erhöht sich selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Prüfdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Prüfungsdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass die Prüfung für eine oder mehrere Tabellen durchgeführt wird.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein Scan_user kann den nicht bearbeiten **Dokumentations-URL** Feld.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der der Bedingung entspricht. Standardmäßig enthält dieses Feld ein Engine-Objekt zur Verwendung. Dieses Engine-Objekt enthält andere Objekte wie `Engine.Ergebnis` Den Sie anrufen können `engine.finding.increment()` Zum manuellen Inkrementieren von **Anzahl** Feld für dieses spezifische Ergebnis. Ein anderes Objekt ist `Engine.aktuell` Dies ist der aktuelle GlideRecord, den die Prüfung beim Ausführen anzeigen würde. **Hinweis:** Dies ist neu für Quebec Release, wo Sie zuvor anrufen würden `Ergebnis` Und `Aktuell` Direkt.

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

Skripts für erweiterte Linter-Prüfung

Linter-Prüfungsskripts helfen Ihnen beim Schreiben von Prüfungen, die nach Problemen in Skripts suchen. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, stellt sie eine abstrakte Syntaxstruktur für seinen Code bereit. Sie können diese abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren, z. B. zu viele geschachtelte IF-Anweisungen oder Verwendungen der langsamen API in einer while-Schleife.

Linter-Überprüfungsnutzung

Linter-Prüfungen haben ein eindeutiges Objekt namens `Rootknoten` . Dies ist der Stammknoten der analysierten abstrakten Syntaxstruktur (AST) für das Skript des aktuellen Datensatzes. Dieses Objekt hat viele Funktionen, aber die `Besuchen` Funktion ist am wichtigsten. Die `Besuchen` Die Funktion verwendet eine Rückruffunktion als Parameter, der auf jedem Knoten der Struktur aufgerufen wird. Die Rückruffunktion verwendet dann einen Knoten als Parameter, der den aktuellen Knoten während der Iteration darstellt. Sie können „falsch“ von der Rückruffunktion zurückgeben, um die Iteration der Struktur vorzeitig zu beenden, andernfalls wird jeder Unterknoten in der Struktur des von Ihnen angerufenen Knotens besucht `Besuchen` Ein.

Beispiel: Wenn Sie nach einer veralteten API suchen möchten, die aufgerufen wird `BadFunction()` . Im folgenden Beispiel können Sie einen Linter-Check mit einem Skript schreiben:

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Wenn Sie einen Scan mit dieser Linter-Prüfung ausführen, wird jeder Datensatz im Scan mit einem Skriptfeld überprüft. Wenn beispielsweise ein Datensatz in diesem Scan ein Skript hat, das wie folgt aussieht, greift der Scan ein Ergebnis für diesen Datensatz auf.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```


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

Knotenfunktionen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der verfügbaren Funktionen, die für das Knotenobjekt aufgerufen werden können.

- `GetRootNode()` : Ruft den Stammknoten der Struktur für diesen Knoten ab
- `GetParent()` : Übergeordnetes Element dieses Knotens abrufen
- `GetLineNo()` : Ruft den Standort der Leitungsnummer für diesen Knoten ab
- `GetColumnNo()` : Ruft die Position der Spaltennummer für diesen Knoten ab
- `Zu Quelle ()` : Ruft die Quelle für diesen Knoten ab. Die Quelle basiert auf diesem Knoten und seinen untergeordneten Elementen
- `GetTypeName()` : Ruft den Knotentypnamen dieses Knotens ab. Beispielsweise wird ein Funktionsaufruf in der Quelle als Knoten mit dem Typnamen „CALL“ tokenisiert.

  Hinweis: Die Werte von `Node.getTypeName()` Stammen aus verschiedenen Arten von Knoten in einer abstrakten Syntaxstruktur (AST). Die möglichen Werte stammen aus dem AST-Parser von Rhino selbst.

- `GetNameIdentifier()` : Wenn der Knotentyp dieses Knotens „NAME“ ist, geben Sie den Bezeichner zurück, der der Zeichenfolgenwert des Namens selbst ist. Ein „NAME“-Knoten stellt einen einfachen Namen dar, der kein Stichwort ist, z. B. ein Funktionsname oder ein Variablenname.

  Hinweis: Wenn dieser Knoten kein NAMENKNOTEN ist, ist das Ergebnis null.

- `GetAbsolutePosition()` : Ruft die absolute Position dieses Knotens ab. Die absolute Position ist die Anzahl der Zeichen vom Beginn des Skripts bis zu diesem Knoten
- `CompareTo(Sonstiges)` : Vergleichen Sie diesen Knoten mit einem anderen Knoten. Der Knoten mit einer größeren absoluten Position und Länge ist im Vergleich größer. `Sonstiges` Ist ein Knoten, der mit diesem Knoten verglichen werden soll
- `Besuch (callbackFunction)` : Besuchen Sie jeden Knoten in der Unterstruktur ab diesem Knoten, und führen Sie die angegebene Rückruffunktion auf jedem Knoten aus. `CallbackFunction` Ist eine Funktion, die auf jedem Knoten in der Unterstruktur dieses Knotens ausgeführt wird. Diese Rückruffunktion verwendet einen LinterCheckAstNode als Parameter, der der aufgerufene Knoten ist
- `DebugPrint()` : Gibt eine Zeichenfolgendarstellung der abstrakten Syntaxstruktur ab diesem Knoten zurück. Jede Zeile enthält Informationen zu einem Knoten, und die Einrückung stellt die Hierarchiebeziehung zwischen den Knoten dar. Die Informationen in jeder Zeile sind wie folgt angeordnet

  1. Absolute Position
  2. Knotentypname
  3. Position relativ zum übergeordneten Element
  4. Länge
  5. Namensbezeichner (wenn ein NAMENSKNOTEN)

Weitere Informationen finden Sie unter LinterCheckAstNode-API: Bereichsbezogen, Global .

Erstellen Sie eine Check-Suite

Erstellen Sie eine Scheck-Suite, um eine Gruppe von Schecks in einer Suite zu bündeln und 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**an.
   Eine Liste der Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Suite zu erstellen.
3. Füllen In Die Details des neuen Suite-Datensatzes.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Suite
Anwendung	Umfang der Suite
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Suite
Beschreibung	Informationen zur Suite

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Dient zum Erstellen einer neuen Check-Suite.

Hinweis: Die von Ihnen erstellten Suites können vollständig geändert werden. Sie können die Prüfungen in der Suite ändern und untergeordnete und übergeordnete Suites hinzufügen.

Scan wird ausgeführt

Verwenden Sie die folgenden Arten von Scans, um Prüfungen, einen Scan oder einen Suite-Scan auszuführen.

Führen Sie einen Punktscan aus

Führen Sie alle anwendbaren Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, einen Update-Satz oder eine Anwendung aus, indem Sie auswählen **Punktscan Ausführen** .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie beispielsweise einen Punktscan für eine Business-Regel ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Business-Regel-Tabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn ein Update-Satz-Scan oder ein Anwendungsscan ausgeführt wird, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update-Satz oder dieser Anwendung gescannt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
2. Navigieren Sie zum Datensatz in einer Tabelle, die für den Punktscan gilt.

Hinweis: Die **Punktscan Ausführen** Der zugehörige Link wird in der Anwenderoberfläche nur für entsprechende Datensätze angezeigt.

3. Scrollen Sie nach unten zu **Zugehörige Links** Abschnitt.
4. Wählen Sie Aus Die **Punktscan Ausführen** Zugehörige Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Punktscan Ausführen** Der zugehörige Link ist nur verfügbar, wenn alle folgenden Bedingungen „wahr“ sind.

- Verfügbare Prüfungen, die für den Datensatz gelten
- Der Datensatz ist aktiv
- Der Anwender hat Lesezugriff auf den Datensatz
- Der Datensatz befindet sich in einer Tabelle, die sys_metadata erweitert
- Die Rolle des Anwenders muss Scan_user sein
- Die Systemeigenschaft *`glide.scan.enable_point_scan_ui_action`*Darf nicht „falsch“ sein

Der Fortschrittstracker wird angezeigt und zeigt den Status des Scans an.

5. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** .
   Der Datensatz „Scan-Ergebnis“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie Aus **Prüfungen** Zugehörige Liste zum Anzeigen der Ergebnisse.
   Wenn Sie die Fehlergründe überprüfen möchten, Wählen Sie aus **Fehler** Zugehörige Liste.

Ergebnis

Ein Scan aller anwendbaren Prüfungen wird nur für einen einzelnen Datensatz ausgeführt.

Führen Sie einen Update-Satz-Scan aus

Verwenden Sie den Update-Satz-Scan, um anwendbare Prüfungen für Datensätze auszuführen, die vom Update-Satz betroffen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Update-Satz aus der Liste aus.
3. Klicken Sie Auf **Update-Satz Scannen** Von **Zugehörige Links** Liste.

Führen Sie einen App-Scan aus

Scannen Sie die installierten Dateien einer Anwendung sowie den Anwendungsdatensatz selbst mit entsprechenden Prüfungen, indem Sie einen Anwendungsscan ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Anwendung beispielsweise eine Business-Regel installiert, werden Prüfungen, die für die Tabelle „sys_script“ relevant sind, für diese Business-Regel ausgeführt. Um einen Anwendungsscan auszulösen, wechseln Sie zum Datensatz der Anwendung, die Sie scannen möchten, und wählen Sie aus **Anwendung Scannen** UI-Aktion „Formularlink“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
   Eine Liste aller verfügbaren Anwendungen und Plugins 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. Wählen Sie Aus Das Menüsymbol der gewünschten Anwendung.
3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Anwendung** Option über das Menüsymbol.

   Hinweis: Die **Wechseln Sie zur Anwendung** Option wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Anwendung kein Plugin ist.

4. Wählen Sie Aus **Anwendung Scannen** Zum Ausführen des App-Scans.

Führen Sie einen Testscan aus

Führen Sie einen Testscan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Testscan können Sie eine einzelne Prüfung anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie eine einzelne Prüfung auswählen und auswählen **Testprüfung** Im Formular „Prüfen“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
   Eine Liste von Prüfungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie den Prüfdatensatz, den Sie testen möchten, aus der Liste.
3. Um den Test zu starten, Wählen Sie aus **Testprüfung** .
   Der Status des Scans wird im Fortschrittstracker angezeigt. Die **Ergebnisse** Das Modul im Anwendungsnavigator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die aus der Ausführung des Prüfungstests gefunden wurden.

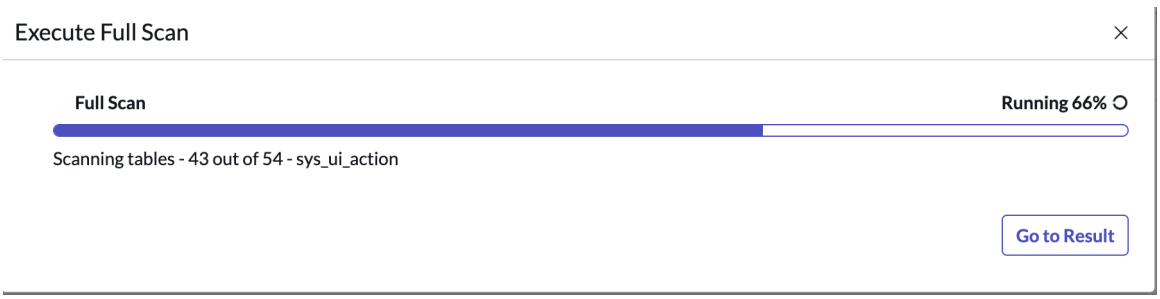
Führen Sie einen vollständigen Scan aus

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie auswählen **Vollständigen Scan Ausführen** . Durch die Implementierung eines vollständigen Scans werden alle aktiven Prüfungen ausgeführt, die in Ihrer Instanz vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
2. Um alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz auszuführen, wählen Sie aus **Vollständigen Scan Ausführen** .
   Der Fortschrittstracker zeigt den Status des Scans 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.

Hinweis: Die gleichzeitige Ausführung mehrerer vollständiger Scans ist nicht zulässig. Wenn sich während der Ausführung des vollständigen Scans zwei oder mehr Prüfungen überschneiden, ist nur die erste Prüfung erfolgreich. Die erste Prüfung wird weiterhin ausgeführt, während die anderen überlappenden Prüfungen sofort fehlschlagen.

3. Um zu finden **Ergebnisnummer** Und die Anzahl der Prüfungen, die als Teil des vollständigen Scans ausgeführt wurden, wählen Sie aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** .
4. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Prüfungen** Zum Anzeigen der Liste aller Prüfungen, die als Teil des vollständigen Scans ausgeführt wurden.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Fehler** Dient zum Überprüfen der während des vollständigen Scans aufgetretenen Fehler.

Ergebnis

Ein Scan der gesamten Instanz wird ausgeführt.

Führen Sie einen Suite-Scan aus

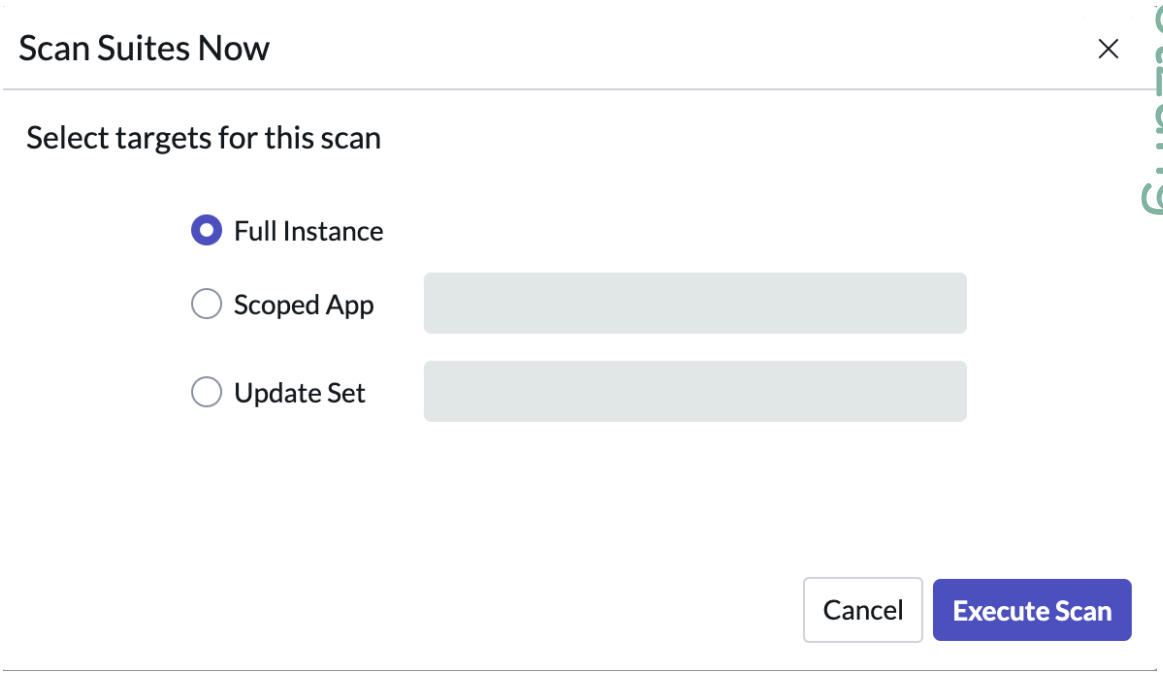
Führen Sie Suites verfügbarer Prüfungen für ein bestimmtes Ziel aus, um gezielte Scan-Ergebnisse zu erhalten, indem Sie auswählen **Suite-Scan Ausführen** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**an.
   Eine Liste aller Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der Suites aus der Liste aus.
   Das Formular für die ausgewählte Suite wird angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Suite-Scan Ausführen** .
   Die **Suites Jetzt Scannen** Modal wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Ziel für den Scan 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.

- **Vollständige Instanz** : Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
- **Bereichsbezogene App** : Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
- **Update-Satz** : Scannt mehrere Update-Sätze.

5. Wählen Sie Aus **Scan Ausführen** .

Hinweis: Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Führen Sie einen reaktiven Scan aus

Führen Sie einen reaktiven Scan aus, um einen Scan einzurichten, der bei einem Ausführungstracker-Fehler automatisch ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

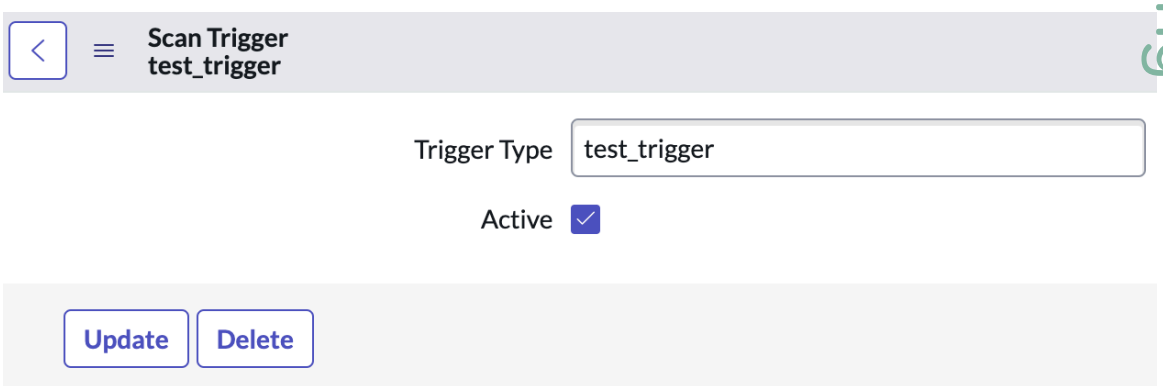
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für viele fehlgeschlagene Prozesse in Ihrer Instanz finden Sie einen entsprechenden Datensatz im Ausführungstracker. Das Fortschrittsfenster zeigt den Status des Tests an. Wenn ein Prozess in einem Ausführungstracker fehlschlägt, kann der Instanzscan den Fortschrittsstatus auf diesen Fehler überwachen und automatisch einen Scan ausführen.
Die **Auslösertyp** Im Formular „Scan-Auslöser“ muss mit übereinstimmen **Quelltabelle** Feld im Datensatz „sys_Execution_Tracker“ des fehlgeschlagenen Prozesses, um die Verbindung zwischen den beiden zu aktivieren. Wenn sich beispielsweise der fehlgeschlagene Test in der Liste Update-Sätze befindet, können Sie einrichten **Auslösertyp** Als sys_Update_Set. Dadurch kann Instanzscan mit dem Fehler beim Ausführungstracker-Test verbunden werden.

Prozedur

1. Geben Sie Ein `Scan_Trigger_list.do` Im Navigationsfilter.
   Eine Liste der Scan-Auslöser wird angezeigt.
2. Wählen Sie den erforderlichen Auslöser aus der Liste aus, um ihn zu aktualisieren.

Hinweis: Die **Auslösertyp** Basiert auf Tabellennamen. Sie können auch einen anwenderdefinierten Auslösertyp in Ihren Codes erstellen.



Der reaktive Scan ist jetzt so eingerichtet, dass der Ausführungstracker des fehlgeschlagenen Prozesses, der in der Scan-Ergebnistabelle angezeigt wird, automatisch gescannt 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.

Planen Sie einen vollständigen Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen vollständigen Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben. Ein Zeitplan erstellt eine festgelegte Baseline für die Integrität der Instanz und bietet einen Vergleich mit der Konfiguration und Instanzintegrität im Zeitverlauf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Vollständigen Scan Planen** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „vollständiger Scan auslösen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prüfdatensatzes.
Aktiv	Option zum Ausführen des Scans zu einem geplanten Zeitpunkt.
Anwendung	Anwendung, zu der der Auftrag gehört.
Bedingt	Option zum Auswählen von Bedingungen, unter denen der Scan ausgeführt wird.
Ausführen	Liste Verwendet Dient zum Auswählen der Planung des vollständigen Scans.
Dieses Skript ausführen	Auswahl zum Ausführen des Standardskripts.
Aktualisieren	Das Skript, das für den vollständigen Scan aktualisiert wird.
Jetzt ausführen	Das Standardskript, das für den vollständigen Scan ausgeführt wird.
Löschen	Das Skript wird für den vollständigen Scan gelöscht.

4. Zum Ausführen des vollständigen Scans , Wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
   Eine Liste der Ergebnisse wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Anwendungsnavigator die Option aus **Ergebnisse** .
   Der Status der Ausführung wird zusammen mit angezeigt **Ergebnisnummer** .
6. Um die Liste der Ergebnisse anzuzeigen, wählen Sie aus **Ergebnisnummer** .
7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Anwendungsnavigator die Option aus **Dashboard** Dient zum Anzeigen von Daten zu den Ergebnissen.

Ergebnis

Ein Zeitplan zum regelmäßigen Auslösen eines vollständigen Scans, auch ohne aktive Sitzung, wird erstellt.

Planen Sie einen Suite-Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.

Vorbereitungen

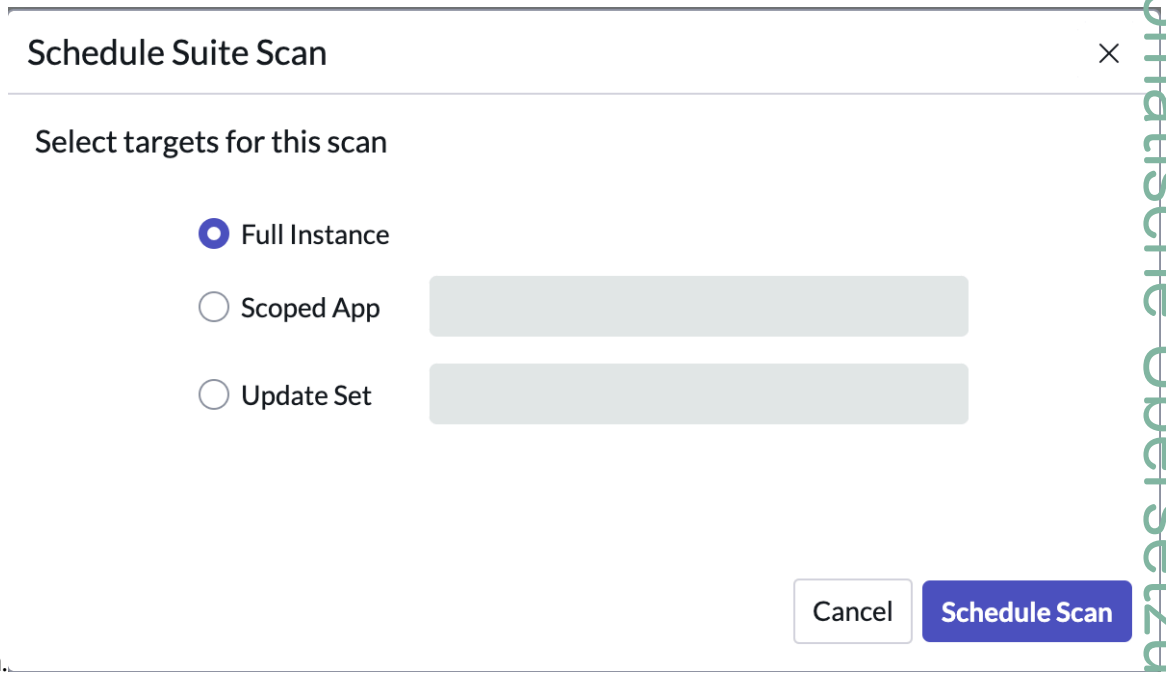
Erforderliche Rolle: admin.

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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**an.
   Eine Liste der Suites wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Suite aus der Liste aus, um einen Suite-Scan zu planen.
3. Wählen Sie zugehörige Liste Zeitplan aus.
   Eine Liste der geplanten Scans wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Zeitplans für den Suite-Scan.
   Die **Suite-Scan Planen** Modal wird angezeigt.
5. Wählen Sie ein Ziel für den Scan aus.
   - **Vollständige Instanz** : Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
   - **Bereichsbezogene App** : Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
   - **Update-Satz** : Scannt mehrere Update-Sätze.
6. Wählen Sie Aus **Scan**



Planen.

> **Hinweis:** Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Die **Geplanter Scan** Formularanzeigen.

7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Linter-Prüfung“

Felder	Beschreibung
Name	Name des geplanten Scans.
Anwendung	Anwendung, die den Datensatz enthält.
Kombination	Verweist auf einen Datensatz, der eine Liste von Quellen und eine Liste von Zielen enthält, für die der Scan ausgeführt werden soll.

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	Beschreibung
Ausführen	Häufigkeit, mit der der Scan ausgeführt werden soll. ○ Täglich: Die tägliche Ausführung des Scans ist geplant. Zeit: Die Zeit, zu der der Scan täglich beginnen soll. ○ Wöchentlich: Die wöchentliche Ausführung des Scans ist geplant. ▪ Tag: Der Tag in der Woche, an dem der Scan wöchentlich beginnen soll. ▪ Zeit: Die Zeit, zu der der Scan gestartet werden soll. ○ Monatlich: Der Scan wird monatlich ausgeführt. ▪ Tag: Der Tag im Monat, an dem der Scan monatlich beginnen soll. ▪ Zeit: Die Zeit, zu der der Scan gestartet werden soll. ○ Regelmäßig: Der Scan ist für die regelmäßige Ausführung geplant. ▪ Start: Datum und Uhrzeit, zu der der Scan gestartet werden soll. ▪ Wiederholungsintervall: Datum und Uhrzeit, zu der die Wiederholung des Scans geplant wurde. ○ Einmal: Datum und Uhrzeit, zu der der Scan gestartet werden soll. ○ Bei Bedarf: Die Ausführung des Scans ist nicht geplant und wird nur manuell ausgeführt, wenn **Bei Bedarf** Option ist für ausgewählt **Ausführen** Feld. ○ Geschäftskalender: Geschäftskalenderzeit des Anwenders, um die Scanausführung je nach Auswahl entweder zu Beginn dieses Zeitraums oder am Ende zu planen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Bedingt	Option zum Schreiben einer eigenen Skriptbedingung, die immer vor der Ausführung geplanter Scans überprüft wird.
Ausführen als	Anwenderrolle, die zum Ausführen des Scans verwendet wird.
Als ZZ ausführen	Zeitzone, die zum Ausführen des Scans 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.

8. Wählen Sie **Absenden**.
   Der geplante Scan wird in der zugehörigen Liste Zeitplan angezeigt.

Überwachen eines Scans

Sie können den Fortschrittsstatus eines Scans überprüfen, indem Sie den Fortschrittstracker überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
   Eine Liste von Prüfungen wird angezeigt.
2. Führen Sie den erforderlichen Scan aus.
   Der Fortschrittstracker zeigt den Status der Scan-Ausführung an. Sie können den Fortschrittstracker schließen und später anzeigen, ohne im Modal bleiben zu müssen, damit die Ausführung abgeschlossen werden kann. Um den Status später anzuzeigen, wechseln Sie zu **Ergebnisse** Im Anwendungsnavigator. Wählen Sie den erforderlichen Scan-Ergebnisdatensatz aus, um seinen Status zu überprüfen.
3. So zeigen Sie den Status des Scans an: Wählen Sie aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** .
   Wenn der Scan abgeschlossen ist, wird eine Liste der Ergebnisse angezeigt. Sie können auch alle Prüfungen finden, die als Teil des Scans von ausgeführt wurden Wählen Sie aus Die zugehörige Liste der Prüfungen wird angezeigt. Wenn eine der Prüfungen fehlschlägt, klicken Sie auf die zugehörige Liste „Fehler“, um sie zu überprüfen. Wenn der vollständige Scan einige Zeit in Anspruch nimmt, können Sie den Status überprüfen, indem Sie auswählen **Ergebnisse** Über den Anwendungsnavigator.

Überprüfung von Scans

Nachdem die Scans ausgeführt wurden, können Sie sie mit den Komponenten „Ergebnisse“ und „Ergebnisse“ überprüfen.

- Ergebnisse : An Instance Scan Ergebnis meldet den Status und den Typ des Scans. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die als Teil des Scans ausgeführt wurden, und alle anderen Informationen im Zusammenhang mit dem Scan, z. B. Fehler und Scanprotokolle. Verwenden Scan-Ergebnisse Dashboard zum Abrufen detaillierter Informationen zu einem ausgeführten Scan.
- Ergebnisse : Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Prüfung verstoßen hat, die in einem Scan verwendet wurde. Sie können auch Ein Ergebnis stummschalten Wenn beim nächsten Scan kein Ergebnis gemeldet werden soll.

Ergebnisse

Ein Instance Scan Ergebnis meldet den Status und den Typ des Scans. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die als Teil des Scans ausgeführt wurden, und alle anderen Informationen im Zusammenhang mit dem Scan, z. B. Fehler und Scanprotokolle.

Ein Wählen Sie aus ING **Wechseln Sie zum Ergebnis** Im Fortschrittstracker eines Scans wird das Scan-Ergebnis durch identifiziert **Ergebnisnummer** . Wählen Sie Aus **Ergebnis-Dashboard** Zum Anzeigen der Scan-Ergebnisse.

Die **Scan-Typ** Feld gibt den Typ des ausgeführten Scans an. Die **Status** Das Feld zeigt den Status des Scans an, der entweder sein kann **In Bearbeitung** , **Abgeschlossen** Oder **Fehlgeschlagen** . Die **Ausführungszeit** Das Feld zeigt die Dauer des Scans in Millisekunden 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.

Es gibt die folgenden zugehörigen Listen in **Scan-Ergebnis** Formular.

Scanfunde

In der zugehörigen Liste Scan-Ergebnisse werden alle während der Ausführung der Prüfungen aufgetretenen Ergebnisse angezeigt.

Suites

In der zugehörigen Liste Suites werden alle Suites angezeigt, die als Teil des Scans ausgeführt wurden.

Überprüfungen

Die zugehörige Liste „Prüfung“ zeigt alle Prüfungen an, die als Teil des Scans ausgeführt wurden.

Fehler

In der zugehörigen Liste „Fehler“ werden alle Prüfungen angezeigt, die während der Ausführung des Scans fehlgeschlagen sind. Außerdem wird der Grund des Fehlers in Form einer Fehlermeldung angezeigt.

Scanprotokoll

Die zugehörige Liste „Scan-Protokoll“ zeigt Nachrichten an, die während des gesamten Scans aufgetreten sind.

Scanstatistiken

Die zugehörige Liste Scan-Statistiken wird angezeigt

Zielvorgabe

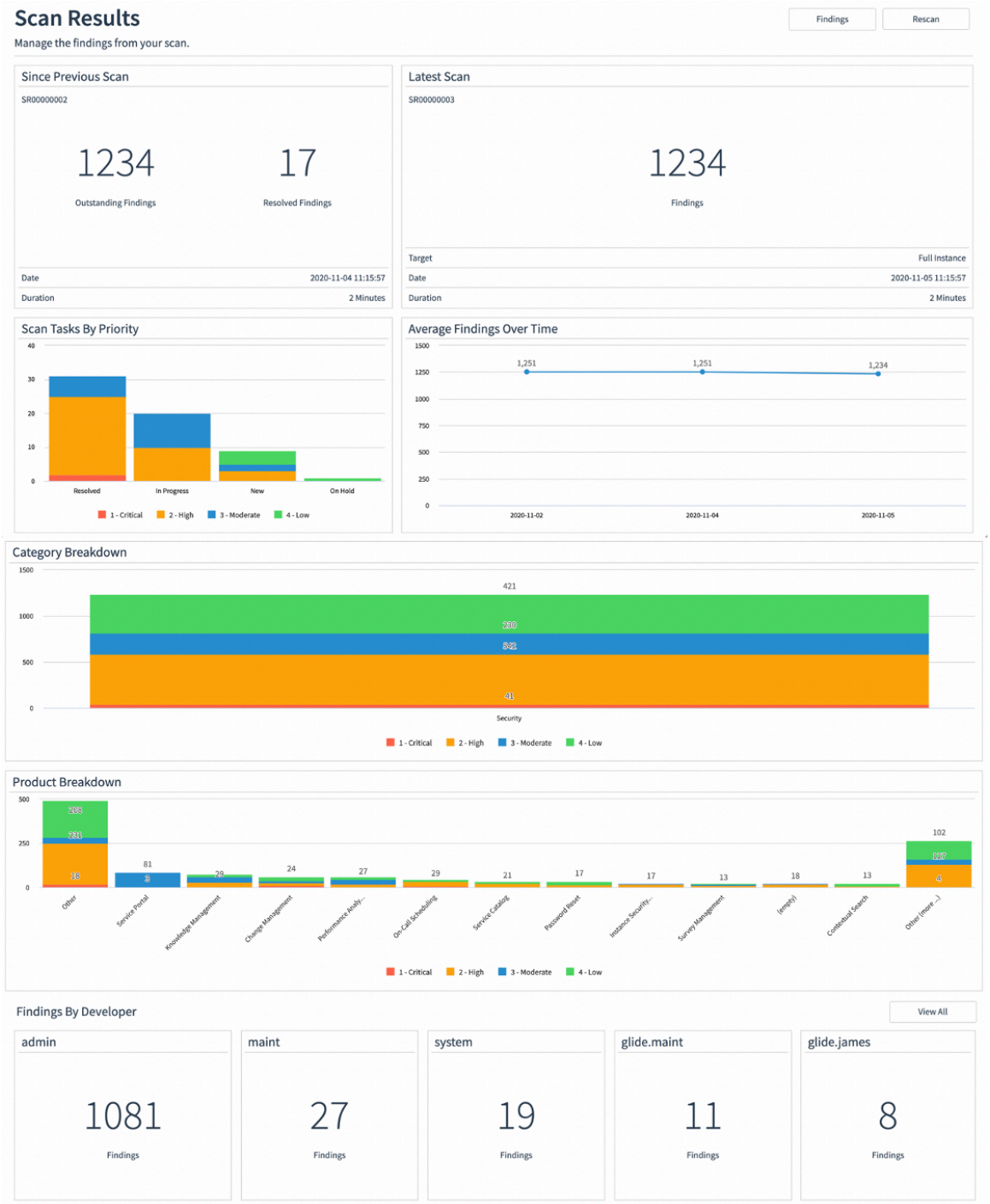
Die zugehörige Liste „Ziel“ zeigt alle Ziele an, für die die Prüfungen ausgeführt wurden.

Scan-Ergebnisse

Das Dashboard „Scan-Ergebnisse“ bietet Ihnen einen Überblick über alle Details eines ausgeführten Scans.

Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Ergebnisse**an. Wählen Sie ein Scan-Ergebnis aus der Liste Scan-Ergebnisse aus. Klicken Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ auf den Link Ergebnis-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.



Automatische Übersetzung

Wählen Sie Aus **Erneut Scannen** Um denselben Scan erneut auszuführen. Wenn Sie alle Ergebnisse nach Prüfungen gruppiert anzeigen möchten, Wählen Sie aus **Ergebnisse** In der oberen rechten Ecke.

Felder	Beschreibung
Vorheriger Scan	Details zum vorherigen Scan. • Ergebnisnummer: Link zum vorherigen Scan-Ergebnisdatensatz • Ausstehende Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status nicht als gelöst markiert wurde.

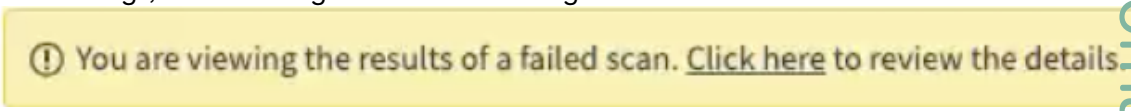
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Felder	Beschreibung
	• Gelöste Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status als gelöst markiert wurde. **Hinweis:** Nicht alle Ergebnisse, die als gelöst markiert wurden, wurden behoben. Wenn ein Ergebnis nicht behoben wurde und als gelöst markiert wurde, wird trotzdem die Anzahl der Gesamtergebnisse erhöht. • Datum: Datum und Uhrzeit, zu der der vorherige Scan gestartet wurde • Dauer: Gesamtzeit, die zum Abschließen des vorherigen Scans erforderlich ist
Letzter Scan	Details zum zuletzt abgeschlossenen Scan. • Ergebnisnummer: Link zum letzten Scan-Ergebnisdatensatz • Ergebnisse: Gesamtzahl der im letzten Scan gefundenen Ergebnisse • Ziel: Ziel, für das der Scan ausgeführt wird ◦ Vollständige Instanz: Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz ◦ Bereichsbezogene App: Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen. ◦ Update-Satz: Scannt mehrere Update-Sätze. • Datum: Datum und Uhrzeit, zu der der Scan gestartet wurde • Dauer: Gesamtzeit, die zum Abschließen des Scans erforderlich ist
Aufgaben Nach Priorität Scannen	Scan-Aufgaben nach Priorität sortiert. Die Priorität ergibt sich aus den Prüfungen, zu denen diese Aufgaben gehören. **Hinweis:** Die status stammen aus den status der Aufgaben, die den Ergebnissen zugeordnet sind.
Durchschnittliche Ergebnisse Im Zeitverlauf	Berichterstellung der durchschnittlichen Anzahl der Ergebnisse an einem Tag.
Kategorieaufgliederung	Kategorieaufgliederung der Prüfungen, die als Teil des Scans ausgeführt 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.

Felder	Beschreibung
Produktaufgliederung	Produktfamilie der einzelnen Scan-Ergebnisdatensätze. **Hinweis:** Incident-Datensätze haben keine Produktfamilie.
Befunde nach Entwickler	Name des Anwenders, dessen Änderungen die Ergebnisse generiert haben. **Hinweis:** In der Liste werden nur die 5 häufigsten Anwendernamen angezeigt. Klicken Sie Auf **Alle Anzeigen** Zum Anzeigen aller Ergebnisse nach Anwendern gruppiert.

Wenn ein Scan ausgeführt wird und mindestens eine der Prüfungen fehlschlägt, wird die folgende Warnmeldung angezeigt.



Ergebnisse

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel aus einer Prüfung der Instanz verstoßen hat. Sie können den Quelldatensatz und die Anzahl der Fälle finden, mit denen die Datensatzregeln einer bestimmten Prüfung ausgelöst wurden.

Jedes Ergebnis ist spezifisch für ein Ergebnis, und jedes Ergebnis ist spezifisch für einen ausgeführten Scan.

Hinweis: Wenn Sie einen Scan ausführen, erhalten Sie definitiv ein Ergebnis des Scans, erhalten jedoch möglicherweise keine Ergebnisse. Während der Ausführung der Prüfungen sind möglicherweise keine Ergebnisse aufgetreten.

Hinweis: Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Das Scan-Ergebnis enthält Informationen zur Prüfung, die von einem Datensatz verletzt wurde. Die **Quelltabelle** Und **Quelle** Felder verweisen auf den Datensatz, der während der Ausführung durch eine Prüfung gegen eine Regel verstoßen hat. Weitere Informationen zum Datensatz finden Sie, indem Sie auf das Informationssymbol klicken. Die **Anzahl** Das Feld zeigt an, wie oft der Datensatz gegen die Prüfungsregeln verstoßen hat. Das Ergebnis zeigt auch die Version der Prüfung an, die das Ergebnis generiert hat. Die **Produktfamilie** Das Feld zeigt die Produktfamilie für jeden Scheck an. Die **Aufgabe** Das Feld hilft Ihnen, eine Aufgabe einer Person oder einer Gruppe zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Scanaufgaben werden erstellt. Wenn Sie vermeiden möchten, dass Ergebnisse aus zukünftigen Scans generiert werden, verwenden Sie **Stummschaltungsregel** .

Hinweis: Wenn Sie verwenden **Stummschaltungsregel** , Sie müssen auch einen Grund für das Stummschalten des Ergebnisses auswählen.

Ein Ergebnis stummschalten

Schalten Sie ein Ergebnis im Formular „Scan-Ergebnis“ stumm, um zu vermeiden, dass das Ergebnis in den späteren Scan-Ergebnissen gemeldet wird.

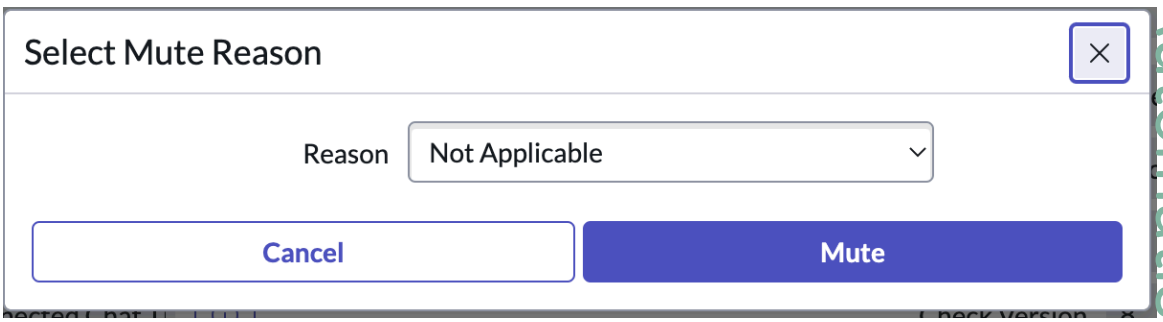
Automatische Übersetzung

© 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Ergebnisse**an.
   Eine Liste der Scan-Ergebnisse wird angezeigt.
2. Wählen Sie das ausgeführte Scanergebnis aus der Liste aus.
   Das Formular „Scan-Ergebnis“ für den Scan wird angezeigt.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Scan-Ergebnisse aus.
   Eine Liste der Ergebnisse für den Scan wird angezeigt.
4. Verwenden Sie das Informationssymbol, um das Ergebnis zu öffnen, das Sie stummschalten möchten.
5. Wählen Sie Aus **Stummschalten** Um zu vermeiden, dass das Ergebnis beim nächsten Scan gemeldet wird.



Hinweis: Das Modal „Grund für Stummschaltung auswählen“ wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Stummschalten** Im Formular „Scan-Ergebnis“.

6. Wählen Sie den Grund für die Stummschaltung des Ergebnisses aus, und wählen Sie dann aus **Stummschalten** Im Modal.

Hinweis: Wählen Sie Aus **Stummschaltung Aufheben** Wenn Sie möchten, dass das Ergebnis in den späteren Scans gemeldet wird. Die **Stummschaltung Aufheben** Die Schaltfläche ist nur sichtbar, wenn Sie ein Ergebnis stummgeschaltet haben.

Scanaufgaben werden erstellt

Erstellen Sie eine Scan-Aufgabe, um Aufgabenzuweisungen aus dem Ergebnis eines Datensatzes zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Scan_user

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Scan_Task_list.do` .
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Scan-Aufgabe.
   Die **Aufgabe Scannen** Formular wird angezeigt.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Details des Scanaufgabenformulars

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Aufgabennummer

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
Zugewiesen an	Person, die für die Bearbeitung der Aufgabe verantwortlich ist
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die für die Bearbeitung der Aufgabe verantwortlich ist
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aufgabe
Status	Status der Aufgabe ○ **Neu** ○ **In Bearbeitung** ○ **Angehalten** ○ **Gelöst**
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Aufgabe
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Aufgabe
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise

Hinweis: Scan_user kann die Aufgabe nur einem nicht-Scan_user zuweisen. Der Anwender, dem die Aufgabe zugewiesen wurde, erhält auch die gleiche Berechtigung wie Scan_user.

Stellen Sie Ihren Scan in die Warteschlange

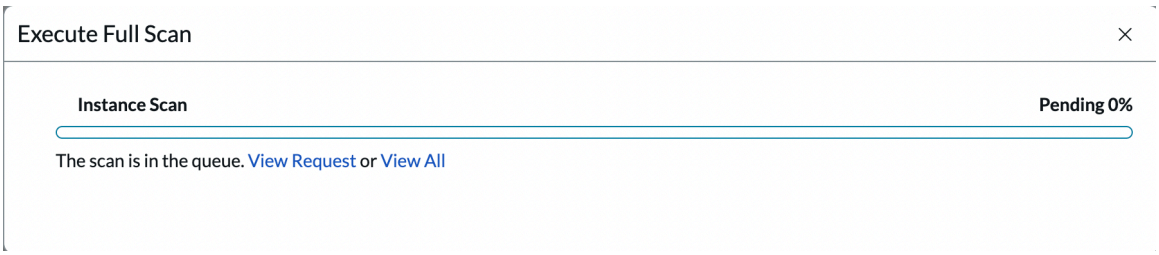
Nutzen Sie die Scan-Warteschlangenfunktion, um Ihre Scans für die automatische Ausführung nach dem aktuellen Scan auszurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

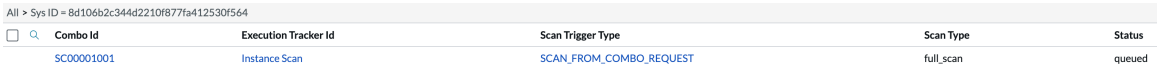
1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
   Die Liste der Prüfungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Scan aus, um ihn für die ausgewählte Prüfung auszuführen.
   Das Modal „Scan-Ausführung“ wird angezeigt.

Hinweis: Wenn ein anderer Scan ausgeführt wird, gibt das Modal eine Nachricht aus, dass sich der aktuelle Scan in der Warteschlange befindet. Im modalen Scan-Fenster werden auch die Links Anforderung anzeigen und alle anzeigen angezeigt.



Wenn Sie den Link alle anzeigen auswählen, wird die Liste aller Scans in der Warteschlange angezeigt. Wenn Sie Anforderung anzeigen auswählen, wird nur der Status des ausgewählten Scans 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.



Hinweis: Wenn bereits ein Scan ausgeführt wird und Sie einen anderen Scan auswählen, wird er in die Warteschlange gestellt, um ausgeführt zu werden. Wenn Sie denselben Scan erneut auswählen, werden keine doppelten Datensätze in der Warteschlange erstellt. Sobald der laufende Scan abgeschlossen ist (erfolgreich oder fehlgeschlagen), wird der nächste Scan in der Warteschlange automatisch ausgeführt.

Wenn kein laufender Scan vorhanden ist, startet der ausgewählte Scan den Ausführungsprozess. Sie sehen das modale Ausführungsfenster mit **Scan Abbrechen** Und **Wechseln Sie zu Ergebnissen** Optionen.

3. **Wahlweise:** Implementieren Sie die folgenden Schritte, um den Status des laufenden Scans oder anderer Scans anzuzeigen.

   a. Gehe zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Scan-Ergebnisse**an. Die Liste aller Scan-Ergebnisse und deren Status werden angezeigt.

   b. Wählen Sie einen Scan-Datensatz aus, um weitere Details anzuzeigen. Das Formular „Scan-Ergebnisse“ für den ausgewählten Scan-Datensatz wird angezeigt.

      Hinweis: Wenn der Scan ausgeführt wird, lautet der Status „in Bearbeitung“. Wenn sich der Scan in der Warteschlange befindet, lautet der Status „Ausstehend“.

   c. Wählen Sie den zugehörigen Link Fortschritt anzeigen.

   (Optional)

   Hinweis: Dieser zugehörige Link ist nur sichtbar, wenn der ausgewählte Scan derzeit ausgeführt wird.

   d. Wählen Sie entweder den zugehörigen Link Scan abbrechen oder aus **Scan Abbrechen** Schaltfläche im Modal „Scan-Ausführung“, wenn Sie den laufenden Scan abbrechen möchten.

      Hinweis: Diese Optionen sind nur sichtbar, wenn der Scan derzeit ausgeführt wird und noch nicht abgeschlossen ist (erfolgreich oder fehlgeschlagen).

Brechen Sie einen Scan ab

Brechen Sie einen laufenden Scan ab, oder brechen Sie ihn ab, indem Sie entweder Scan abbrechen im Modal „Scan-Ausführung“ oder den zugehörigen Link Scan abbrechen im Ergebnisdatensatz auswählen.

Vorbereitungen

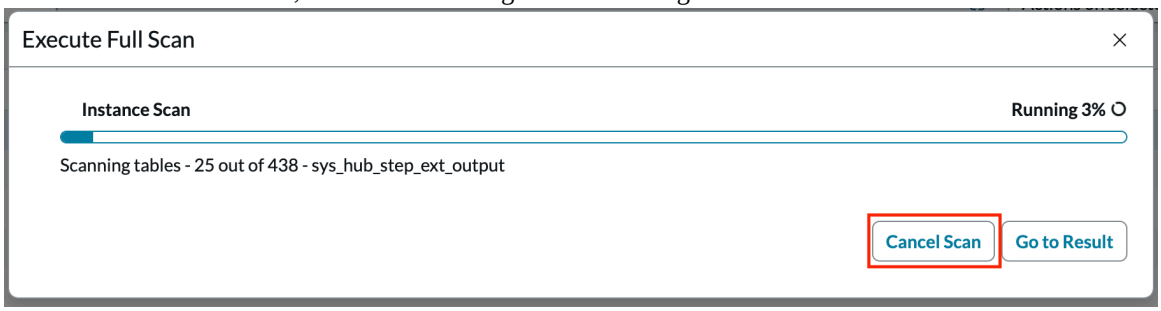
Erforderliche Rolle: Administrator

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** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**an.
   Die Liste der Prüfungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Scan aus, um ihn für die ausgewählte Prüfung auszuführen.



   Das Modal „Scan-Ausführung“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Scan Abbrechen** Zum Abbrechen des laufenden Scans.
   Das Modal „Scan abbrechen“ wird mit dem Status der stornierten Transaktion angezeigt. Sie können auch auswählen **Wechseln Sie zu Ergebnissen** Um den Ergebnisdatensatz des ausgewählten Scans anzuzeigen.

   Hinweis: Die **Scan Abbrechen** Schaltfläche wird nicht angezeigt, wenn der Scan abgeschlossen ist (erfolgreich oder fehlgeschlagen).

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Scan Abbrechen** Zugehöriger Link zum Abbrechen des Scans, wenn Sie ausgewählt haben **Wechseln Sie zu Ergebnissen** Im vorherigen Schritt.

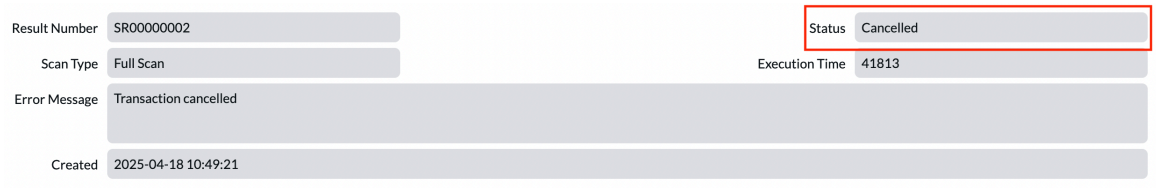
   (Optional)

   Hinweis: Die **Scan Abbrechen** Der zugehörige Link ist nur sichtbar, wenn der Scan noch ausgeführt wird. Die **Status** Feld im Formular „Scan-Ergebnisse“ sagen Sie „in Bearbeitung“, wenn der Scan noch ausgeführt wird.

5. Schließen Sie das Modal „Scan abbrechen“, oder wählen Sie aus **Wechseln Sie zu Ergebnissen** Im Modal „Scan abbrechen“.

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 Scan-Ergebnisdatensatz wird aktualisiert. Die **Status** Feld lautet jetzt „Abgebrochen“.

6. Scrollen Sie nach unten zu **Scan-Ergebnisse** Zugehörige Liste.
   Es werden die Ergebnisse des Scans bis zu dem Punkt generiert, an dem er abgebrochen wurde.

   Hinweis: Da der Scan bereits abgebrochen wurde, wird der zugehörige Link Scan abbrechen nicht angezeigt.

Mit Instance Scan Dashboard

Vergleichen und analysieren Sie die Ergebnisse der Scans in Ihrer Instanz, indem Sie sie in der Prämie darstellen Performance Analytics(PA)-Dashboard.

Vorbereitungen

Sie haben einige Prüfungen erstellt, um den vollständigen Scan auszuführen. Siehe Erstellen Sie eine Prüfung und Führen Sie einen vollständigen Scan aus, um weitere Informationen zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

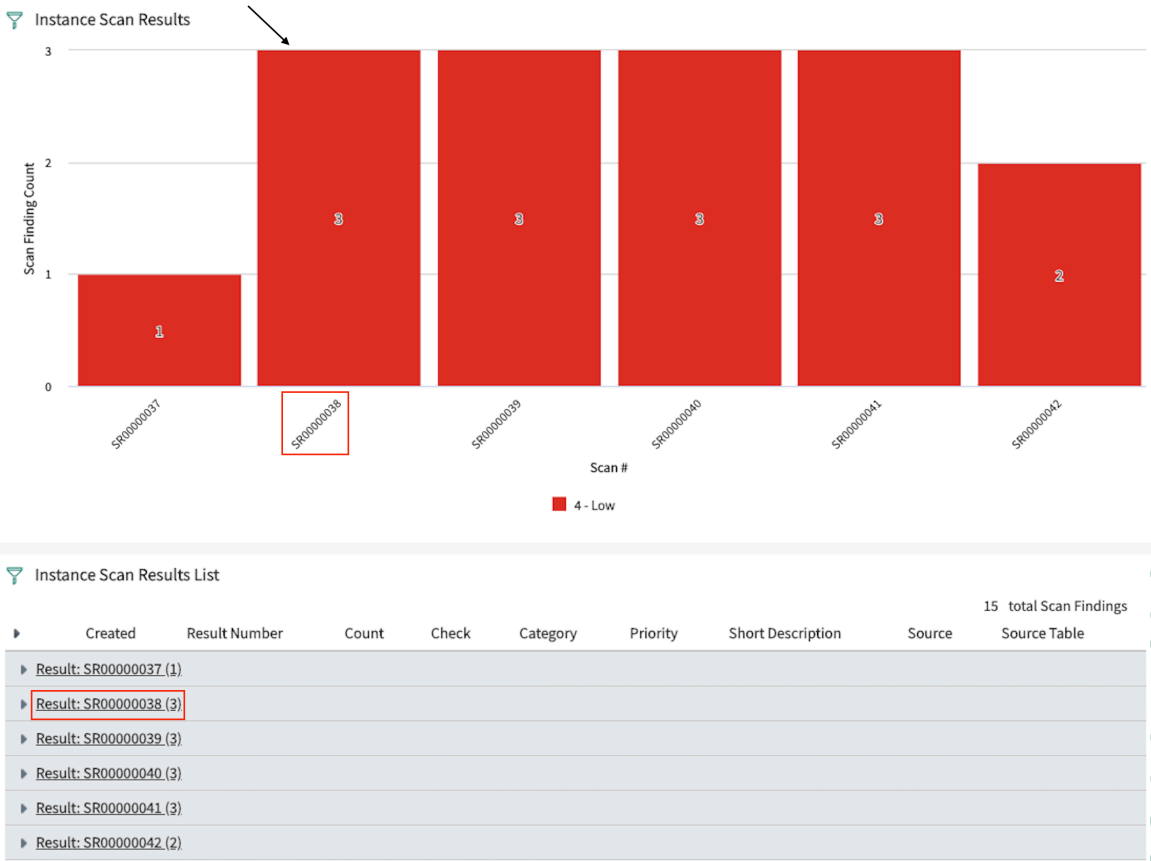
1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Dashboard**an.
2. Wählen Sie eine Option aus dem aus **Instanz-Scan-Kategorie** Oder **Priorität Des Instanz-Scans** Liste.

   Hinweis: Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Instanz-Scan-Kategorie** Wird nur angezeigt, wenn Sie Daten oder ein Ergebnis im Ergebnissatz haben, die für die Kategorien gelten.

3. Wählen Sie das Scanergebnis aus der Liste Scan-Ergebnisse aus, das eine unerwartete Anzahl von Prüfergebnissen generiert.
   Eine zugehörige Liste von Ergebnissen, die nur zu diesem Scan gehören, wird erweitert.

Automatische Übersetzung

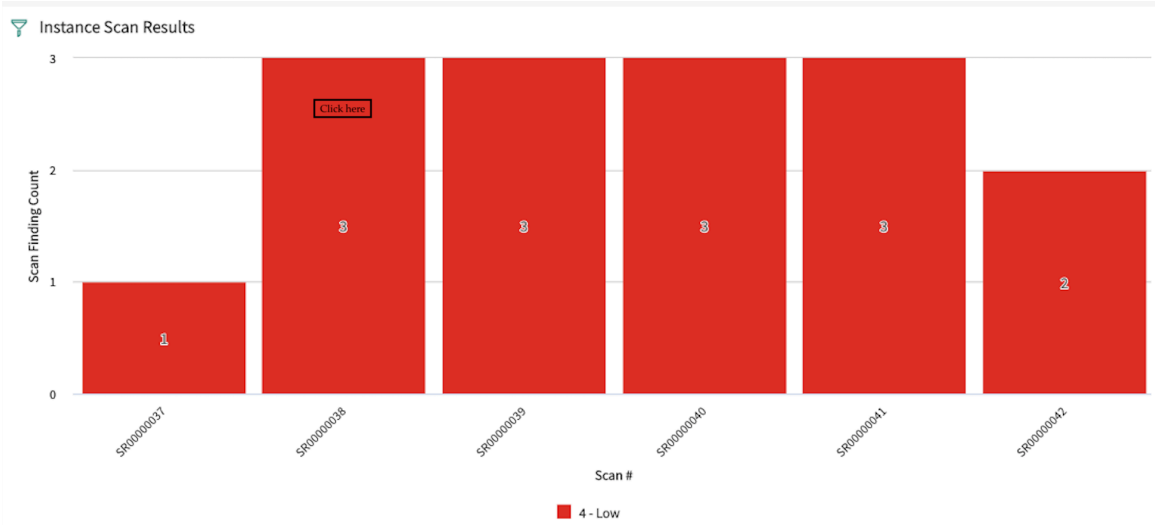
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



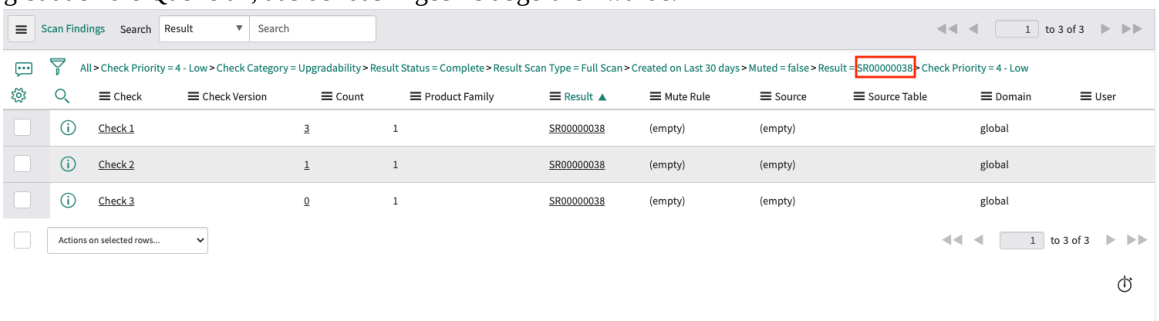
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Scan-Spalte direkt im Dashboard aus, um die zugehörige Liste der Prüfungen anzuzeigen.

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.



Die zugehörige Liste der Prüfungen wird angezeigt. Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde.



Ergebnis

Ein Dashboard mit den Ergebnissen von Scans wird erstellt.

Referenz für Instanz-Scan

Die Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Instanzscan.

Instance Scan Rollen

Instance Scan Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Instanzscan-Anwender [Scan_user]

Die Rolle Scan_user kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Ergebnisse und Ergebnisse anzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen 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.

Keine.

Besondere Erwägungen

Keine.

Überwachen Sie Dashboards für Systemereignisse und geplante Aufgaben

Verwenden Sie **Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben** Modul zum Überwachen des Systemereignisverarbeitungssystems und zum Überwachen des Verarbeitungssystems für geplante Aufgaben im **Geplante Aufgaben** Dashboard-Registerkarte.

Sie müssen die Dashboard-Anwendung installieren, um Informationen zu Ereignissen und Warteschlangen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie sich mit Ihrem Systemereignisse-Dashboard vertraut. Es gibt zwei Möglichkeiten, die Informationen zu den Ereignissen und Warteschlangen im Ereignisverarbeitungssystem darzustellen.

- Punktzahlen
  - Punktzahlen: Integritätsprüfungen der Systemereignisverarbeitung
  - Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen
  - Punktzahlen: Trends
- Details: Siehe Details: Konfigurieren Sie eine Warnung Weitere Informationen finden Sie unter .

Um die Details der abgeschlossenen Aufträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Geplante Aufgaben** Registerkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie sich mit Ihrem Dashboard „geplante Aufgaben“ vertraut.

Siehe Dashboard „Systemereignisse und Aufträge“ Rollen Wenn Sie mehr über die erforderlichen Rollen für den Zugriff auf das Dashboard „Systemereignisse und Aufgaben“ erfahren möchten.

Dashboard „Systemereignisse und Aufträge“ Rollen

Dashboard „Ereignisse und Aufgaben“ Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Systemadministrator [Administrator]

Weitere Informationen zur Verwaltung von Abonnements pro Anwender finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Der Administrator kann auf alle Informationen im Dashboard für Ereignisse und Aufträge zugreifen. Sie können auch eine Warnung auf Instanzebene einrichten.

Enthält Rollen

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.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Nein.

Besondere Erwägungen

Keine.

Machen Sie sich mit Ihrem Systemereignisse-Dashboard vertraut

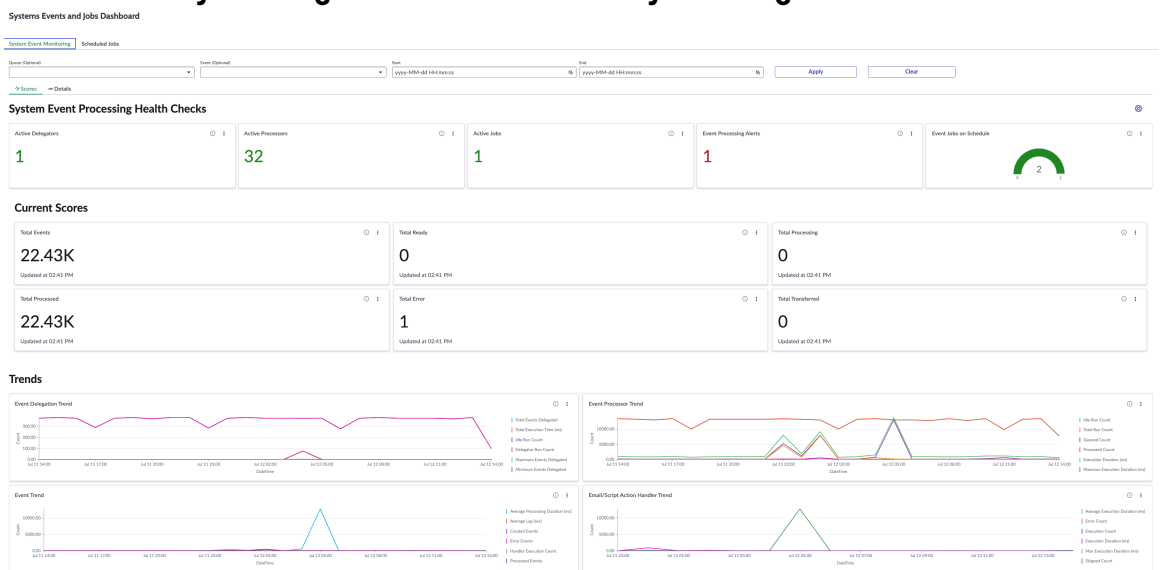
Verwenden Sie das Dashboard „Systemereignisverarbeitung“, um die Filter zum Anzeigen von Informationen zu Ereignissen und Warteschlangen festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Dashboard für Systemereignisse**an.



Das Dashboard „Systemereignisüberwachung“ wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Warteschlange und das Ereignis aus, zu dem Sie die Informationen anzeigen möchten.

Hinweis: Standardmäßig ist die Standardwarteschlange ausgewählt. Sie können auch andere Warteschlangen- und Ereignistypen auswählen.

3. Legen Sie die Start- und Enddaten fest, für die Sie die Informationen zu Warteschlangen und Ereignissen anzeigen möchten.

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 Anwenden aus, um den Filtersatz anhand der obigen Schritte anzuwenden.

   Hinweis: Sie können den Filter auch mit Löschen löschen und neue Auswahlmöglichkeiten treffen.

   Die Abschnitte Punktzahlen und Details werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Punktzahlen: Integritätsprüfungen der Systemereignisverarbeitung

Die Registerkarte Punktzahlen und zeigt an, was im Ereignisverarbeitungssystem vor sich geht.

Feld	Beschreibung
Aktive Delegierende	Gibt an, ob ein Ereignisdelegierer aktiviert ist. Der Ereignisdelegierer ist für die Delegierung von Ereignissen an Warteschlangen verantwortlich, die die Funktionalität für delegierte Ereignisse verwenden. Wenn Sie auf die Karte klicken, gelangen Sie zur Liste der Delegierten. Anzahl der Delegierten in Grün ist positiv. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn **Warteschlange** Verwendet das Delegiererermodell. Wenn diese Karte angezeigt wird, wird **Aktive Aufträge** Karte wird nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, **Aktive Delegierer** , **Aktive Prozessoren** , Und **Aktive Aufträge** Karten werden gleichzeitig angezeigt.
Aktive Prozessoren	Die Anzahl der aktiven Ereignisprozessoren im Ereignissystem. Klicken Sie auf die Karte, um zur Liste der aktiven Prozessoren (falls vorhanden) zu gelangen. Rote Zahl gibt an, dass der Prozessor konfiguriert werden muss. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn **Warteschlange** Verwendet das Delegiererermodell. Wenn diese Karte angezeigt wird, wird **Aktive Aufträge** Karte wird nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, **Aktive Delegierer** , **Aktive Prozessoren** , Und **Aktive Aufträge** Karten werden gleichzeitig angezeigt.
Aktiver Auftrag	Anzahl der Aufträge, die einer Warteschlange im Verarbeitungs-Framework zugeordnet sind. Diese Aufträge unterscheiden sich von den früheren Aufgaben, die im Delegiererermodell verwendet wurden. Im Verarbeitungs-Framework werden basierend 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.

Feld	Beschreibung
	Konfiguration und den Prüfungen die Verarbeitungsaufträge automatisch erstellt. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn **Warteschlange** Verwendet nicht das Delegierer-/dedizierte Modell und wird vom Verarbeitungs-Framework unterstützt. Wenn diese Karte angezeigt wird, wird **Aktive Delegierer** Und **Aktive Prozessoren** Karten werden nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, **Aktive Delegierer** , **Aktive Prozessoren** , Und **Aktive Aufträge** Karten werden gleichzeitig angezeigt.
Warnungen bei Ereignisverarbeitung	Die Anzahl der Ereignisverarbeitungswarnungen in den letzten 5 Stunden. Wenn Sie auf die Karte klicken, gelangen Sie zur Tabelle „Ereigniswarnungen“, die alle entsprechenden Warnungen enthält.
Ereignisaufgaben im Zeitplan	Anzahl der Ereignisse für geplante Aufgaben, die im Zeitplan liegen.

Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen

Verwenden Sie den Abschnitt aktuelle Punktzahlen, um die sysevent-Tabelle direkt zu überprüfen und die aktuellen status der Ereignisse anzuzeigen.

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse	Gesamtzahl der Ereignisse im System innerhalb des festgelegten Zeitraums
Gesamtanzahl bereit	Gesamtzahl der Ereignisse, die zur Verarbeitung bereit sind
Gesamtanzahl in Verarbeitung	Gesamtzahl der Ereignisse, die verarbeitet werden
Gesamtanzahl verarbeitet	Gesamtzahl der Ereignisse, die bereits verarbeitet wurden
Gesamtanzahl der Fehler	Gesamtanzahl der Fehler in den Ereignissen
Gesamtanzahl übertragen	Gesamtzahl der Ereignisse, die von einem Diagramm zum nächsten übertragen wurden

Punktzahlen: Trends

Verwenden Sie den Abschnitt Trends, um ein metrikbasiertes grafisches Verständnis der Aktivitäten im Ereignisverarbeitungssystem zu erhalten.

Hinweis: Standardmäßig sind die Trends auf 24 Stunden festgelegt. Sie können es bis zu 15 Tage 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.

Feld	Beschreibung
Trend bei Ereignis-Delegierung	Metrik, die im Zusammenhang mit der Delegierung von Ereignissen erfasst wird
Trend für Ereignisprozessor	Metrik, die für die verschiedenen Ereignisprozessoren erfasst wurde
Ereignistrend	Metrik für bestimmte Ereignisse
Trend des E-Mail-/Skriptaktions-Handlers	Metrik, die für Ereignis-Handler erfasst wurde

Details: Konfigurieren Sie eine Warnung

Überprüfen Sie die Details eines Warnungssatzes alle 15 Minuten, hauptsächlich auf Instanzebene. Standardmäßig werden fünf Warnungen zusammen mit der Anwendung bereitgestellt. Die Warnungen werden basierend auf einer Reihe von Bedingungen eingerichtet, einschließlich der Warteschlange, für die sie gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Warnungen konfigurieren**an.
   Die Liste Ereigniswarnungskonfigurationen wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der verfügbaren Warnungen aus, um Änderungen an den Bedingungen vorzunehmen, die eine Warnung auslösen.

   Hinweis: Sie erhalten eine Benachrichtigung im Benachrichtigungssymbol, wenn die Warnung erstellt wird.

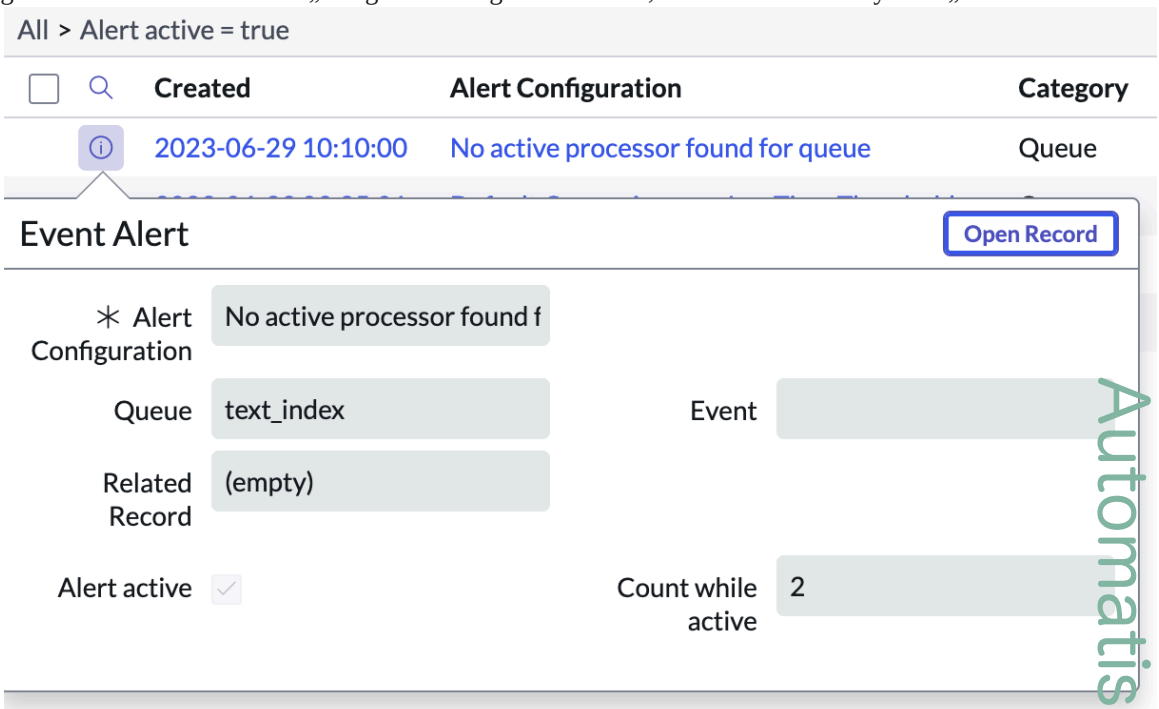
3. Gehe zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Alerts**an.
   Die Liste Ereigniswarnungen wird angezeigt.

   Hinweis: Die Warnungsbedingungen werden ungefähr alle 15 Minuten validiert.

4. Wählen Sie die Warnung aus, die Sie gerade aktualisiert 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 das Formular „Ereigniswarnung“ für die ausgewählte Warnung öffnen, indem Sie die Spalte erstellt auswählen. Wenn Sie die Spalte Warnungskonfiguration auswählen, wird das Formular „Ereigniswarnungskonfiguration“ für die ausgewählte Warnung angezeigt. Sie können das Formular „Ereigniswarnung“ auch öffnen, indem Sie auf das Symbol „i“



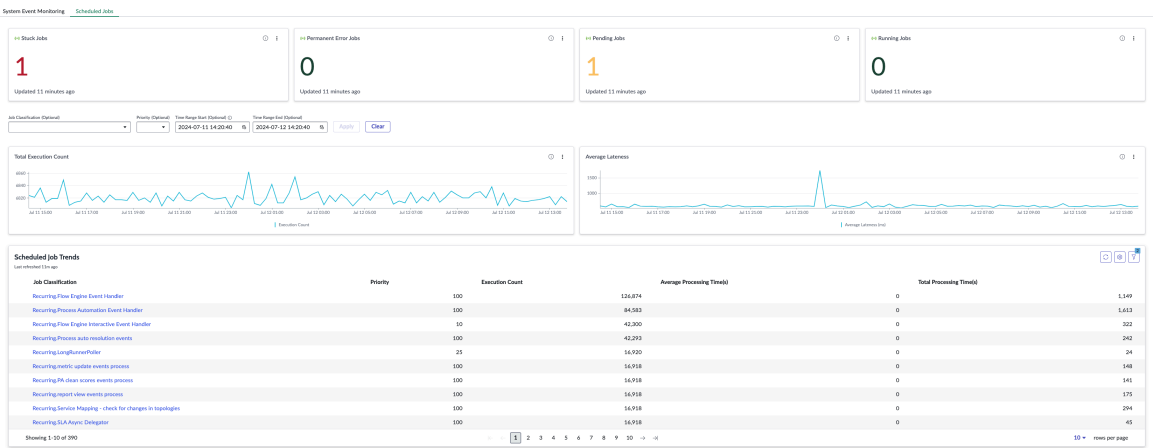
klicken.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Warnung zurücksetzen** Wenn die Warnungsbenachrichtigung nicht mehr erforderlich ist.

Machen Sie sich mit Ihrem Dashboard „geplante Aufgaben“ vertraut

Besuchen Sie das Planer-Dashboard, um mehr über wichtige Integritätsmetriken und Einblicke in geplante Aufgaben zu erfahren.

Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Dashboard für geplante Aufgaben**an.



Die folgenden Karten werden im Dashboard 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.

Feld	Beschreibung
Feststeckende Aufgaben	Die geplanten Aufgaben, die an einen nicht vorhandenen Knoten angeheftet sind, werden hier angezeigt. Wenn eine geplante Aufgabe zur Ausführung auf einem nicht vorhandenen Knoten zugewiesen ist und eine übergeordnete Aufgabe ist, für die „Starten“ nicht als festgelegt ist **Auslösertyp** , Ist unter klassifiziert **Feststeckende Aufträge** . In der Spalte „System-ID“ wird der Knoten angegeben, dem der Auftrag zugewiesen wurde. Einer der Gründe dafür, dass ein Auftrag als klassifiziert wird **Feststeckende Aufträge** Ist, wenn eine Instanz von einer anderen Instanz geklont wurde und jetzt Aufträge angeheftet sind, um sie auf den Knoten der alten Instanz auszuführen. Sie können die folgenden Aktionen für die feststeckenden Aufträge ausführen: • Sie können sie löschen, um den Auftrag dauerhaft aus „sys_Trigger“ zu entfernen. • Sie können diese Aufträge wiederherstellen, wodurch gelöscht wird **System-ID** Spaltendaten und ermöglicht die erneute Ausführung basierend auf **Nächste Aktion** Zeit.
Aufgaben in „Permanenter Fehler“	Die geplanten Aufgaben mit **Status** Von **Permanenter Fehler** Hier anzeigen. Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Utah auf eine neuere Version durchgeführt haben, wird ein Korrekturskript ausgeführt, und es legt die geplanten Aufgaben auf fest **Permanenter Fehler** status, wenn der Auftrag ein übergeordneter Auftrag oder ein eigenständiger Auftrag war und zur Ausführung auf einem bestimmten Knoten ausgewählt wurde, der nicht mehr vorhanden ist. Sie können den Auftragsstatus auch auf festlegen **Permanenter Fehler** Manuell. Sie können die folgenden Aktionen für die Aufträge mit permanenten Fehlern ausführen: • Sie können sie löschen, um den Auftrag dauerhaft aus „sys_Trigger“ zu entfernen. • Sie können diese Aufträge wiederherstellen, die den Status wieder auf setzen **Bereit** . Er kann basierend auf erneut ausgeführt werden **Nächste Aktion** Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Ausstehende Aufgaben	Aufträge, die in Kürze ausgeführt werden sollen.
Ausgeführte Aufgaben	Aufträge, die aktiv ausgeführt werden.
Auftragsklassifizierung (optional)	Optionale Möglichkeit, bestimmte Aufträge basierend auf Filterbedingungen zu gruppieren, um den Auftragsabschlussverlauf nach der definierten Gruppe/Klassifizierung zu erfassen. Sie können diese Klassifizierungen in der Tabelle „Auftragsklassifizierungsregeln“ einrichten. Die Standardklassifizierung ist TriggerType.JobName.
Gesamtanzahl Der Ausführungen	Grafische Darstellung der Gesamtzahl der Ausführungen geplanter Aufgaben in Ihrer Instanz über einen bestimmten Zeitraum. Der Standardzeitraum ist die letzten 24 Stunden. Sie können die Daten der letzten 7 Tage nur anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_Scheduler_Job_history“. **Hinweis:** Wenn Sie im Diagramm auf eine Ausführungsanzahl klicken, wird die Liste Verlauf der geplanten Aufgabe angezeigt. Die Liste der Aufträge wurde mithilfe des Auftrags-Klassifizierungskonzepts mit dem Auslösertyp „einmal ausführen“ oder „Wiederkehrend“ gruppiert.
Durchschnittliche Auftragswartezeit	Grafische Darstellung der durchschnittlichen Wartezeit in Millisekunden aller geplanten Aufgaben in Ihrer Instanz über einen Zeitraum. Der Standardzeitraum ist die letzten 24 Stunden. Sie können die Daten der letzten 7 Tage nur anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_Scheduler_Job_history“. **Hinweis:** Wenn Sie im Diagramm auf die durchschnittlichen Wartezeitdaten klicken, wird die Liste Verlauf der geplanten Aufgabe angezeigt. Die Liste der Aufträge wurde mithilfe des Auftrags-Klassifizierungskonzepts mit dem Auslösertyp „einmal ausführen“ oder „Wiederkehrend“ gruppiert.
Trends bei geplanten Aufgaben	Liste der abgeschlossenen Aufträge, gruppiert nach Auftragsklassifizierungskonzept. Der Standardzeitraum ist die letzten 24 Stunden. Sie können die Daten der letzten 7 Tage nur anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_Scheduler_Job_history“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 beide **Feststeckende Aufträge** Und **Aufträge Mit Permanentem Fehler** Kacheln, Daten und Spalten stammen aus der Tabelle „sys_Trigger“. Beide Kacheln werden verwendet, um Aufträge zu bereinigen und die geplanten Aufgaben in einem positiven Status zu halten. Wählen Sie die erforderliche Kachel aus, um die Listenansicht der Aufträge anzuzeigen. Die **Wartezeit** Die Spalte in beiden Listen bezieht sich auf die Verspätung des Auftrags basierend auf der Zeit, zu der er ausgeführt werden sollte. Wenn **Nächste Aktion** Liegt in der Vergangenheit, wird die Wartezeit als aktuelle Zeit minus der nächsten Aktionszeit berechnet. Wenn beispielsweise die Ausführung des Auftrags vor zwei Minuten geplant wurde, beträgt die Wartezeit zwei Minuten. Wenn die Ausführung des Auftrags in der Zukunft geplant ist, beträgt die Wartezeit 0.

Trends bei geplanten Aufgaben

Diese Tabelle enthält Details zum Verlauf abgeschlossener Aufträge nach Klassifizierungen. Die Standardansicht stellt die Daten für die letzten 24 Stunden bereit.

Feld	Beschreibung
Auftragsklassifizierung	Bietet eine Möglichkeit, ähnliche Aufgabentypen basierend auf Auftragsname und Auslösertyp (wiederkehrend, einmal ausführen usw.) zu gruppieren.
Priorität	Priorität, mit der die Aufträge verarbeitet werden. **Hinweis:** Je niedriger die Zahl, desto höher ist die Priorität. Beispielsweise ist die Priorität 10 höher als 100.
Ausführungsanzahl	Gibt an, wie oft der Auftrag innerhalb eines Zeitrahmens ausgeführt wurde.
Durchschnittliche Verarbeitungszeit(en)	Durchschnittliche Zeit, die für die Verarbeitung der Aufträge erforderlich ist.
Gesamte Verarbeitungszeit(en)	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung der Aufträge erforderlich ist.

Leistung der Plattform

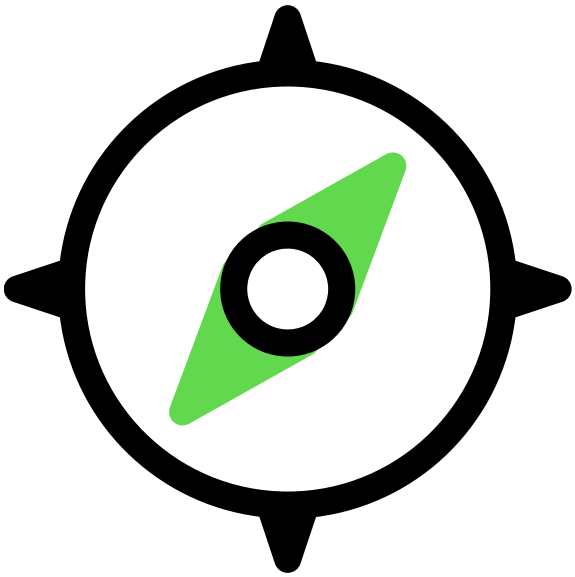
Überwachung und Optimierung ServiceNow AI Platform Leistung ist ein wichtiger Teil der Wartung Ihrer Instanz. Die Optimierung der Plattformleistung unterstützt eine reibungslose und konsistente Anwender-Experience und verbessert die Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit der Plattform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

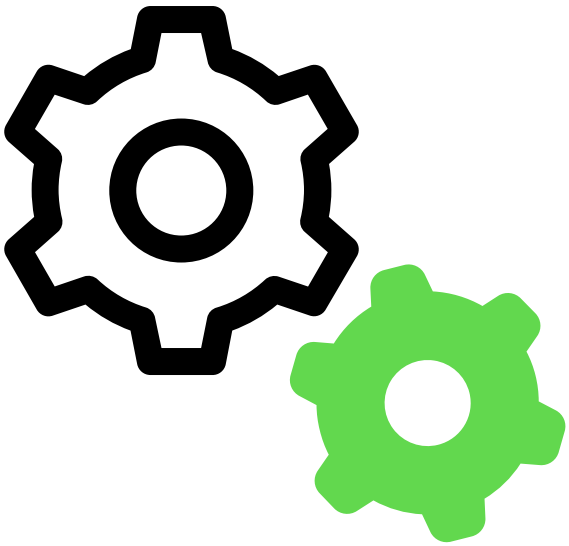
Erste Schritte mit ServiceNow AI Platform Leistung

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Grundlagen der Optimierung der Plattformleistung.

Konfigurieren

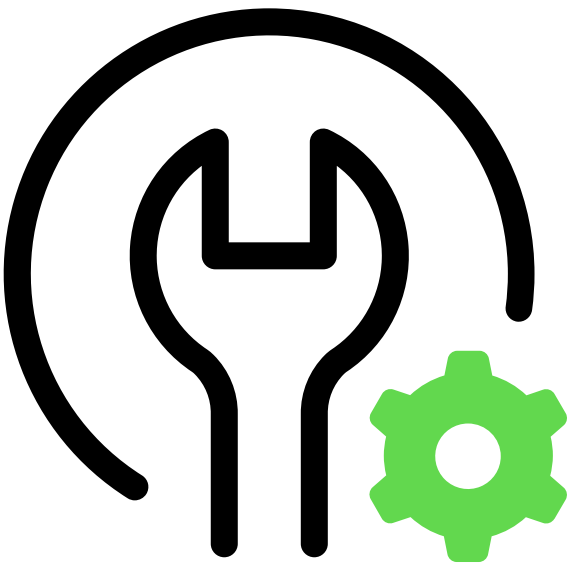


Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren ServiceNow AI Platform Um die Leistung zu optimieren.

Monitor

Überwachen Sie wichtige Metriken und Transaktionen in ServiceNow AI Platform Um Leistungstrends nachzuverfolgen und potenzielle Probleme zu identifizieren.

Lösen Sie Probleme

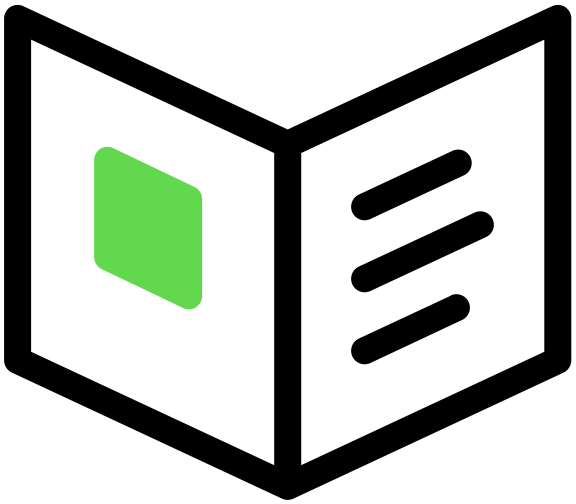


Ergreifen Sie die erforderlichen Schritte, um Leistungsprobleme zu beheben, wenn sie auftreten.

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.

Referenz



Rufen Sie Details zu Formular, Methoden und Eigenschaften im Zusammenhang mit der Plattformleistung ab.

Erkunden Sie die Plattformleistung

Die ServiceNow AI Platform Bietet Konfigurationen, Überwachung und Diagnosen, mit denen Administratoren eine optimierte Systemleistung unterstützen können.

ServiceNow AI Platform Leistungsübersicht

Die Verwaltung der Plattformleistung ist wichtig, um eine reibungslose und zuverlässige Anwender-Experience zu ermöglichen und die Skalierbarkeit Ihrer Instanz zu verbessern. Instanzadministratoren können verschiedene Tools zur Verbesserung, Überwachung und Problembehandlung verwenden ServiceNow AI Platform Leistung. Diese proaktiven Maßnahmen tragen dazu bei, eine optimale Funktionalität aufrechtzuerhalten und potenzielle Unterbrechungen zu vermeiden.

Anwender, die verwalten ServiceNow AI Platform Leistung

Anwender

Anwender	Beschreibung
Instanzadministrator	Konfigurieren Sie die Instanz, um die Leistung zu optimieren, die Instanz auf Leistungsprobleme und Verschlechterungen zu überwachen und Leistungsprobleme zu beheben.

Workflow zur Optimierung der Plattformleistung

Instanzadministratoren können optimieren ServiceNow AI Platform Leistung durch Ausführen der folgenden 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.

1. Konfigurieren Sie den Schlüssel ServiceNow AI Platform Komponenten zur Unterstützung einer optimierten Leistung.
2. Überwachen Sie die Plattformleistung, um Leistungsverschlechterungen zu identifizieren.
3. Lösen Sie Plattformleistungsprobleme, wenn auftreten.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verbesserung zu erfahren ServiceNow AI Platform Leistung, siehe:

- Konfigurieren von ServiceNow AI Platform Um die Leistung zu optimieren
- Lösen von Problemen mit der Plattformleistung
- Überwachung der Plattformleistung

Importsatz-Leistung

Der Algorithmus wandelt Importsätze aus ihrer Bereitstellungstabelle in ihr endgültiges Ziel um.

Das Importieren von Daten über einen Importsatz erfordert zwei Phasen:

1. Die Daten werden aus einer Datenquelle in eine Bereitstellungstabelle geladen
2. Die Daten werden aus der Bereitstellungstabelle in eine Zieltabelle umgewandelt

Der Transformationsalgorithmus arbeitet in „Blöcken“ von 100 Datensätzen gleichzeitig im Gegensatz zum vorherigen Algorithmus, der jeweils einen einzelnen Datensatz transformiert hat. Die Neuer Mit dem Ansatz kann der Anwendungsserver eine Vielzahl von Informationen vorab abrufen, die für jeden Datensatzblock relevant sind, wodurch die Anzahl eindeutiger Interaktionen mit der Datenbank reduziert und der Durchsatz verbessert wird.

Wer sollte eine Leistungsverbesserung erwarten?

Jeder Kunde, der Importsätze verwendet, sollte mit einer Leistungsverbesserung bei großen Transformationen rechnen.

Welche Arten von Transformationen profitieren am meisten von diesen Changes?

Transformationen mit einer großen Anzahl von Referenz- oder Auswahltypspalten sehen die größte Verbesserung.

Welche Art von Transformationen profitieren am wenigsten?

Transformationen, die mit komplexen oder unkäugigen Zusammenfügungsbedingungen einen proportional kleineren Vorteil sehen.

Konfigurieren von ServiceNow AI Platform Um die Leistung zu optimieren

Konfigurieren Sie Browsereinstellungen, Transaktions- und Anwendungsquoten und Optionen für operative Umschalter, um die Leistung zu optimieren. Wird Optimiert ServiceNow AI Platform Die Leistung unterstützt eine reibungslose und reaktionsfähige Anwender-Experience.

Konfiguration – Übersicht

Die meisten Konfigurationen für die Optimierung der Plattformleistung werden von Instanzadministratoren in jeder Instanz von abgeschlossen ServiceNow AI Platform. Jeder Anwender kann die Browserkonfiguration überprüfen, um die Leistung zu optimieren.

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

- Legen Sie Transaktionsquoten fest

  Instanzadministratoren legen Transaktionsquoten fest, um zu verhindern, dass schlecht ausgeführte Abfragen und Skripts Systemressourcen verbrauchen. Nachdem Sie normale Parameter für Transaktionen bestimmt haben, können Sie eine Transaktionsquotenregel erstellen, die definiert, wann eine Transaktion mit langer Laufzeit abgebrochen werden soll.

- Legen Sie Anwendungsquoten fest

  Instanzadministratoren können Anwendungsquoten zusätzlich zu globalen Transaktionsquoten festlegen. Regeln für Anwendungsquoten beschränken die Anzahl der Ereignisse oder Aufträge, die innerhalb des Anwendungsbereichs während eines bestimmten Zeitraums ausgeführt werden können, um die Bandbreitennutzung zu optimieren.

- Legen Sie operative Umschalter fest

  Instanzadministratoren können steuern, wie viel Bandbreite eine Anwendung in der Instanz verwendet, indem sie Systemausführungsebenen operativen Umschaltern zuordnen.

- Überprüfen Sie die Browsereinstellungen für die Leistungsoptimierung

  Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser die Datenkomprimierung unterstützt, um eine optimale Leistung zu gewährleisten. Jeder Anwender kann überprüfen, ob die Einstellungen seines Browsers vorhanden sind.

Transaktionsquoten

Mit Transaktionsquoten können Sie eine Quotenrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren. Ein Transaktionskontingent bricht jede Transaktion ab, die gegen die Richtlinie verstößt, und benachrichtigt den Anwender über die Stornierung.

Administratoren können Transaktionsquoten festlegen, um zu verhindern, dass schlecht ausgeführte Abfragen und Skripts Systemressourcen verbrauchen. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Transaktion genügend Ressourcen verbraucht, um die Ausführung anderer Transaktionen zu verhindern. Administratoren können auch Abbruchprotokollnachrichten anzeigen, um Transaktionen zu identifizieren, die übermäßige Ressourcen verbrauchen könnten.

Das Plugin „Transaktionsquoten“ ist standardmäßig auf allen neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

Funktionsweise von Transaktionsquoten

Transaktionen verwenden den Kontingentmanager, einen Hintergrund-Thread, der Transaktionen gemäß Transaktionsquotenregeln abbricht. Der Kontingentmanager führt die folgenden Aktionen aus.

1. Ruft eine Liste aktiver Transaktionen ab, ähnlich der Liste unter **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen**an.
2. Durchläuft jede Transaktion und überprüft alle Quotenregeln mit Bedingungen, die der Transaktion entsprechen. Das erste Vorkommen, das eine der Kontingentbeschränkungen überschreitet, löst einen Transaktionsabbruch aus. Wenn sich eine Transaktion ändert oder eine neue Kontingentregel vorhanden ist, bewertet der Kontingentmanager die Transaktion 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:** Die **Reihenfolge** Das Feld in einer Quotenregel wirkt sich auf die Reihenfolge aus, in der die Quotenregeln überprüft werden. Der Kontingentmanager überprüft zuerst Regeln geringerer Ordnung (z. B. Bestellung 80 vor Bestellung 90), überprüft aber letztendlich alle Regeln. Dies kann je nach Bedingungen der beteiligten Regeln geringfügige Auswirkungen auf die Leistung haben.

3. Bricht die Transaktion ab, wenn sie länger als das angegebene Kontingentmaximum ausgeführt wurde.
4. Protokolliert die laufenden Transaktionen.
5. Schläft bis zum nächsten Heartbeat, der von gesteuert wird `glide.quota.manager.heartbeat` Systemeigenschaft .

Transaktionsabbruch aufgrund überschrittener Quoten

Wenn eine Transaktion länger als die in einer Quotenregel angegebene maximale Dauer ausgeführt wird, wird der Anwender über den Abbruch und den Grund benachrichtigt.

Darüber hinaus wird im Transaktionsabbruchprotokoll immer dann eine Warnung protokolliert, wenn eine Transaktion aufgrund von Quoten abgebrochen wird. Navigieren Sie zum Anzeigen des Transaktionsabbruchprotokolls zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **System Protokoll** > **Transaktionsabbruchsprotokoll**an.

Beispiele für Transaktionsstornierungen

Transaktionen können aus mehr als einem Grund abgebrochen werden. Suchen Sie nach den folgenden Indikatoren.

- **Maximale Ausführungszeit überschritten** : Diese Meldung wird angezeigt, wenn die Threads „Glide.Kontingent.Manager“ die Transaktion abbrechen.
- **Durch andere Transaktion abgebrochen** : Diese Nachricht wird angezeigt, wenn die Transaktion vom Sitzungs-Thread abgebrochen wurde, der sie ursprünglich ausgegeben hat, und nicht vom Thread „Glide.Kontingent.Manager“.
- **Durch Anwenderanforderung abgebrochen** : Diese Nachricht wird angezeigt, wenn der Anwender die rote X-Schaltfläche ausgewählt hat, um die laufende Transaktion abzubrechen.

Wenn Sie nach Transaktionen suchen, die von Glide.Kontingent.Manager abgebrochen wurden, suchen Sie nach **[Nachricht] [enthält] [maximale Ausführungszeit überschritten]** Kombination. Zum Beispiel:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
after 30000ms
```

an.

Konfigurieren Sie eine Transaktionsquotenregel

Mit Transaktionsquotenregeln können Sie eine Quotenrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Transaktionsquotenregeln können Sie die folgenden Bedingungen 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.

- Die Bedingungen, unter denen die Richtlinie gilt.
- Die Reihenfolge, in der Transaktionsquoten gelten.
- Die maximale Dauer einer Transaktion, bevor der Kontingentmanager sie abbricht.

Navigieren Sie vor dem Festlegen von Transaktionsquoten zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen** Dient zum Überprüfen der normalen Transaktionsaktivitäten für Ihre Instanz. Sie können Zeigen Sie Transaktionen mit langer Laufzeit an, und beenden Sie sie Falls erforderlich. Im Laufe der Zeit können Sie die normale Transaktionslast für Ihre Instanz bestimmen und Ihre Quoten so festlegen, dass sie diesen Normen entsprechen.

Warnung: Das Festlegen von Transaktionsquoten zu niedrig kann sich erheblich auf Ihre Anwender auswirken und normale Instanzvorgänge verhindern. Testen Sie Ihre Transaktionsquoten gründlich, bevor Sie sie in der Produktion implementieren.

Prozedur

1. Aktivieren Sie bei Bedarf das Plugin „Transaktionsquoten“.
   Um zu überprüfen, ob das Plugin „Transaktionsquoten“ bereits aktiv ist, navigieren Sie zu **Administrator** > **Anwendungsmanager** Und suchen Sie in nach Transaktionsquoten Anwendungsmanager. Wenn das Plugin in enthalten ist **Installiert** Registerkarte ist bereits aktiviert.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Mengenregeln**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Transaktionskontingentregel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Transaktionskontingentregel“.
5. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann das Transaktionskontingent wirksam werden soll.
   Der Bedingungsgenerator für Transaktionsquotenregeln zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten. Eine Beschreibung der Bedingungsgeneratoroptionen finden Sie unter Bedingungsgenerator für Transaktionsquotenregel.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren

Fügen Sie eine Transaktionsabbruchnachricht hinzu, oder ändern Sie sie

Der Kontingentmanager verwendet eine UI-Seite, um den Inhalt der Transaktionsabbruchnachricht zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wissen von Apache-Jelly Wird beim Ändern der UI-Seite dringend empfohlen. Siehe Erweiterungen zur Jelly-Syntax Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten**an.
2. Öffnen Sie die UI-Seite mit dem Namen **Transaction_Cancelled_Quota** .
3. In **HTML** Fügen Sie die neue Abbruchnachricht hinzu, oder ändern 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.

Informationen zum Hinzufügen von Variableninformationen zur Abbruchnachricht finden Sie unter Methoden zum Hinzufügen von Variableninformationen zur Abbruchnachricht.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zeigen Sie eine Transaktion an, die aufgrund einer Quotenregel abgebrochen wurde

Der Kontingentmanager protokolliert jede abgebrochene Transaktion als Warnmeldung im Systemprotokoll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Warnungen**an.
2. Bearbeiten Sie den Filter, um die Bedingung hinzuzufügen **[Nachricht] [beginnt mit] [Abbrechen]** .
3. Wählen Sie **Ausführen**.

Aktivieren Sie das Debugging von Transaktionsquoten

Sie können die Protokollierung von Debugging-Informationen für Transaktionsquoten aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie hinzu `glide.quota.manager.debug` Systemeigenschaft und legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.
2. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Mengen debuggen**an.
   Das Debug-Kontingentskript wird ausgeführt, um das Debugging zu aktivieren.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die obige Systemeigenschaft auf festgelegt haben **Wahr** , Wechseln Sie zu Ihrem Systemprotokoll, um Nachrichten vom Kontingentmanager anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Anwendungsquoten

Sie können einen Grenzwert für die Anzahl der Ereignisse oder Aufträge festlegen, die innerhalb einer bestimmten Zeit im Bereich einer Anwendung ausgeführt werden können. Die Beschränkung der Anzahl der gleichzeitig ausgeführten Ereignisse oder Aufträge kann dazu beitragen, die Bandbreitennutzung zu optimieren.

Regeln für Anwendungsquoten beschränken die Anzahl der Ereignisse oder Aufträge, die innerhalb des Anwendungsbereichs während eines bestimmten Zeitraums ausgeführt werden können. Jede bereichsbezogene Anwendung kann über eine Anwendungsquotenregel verfügen. Wenn eine Anwendung die Kontingentgrenze überschreitet, werden alle Transaktionen abgebrochen, die im Anwendungsbereich ausgeführt werden. Bis zum nächsten Aktualisierungszeitraum werden neue Transaktionen im Anwendungsbereich abgebrochen, sobald sie initiiert wurden. Diese Aktionen blockieren effektiv die Ausführung von Transaktionen aus einem Anwendungsbereich für den Aktualisierungszeitraum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwendungsquotenregel gilt für Transaktionen, die von allen Instanzen einer Anwendung erstellt wurden, und alle Transaktionen, die durch Methoden der Anwendung erstellt wurden, die von anderen Anwendungen aufgerufen wurden. Wenn zwei Anwender dieselbe Anwendung ausführen, unterscheidet die Anwendungskontingentregel nicht zwischen Transaktionen für jede Instanz der Anwendung. Wenn sie zusammen gegen das Kontingent verstoßen, werden alle Transaktionen im Anwendungsbereich der Anwendung abgebrochen.

Wenn Sie überprüfen **Nur Protokoll** Option, Transaktionen werden nicht durch einen Quotenverstoß abgebrochen. Stattdessen werden dem Protokoll des lokalen Hosts Einträge hinzugefügt, die darauf hinweisen, dass die Transaktionen unter Verstoß ausgeführt werden.

Transaktions- und Anwendungsquotenregeln werden separat ausgewertet. Durch die Definition einer Anwendungsquotenregel führen Sie einfach eine weitere Einschränkung ein. Eine Transaktion wird abgebrochen, wenn sie gegen eine Transaktionsquotenregel verstößt oder wenn sie zusammen mit anderen Anwendungstransaktionen gegen ihre Anwendungsquotenregel verstößt.

Sie können keine Anwendungsquotenregel für die globale Anwendung definieren.

Konfigurieren Sie eine Anwendungsquotenregel

Konfigurieren Sie eine Anwendungskontingentregel, um die Anzahl der Ereignisse oder Aufträge zu beschränken, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums im Anwendungsbereich einer Anwendung ausgeführt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen sich im Anwendungsbereich der Anwendung befinden, für die Sie eine Regel erstellen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Regeln für Anwendungsquoten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwendungskontingentregel“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Anwendungskontingentregel“.
4. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann die Anwendungsquotenregel wirksam werden soll.
   Der Bedingungsgenerator für Anwendungsquotenregeln zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten. Eine Beschreibung der Bedingungsgeneratoroptionen finden Sie unter Bedingungsgenerator für Anwendungsquoten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Betriebswechsel

Sie können steuern, wie viel Bandbreite eine Anwendung auf Ihrem System verwendet, indem Sie Systemausführungsebenen operativen Umschaltern zuordnen. Eine übermäßige Bandbreite kann sich auf die Systemleistung und die Experience Ihrer Anwender auswirken.

Übersicht über operative Umschalter

Sie können Systemausführungsebenen verwenden, um den operativen Umschaltebenen beschreibende Namen zuzuordnen. Systemausführungsebenen definieren den Betriebsstatus Ihres Systems basierend auf den von Ihnen konfigurierten Umschaltern 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.

Umschaltebenen. Diese Ebenen helfen Ihnen, die Leistung und Ressourcenzuteilung des Systems zu verwalten.

Operative Umschalter können verwendet werden, um die Anwendungsleistung in Zeiten mit hoher Nutzung zu drosseln. Durch Anpassen der Betriebsumschalter können Sie die Anzahl der Ereignisse oder Aufträge beschränken, die innerhalb des Anwendungsbereichs ausgeführt werden, um eine Systemüberlastung zu verhindern.

Sie können auch operative Umschalter erstellen, um die Anwender-Experience zu verbessern. Beispielsweise kann ein Umschalter für die Vorauseingabe-Suchabfrage Anwendern helfen, Suchvorgänge schneller abzuschließen. Sie können diesen Umschalter hinzufügen, um Anwendern die Durchführung von Vorauseingabe-Suchen basierend auf Tastenanschlagwerten zu ermöglichen und während der Eingabe Suchvorschläge in Echtzeit bereitzustellen.

Operative Umschaltebenen

Sie können verschiedene Ebenen Ihres gewünschten Umschalters erstellen. Beispielsweise möchten Sie bei jedem Tastenanschlag oder bei jedem fünften Tastenanschlag eine Vorauseingabe durchführen. Weitere Informationen zum Umschalten von Ebenen finden Sie unter Erstellen Sie eine operative Umschaltebene .

Zuordnung des Umschalters auf Ausführungsebene

Sie können die Systemausführungsebene der Umschaltebene mit der Umschaltzuordnung zuordnen. Abhängig von der Integrität Ihrer Instanz gibt die API den entsprechenden Umschaltebenenwert und die Ausnahmerollen zurück. Informationen zum Erstellen der Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene finden Sie unter. Erstellen Sie eine Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene .

Erstellen Sie einen operativen Umschalter

Erstellen Sie einen operativen Umschalter, um Systemausführungsebenen beizubehalten, die den Anwendungsvorgang drosseln. Operative Umschalter verbessern die Experience Ihrer Anwender, indem der Ressourcenverbrauch an die Ausführungsebenen des Systems angepasst wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Operative Umschalter**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Betriebsumschalter“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „operative Umschalter“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene

Erstellen Sie eine Umschaltzuordnung auf Ausführungsebene, damit Sie die Systemausführungsebene der Umschaltebene zuordnen 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Umschalterzuordnung der Ausführungsebene**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuordnung der Ausführungsebene“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie eine operative Umschaltebene, um Schwellenwerte zu definieren

Erstellen Sie Umschaltebenen für Vorgänge, damit Sie die Schwellenwerte definieren können, innerhalb derer Ihre Anwendung funktionieren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Operative Umschaltebenen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Ebene des operativen Umschalters“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Ebene des operativen Umschalters.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Browsereinstellungen und -Leistung

Aktivieren Sie die Datenkomprimierung über Ihren Webbrowser, um eine langsame Leistung auf Seiten mit großen Datensätzen zu vermeiden.

Webseiten in Ihrer Instanz können große Datensätze enthalten, insbesondere in Tabellen mit vielen Zeilen und Spalten. Um die Geschwindigkeit auf Seiten zu verbessern, die große Datenmengen erfordern, können die meisten Browser komprimierte Daten akzeptieren. Die Datenkomprimierung reduziert die Größe der zwischen dem Server und dem Client übertragenen Daten, um die Übertragungsgeschwindigkeit und die Bandbreitennutzung zu verbessern.

Die Komprimierung ist standardmäßig für alle aktiviert ServiceNow Anwendungsserver und in vielen Webbrowsern. Überprüfen Sie Ihre spezifischen Browsereinstellungen, um sicherzustellen, dass die Datenkomprimierung unterstützt und aktiviert wird.

Überwachung der Plattformleistung

Die ServiceNow AI Platform Enthält Tools, mit denen Administratoren die Plattformleistung überwachen können. Durch die Überwachung der Plattformleistung können Administratoren Probleme proaktiv identifizieren und lösen.

Übersicht über die Leistung der Überwachungsplattform

Administratoren haben Zugriff auf verschiedene Protokolle und Dashboards, mit denen überwacht werden kann, wie ein ServiceNow AI Platform Instanz wird ausgeführt. Auf diese Protokolle und Dashboards kann jederzeit zugegriffen und überprüft werden, um Indikatoren für die Leistungsverschlechterung zu identifizieren. Wenn Sie ungewöhnlich langsame Antwortzeiten oder ein ungewöhnlich hohes Volumen abgebrochener

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

Transaktionen bemerken, haben Sie möglicherweise Leistungsprobleme, die gelöst werden müssen.

Transaktionsprotokolle werden überprüft

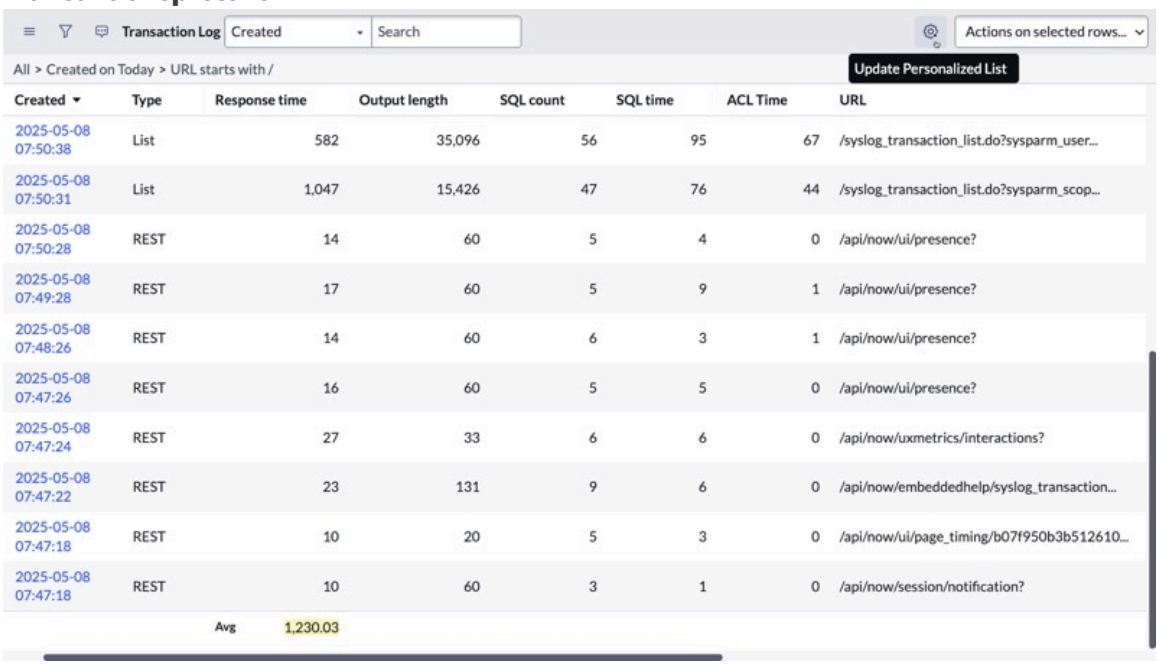
Die Instanz protokolliert automatisch die wichtigen Statistiken jeder Transaktion, die sie verarbeitet, und diese Informationen stehen Ihnen als Administrator zur Verfügung. Durch die Überprüfung von Transaktionsprotokollen können Latenz- und Leistungsprobleme identifiziert werden.

Um das Transaktionsprotokoll anzuzeigen, melden Sie sich bei Ihrer Instanz an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Transaktionen**an.

Um die durchschnittliche Antwortzeit aller aufgelisteten Transaktionen anzuzeigen, wählen Sie die Spalte aus, und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste) **Antwortzeit** . Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Berechnungen auflisten**, Und wählen Sie dann aus **Durchschnittswert** Kontrollkästchen.

Sie können die Liste auf die Transaktionen beschränken, die während des interessierenden Zeitraums stattgefunden haben. Der Standardfilter gibt Transaktionen ab heute zurück.

Transaktionsprotokoll



Created	Type	Response time	Output length	SQL count	SQL time	ACL Time	URL
2025-05-08 07:50:38	List	582	35,096	56	95	67	/syslog_transaction_list.do?sysparm_user...
2025-05-08 07:50:31	List	1,047	15,426	47	76	44	/syslog_transaction_list.do?sysparm_scop...
2025-05-08 07:50:28	REST	14	60	5	4	0	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:49:28	REST	17	60	5	9	1	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:48:26	REST	14	60	6	3	1	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:47:26	REST	16	60	5	5	0	/api/now/ui/presence?
2025-05-08 07:47:24	REST	27	33	6	6	0	/api/now/uxmetrics/interactions?
2025-05-08 07:47:22	REST	23	131	9	6	0	/api/now/embeddedhelp/syslog_transaction...
2025-05-08 07:47:18	REST	10	20	5	3	0	/api/now/ui/page_timing/b07f950b3b512610...
2025-05-08 07:47:18	REST	10	60	3	1	0	/api/now/session/notification?
	Avg	1,230.03					

Für jede abgeschlossene Transaktion sind folgende Informationen verfügbar (Zeiten in Millisekunden):

- Datum/Uhrzeit, Anwender-ID, IP-Adresse und URL der Transaktion.
- Gesamtantwortzeit, die nicht die Browserzeit enthält, da der Server diese Informationen nicht hat.
- **Ausgabelänge** : Wie viele Byte die Transaktion nach einer Komprimierung zurückgegeben hat.
- **SQL-Zeit** : Zeit, die für die Ausführung von SQL-Befehlen aufgewendet wurde.
- **SQL-Anzahl** : Anzahl der ausgeführten SQL-Befehle.
- **Business-Regel-Zeit** : Zeit, die für die Verarbeitung von Geschäftsregeln aufgewendet 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.

- **Anzahl der Business-Regeln** : Anzahl der ausgeführten Business-Regeln.
- **Netzwerkzeit** : Netzwerkübertragungszeit, sowohl von als auch an den Anwender.

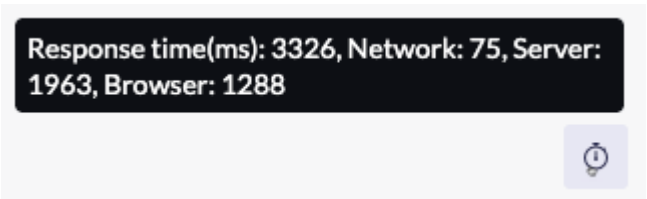
Hinweis: Sie können die angezeigten Spalten und ihre Reihenfolge ändern, indem Sie das Symbol „personalisierte Liste aktualisieren“ (⚙)

Überprüfen der Antwortzeit in Formularen

Ein Antwortzeitindikator (Uhr) wird am Ende vieler Formulare und Listen angezeigt.

Dieser Indikator stellt die Verarbeitungszeit für eine abgeschlossene Transaktion bereit, einschließlich der Gesamtzeit und der Zeit für jeden Schritt. Wählen Sie das Symbol aus, um die Details zur Antwortzeit ein- und auszublenden. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Symbol, um einen Tooltip mit den Details anzuzeigen. Das folgende Beispiel zeigt die Antwortzeit für das Abrufen einer gefilterten Liste in einer Demoinstanz.

Antwortzeit



In diesem Beispiel nahm die Transaktion die folgende Verarbeitungszeit in Anspruch:

- 3326 Millisekunden Gesamtzeit
- 75 Millisekunden, um Daten im Netzwerk zu verschieben
- 1963 Millisekunden auf dem Server

Hinweis: Die Serverzeit wird mit der folgenden Formel berechnet:

```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

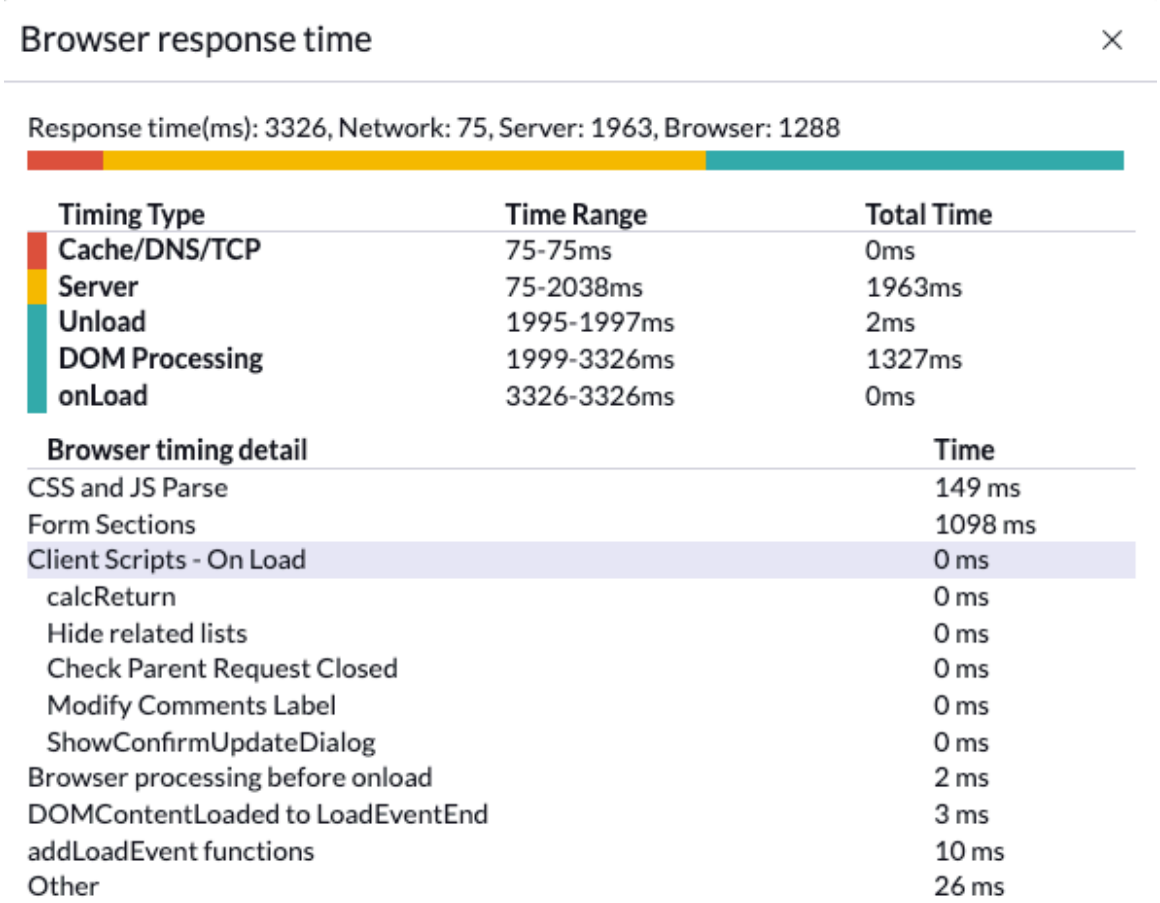
- 1288 Millisekunden im Browser, wobei HTML gerendert und JavaScript analysiert und ausgeführt wird

Für einfache Vorgänge wie Paging oder Ändern einer Listensortierreihenfolge wird kein Antwortzeit-Indikator angezeigt. Der Antwortzeitindikator wird auch nicht für die erste Transaktion in einer Sitzung angezeigt.

Um eine detaillierte Aufgliederung der Verarbeitungszeit in Formularen anzuzeigen, wählen Sie das Symbol für den Antwortzeitindikator.

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

Antwortzeitdetails



Administratoren können die Antwortzeit deaktivieren, indem sie festlegen `glide.ui.response_time`Eigenschaft bis **Falsch** In der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Geben Sie im Navigationsfilter ein sys_properties.list Und suchen Sie nach `glide.ui.response_time`.

Überprüfen der Antwortzeiten aus Systemprotokollen

Sie können die Systemprotokolle verwenden, um eine Liste der Antwortzeiten für verschiedene Transaktionen zu überprüfen. Um das Protokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** Und wählen Sie den entsprechenden Protokolltyp aus. Wenn Sie die Antwortzeiten überprüfen, suchen Sie nach den folgenden Problemen.

1. Ein Zeitraum, in dem alle Transaktionen ungewöhnlich lange gedauert haben. Zum Beispiel dauerten Transaktionen, die normalerweise 1 Sekunde dauerten, 15 Sekunden zwischen 11:00 UHR und 11:20 UHR. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass während dieser Zeit eine ungewöhnliche Last, z. B. ein großer Bericht, auf diesem App-Server ausgeführt wurde.
2. Eine bestimmte Transaktion, die wiederholt ungewöhnlich lange Zeit in Anspruch nahm. Beispielsweise dauerte die Liste der geschlossenen Incidents, sortiert nach Kurzbeschreibung, jedes Mal 30 Sekunden, wenn sie angezeigt wurde. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass eine bestimmte Transaktion eine ungewöhnliche Datenbanklast auf das System verursacht, z. B. das Sortieren von 500.000 Datensätzen in einem nicht indizierten Feld.

Wenn Sie Probleme mit den Antwortzeiten des Formulars feststellen, finden Sie unter Verbesserung der Antwortzeiten in Formularen.

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.

Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client-Transaktionszeiten“ bietet zusätzliche Informationen über die Zeit, die der Browser und das Netzwerk auf Client- und Serverseite aufgewendet haben. Diese Funktion hilft nicht nur bei der Suche nach Prozessen mit langer Ausführungszeit, sondern bietet auch Informationen darüber, wo das Leistungsproblem während des Prozesses verursacht wird.

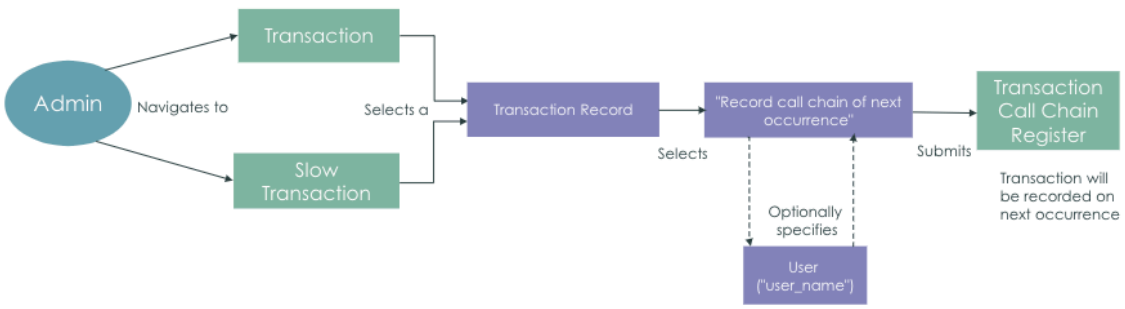
Weitere Informationen finden Sie unter Client-Transaktionszeiten.

Transaktionsaufrufketten

Identifizieren und debuggen Sie die Ursachen für eine problematische Transaktion, indem Sie ihre Aufrufkette aufzeichnen und dann überprüfen. Eine Aufrufkette besteht aus einer geordneten Reihe von Skripts, die während des Lebenszyklus einer Transaktion ausgeführt werden.

Mit der Transaktionsaufrufketten-Nachverfolgung kann ein Administrator die URL einer problematischen Transaktion registrieren. Die Aufrufkette wird dann beim nächsten Auftreten der registrierten URL aufgezeichnet. Transaktionsaufrufketten können bei der Diagnose von Problemen mit der Transaktionsleistung helfen.

Im Folgenden wird der Workflow zum Aktivieren und Verwenden der Transaktionsaufrufketten-Nachverfolgung angezeigt.



1. Wenn Sie im Transaktionsprotokoll oder der Liste langsamer Transaktionen eine problematische Transaktion finden, die Debugging erfordert, wählen Sie sie aus, um den zugehörigen Detaildatensatz anzuzeigen. Um das Debugging zu erleichtern, filtern und gruppieren Sie diese Listen nach Anwendungsbereich, um Transaktionen, die angezeigt werden, nur auf die Transaktionen zu beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

   Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Listen finden Sie unter Transaktionsprotokolle Und Protokolldatensatzdetail für langsame Transaktionen.

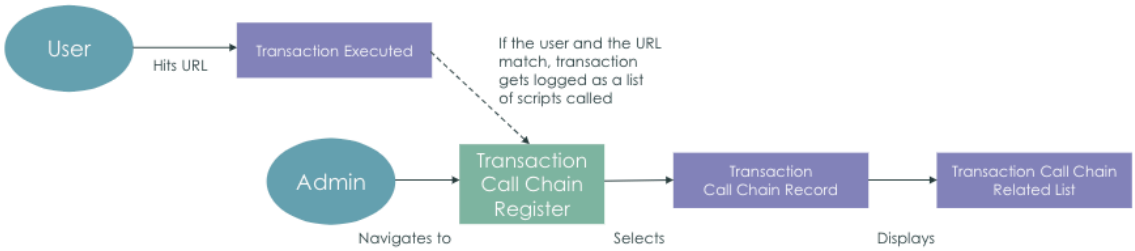
2. Wählen Sie im Datensatzdetailformular aus **Aufrufkette des nächsten Vorkommens aufzeichnen** . Dadurch wird festgelegt, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen zugehörigen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

   Optional können Sie eine Anwender-ID festlegen, damit die Aufrufkette nur während des nächsten Transaktionsvorkommens für einen bestimmten Anwender aufgezeichnet wird.

3. Wenn ein Anwender das nächste Mal auf die URL zugreift, wird der Datensatz des Transaktionsaufrufketten-Registers aktualisiert und enthält eine Liste der Skriptressourcen, die zur Bearbeitung der Anforderung ausgeführt werden. Diese Liste von Ressourcen ist für Administratoren verfügbar, um sie anzuzeigen, 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 zum Transaktionsaufrufketten-Datensatz navigieren und die zugehörige Liste der Transaktionsaufrufkette auswählen.



4. Überprüfen Sie in Transaktionsaufrufketten die aufgezeichnete Aufrufkette für die Transaktion, und ergreifen Sie dann die erforderlichen Aktionen, um sie zu debuggen.

Erstellen Sie ein Transaktionsaufrufketten-Register

Erstellen Sie ein Aufrufkettenregister, um beim nächsten Auftreten dieser URL Aufrufketteninformationen für eine problematische (oder langsame) Transaktion aufzuzeichnen. Sie geben an, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen zugehörigen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste Transaktionsprotokoll oder langsame Transaktionen, wählen Sie die problematische Transaktion aus, und aktivieren Sie die Aufzeichnung der Aufrufkette.

Typ des Protokolls	Schritte
Transaktionsprotokoll	**a.** Navigieren zu **Systemprotokolle** > **Trans aktionen** **b.** Um das Debugging zu erleichtern, filtern und gruppieren Sie das Transaktions–protokoll nach Anwendungsbereich, um Transaktionen, die angezeigt werden, nur auf die Transaktionen zu beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen. **c.** Wählen Sie die problematische Transak–tion aus. **d.** Wählen Sie im Formular „Transaktions–protokolleintrag“ die Option aus **Öffnen Sie Den Datensatz** , Und wählen Sie dann aus **Aufrufkette des nächsten Vorkom mens aufzeichnen** .
Langsame Transaktionen	**a.** Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statisti ken** > **Langsame Transaktionen** **b.** Um das Debugging zu erleichtern, filtern und gruppieren Sie die Liste langsamer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Protokolls	Schritte
	Transaktionen nach Anwendungsbereich, um Transaktionen, die angezeigt wer–den, nur auf die Transaktionen zu be–schränken, die aus bestimmten Bereichen stammen. **c.** Wählen Sie die problematische Transak–tion aus. **d.** Klicken Sie im Formular „langsame Transaktionen“ auf **Öffnen Sie Den Daten satz** , Und wählen Sie dann aus **Aufrufket te des nächsten Vorkommens aufzeich nen** .

2. Füllen Sie die Felder im Formular Transaktionsaufrufketten-Register aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Registrierungsformular für Transaktionsaufrufkette.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Aufrufkettenregister wird erstellt, um anzugeben, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

Hinweis: Sobald die Aufrufkette aufgezeichnet wurde (**Wahr** Wird in angezeigt **Aufgezeichnet** Feld), können Sie es im Formular „Transaktionsaufrufketten-Register“ selbst anzeigen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette

Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette

Verwenden Sie Transaktionsaufrufketten, um die resultierende Aufrufkette für eine ausgewählte Transaktion zu überprüfen. Sie können die Informationen in Transaktionsaufrufketten verwenden, um Leistungsprobleme zu debuggen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Transaktionsaufrufkette** > **Transaktionsaufrufketten**an.
2. Um Details der Anrufkette anzuzeigen, wählen Sie aus **Erstellt** Feld für die gewünschte Aufrufkettenkomponente oder das gewünschte Skript.
   Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Transaktionsaufrufkette“ finden Sie unter Formular „Transaktionsaufrufkette“.

   Hinweis: Sie können Transaktionsprotokolldetails anzeigen, indem Sie auswählen **Transaktionsprotokoll** Feld für die ausgewählte Aufrufkettenkomponente oder das ausgewählte Skript. Weitere Informationen finden Sie unter Transaktionsprotokolle .

Thread-Leistungsüberwachung

Die Instanz verfolgt die Leistung einzelner Threads, die Administratoren im Transaktionsprotokoll anzeigen 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.

Die Zeit, die ein Thread auf ein verfügbares Semaphor oder eine Sitzungssynchronisierung wartet, ist in enthalten **Antwortzeit** Feld im Transaktionsprotokoll. Um das Transaktionsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Transaktionen**an.

Überwachung der Instanznutzung

Sie können die Anwendungsnutzung in Ihrer Instanz über die Anwendungsnutzungsübersicht und nachverfolgen ServiceNow Store Dashboards der Nutzungsübersicht.

Der Nutzungs-Analytics-Prozess erfasst Daten zu allen Ihren Instanzen und aktualisiert die Berichte in der Nutzungsübersicht und regelmäßig ServiceNow Store Dashboards der Nutzungsübersicht. Anwendungsnutzungsdaten werden immer dann erfasst, wenn eine Anwendung geöffnet wird, und die Anzahl der Tabellen wird einmal täglich erfasst. Daten werden erfasst am:

- Die Anzahl der aktiven Anwender im System
- Die erkannten Hardware-CIs (für Instanzen, die Discovery verwenden)
- Die Anzahl der Cloud-Management-Servicekatalogelemente, die Anwendern in Instanzen zur Verfügung stehen, die Cloud-Management verwenden

Benutzer mit der Rolle admin oder usage_admin können die Anwendungsnutzungsübersicht und anzeigen ServiceNow Store Dashboards der Nutzungsübersicht.

Anwendungsnutzungsübersicht

Das Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“ enthält Informationen zu ServiceNow Anwendungen.

Um die Anwendungsnutzungsübersicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**an. Wählen Sie in den verfügbaren Dashboards die Option aus **Nutzungsübersicht** .

ServiceNow Store Nutzungsübersicht

Die ServiceNow Store Das Dashboard „Nutzungsübersicht“ enthält Informationen zu Anwendungen, die über erworben wurden ServiceNow Store.

Um anzuzeigen ServiceNow Store Nutzungsübersicht, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**an. Wählen Sie in den verfügbaren Dashboards die Option aus **ServiceNow Store-Nutzungsübersicht** .

Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“

Im Dashboard „Anwendungsnutzungsübersicht“ werden Berichte zur Verwendung von angezeigt ServiceNow Anwendungen in Ihrer Instanz.

Berichte zur Anwendungsnutzungsübersicht

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Nutzung von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.

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

Berichte zur Anwendungsnutzungsübersicht (Fortsetzung)

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Anwender von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Anwender an, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, der auf die Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Anwender, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
Nutzung von anwenderdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten anwenderdefinierten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.
Anwender von anwenderdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Anwender an, die anwenderdefinierte Anwendungen verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, der auf die anwenderdefinierten Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Anwender, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
Google **Ordnet Die Nutzung Nach Monat Zu**	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für ausgeführt werden Google Ordnet Anwendung zu.
Zusätzliche Metriken	Zeigt je nach Lizenzvereinbarung eines der folgenden Elemente an: • Größe der primären Datenbank dieser Instanz in Megabyte • ServiceNow® Performance Analytics Aller Indizes • NotifyNow-Telefonkonferenzen • ServiceNow® Cloud Provisioning Plugins aktiv • ServiceNow® Discovery Plugin aktiv • ServiceNow® Passwortzurücksetzung Plugin aktiv • ServiceNow® Cloud-Management– VMware Instanz • Anwenderdefinierte Lieferantenanwendungen • Anwenderdefinierte Anwendungen • ServiceNow® Ereignismanagement Plugin aktiv • Aktive Benchmark-Indikatoren • Vom Kunden aktualisierter PA-Indikator • Aktive Anwender • ServiceNow® Cloud-Management – EC2-Instanzen • ServiceNow® Orchestration Core-Plugins aktiv • Anwenderdefinierte Tabellen erweitern Basissystemtabellen mit Ausnahme von Aufgabe • Anzahl der virtuellen Knoten

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

Berichte zur Anwendungsnutzungsübersicht (Fortsetzung)

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
	• Aktive Anwender für Abonnements • NotifyNow-Nachrichten • ServiceNow® Edge Encryption Plugin aktiv • Anzahl von Google Zuordnungsseiten-Treffer während des aktuellen Monats – ab gestern • Anzahl der physischen Knoten

ServiceNow Store Dashboard „Nutzungsübersicht“

Die ServiceNow Store Das Dashboard „Nutzungsübersicht“ zeigt Berichte zur Verwendung von an ServiceNow Store Anwendungen in Ihrer Instanz.

ServiceNow Store Berichte zur Nutzungsübersicht

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Nutzung von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten Anwendungen ausgeführt wurden, gruppiert nach Monat.
Anwender von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Anwender an, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Anwender ist jeder Anwender, der auf die Anwendungen hätte zugreifen können, nicht nur Anwender, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.

App-Einblicke

Die ServiceNow® App-Einblicke Anwendung verfügbar in ServiceNow Store, Bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

App-Einblicke Ermöglicht Ihnen, die Integrität und Leistung Ihrer Instanzen proaktiv zu verwalten. App-Einblicke Stellt Zeitreihendiagramme und Daten bereit, mit denen 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.

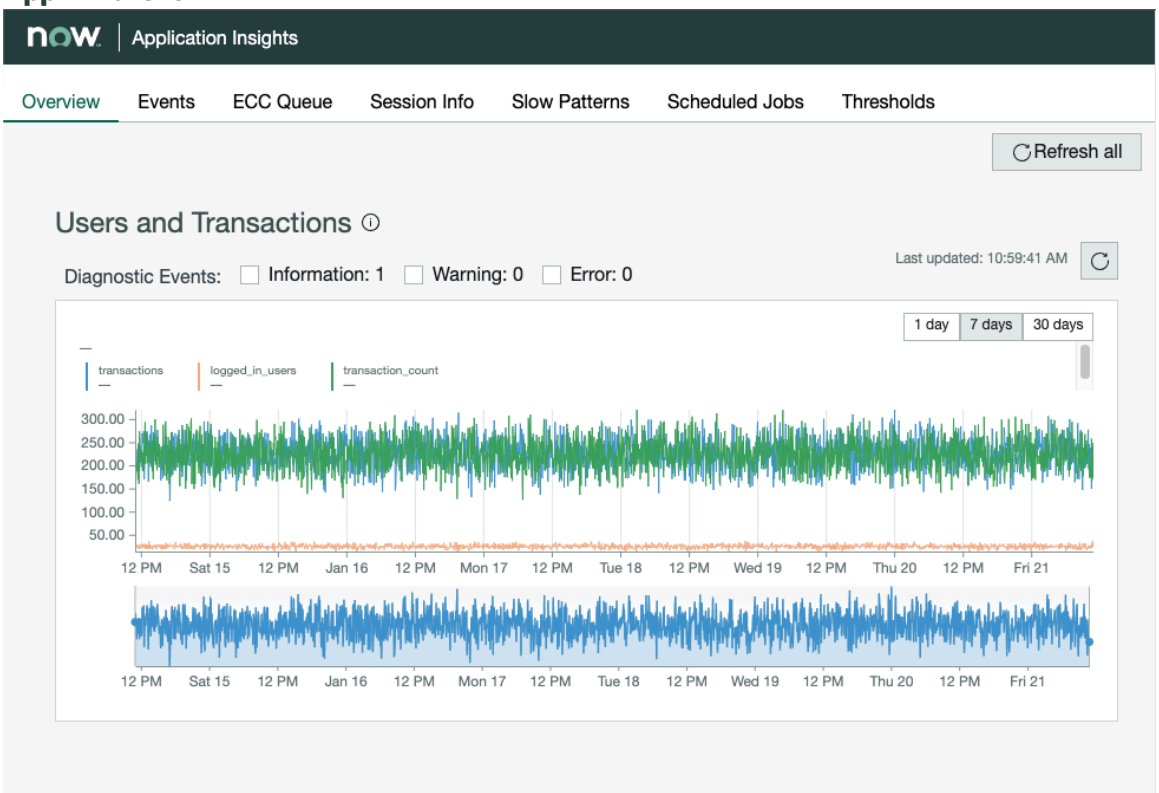
Leistungstrends visualisieren, korrelierte Ereignisse anzeigen und auf Ressourcen zugreifen können, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

Sie können auf zugreifen App-Einblicke Indem Sie sich als Anwender mit der Rolle admin oder sn_App_Insights.admin anmelden und zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**an.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Integrität und Leistung aller Ihrer Instanzknoten an einem Ort an.
- Erkennen Sie Anomalien oder Abweichungen bei der Instanzleistung.
- Ergreifen Sie Korrekturmaßnahmen, und lösen Sie Leistungsprobleme selbst, ohne einen Administrator einbeziehen zu müssen.
- Analysieren Sie die Ursache eines Leistungsproblems, indem Sie den Kontext und die Korrelation mit Systemereignissen wie einem Upgrade oder einer Anwendungsinstallation bestimmen.
- Minimieren Sie proaktiv potenzielle Risiken für das System. Identifizieren und verhindern Sie Risiken, die andernfalls zu Problemen führen würden.

App-Einblicke



Arbeiten mit Anwendungseinblicke-Diagrammen

Zeigen Sie mit wichtige Leistungsmetriken für Ihre Instanz an App-Einblicke Diagramme.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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.

App-Einblicke Stellt Zeitreihendaten in einer Sammlung von Diagrammen bereit, mit denen Sie die Leistung und Integrität Ihrer Instanz visualisieren können. Die Diagramme werden alle fünf Minuten automatisch aktualisiert.

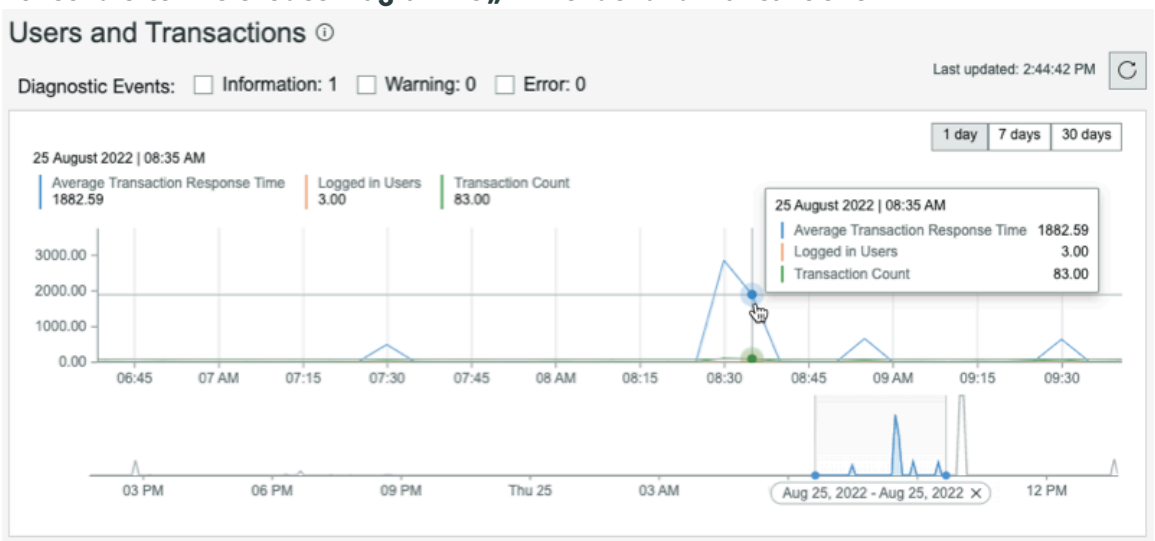
Übersichtsdiagramme

Sie können eine Zusammenfassung der Gesamtintegrität und Leistung Ihrer Instanz in anzeigen **Übersicht** Registerkarte. Sie stellt in einer zusammengefassten Ansicht auf Instanzebene bereit, indem Metriken aus dem kombiniert werden **Ereignisse** , **ECC-Warteschlange** , Und **Sitzungsinformationen** Registerkarten.

Verwenden Sie die Übersichtsdiagramme, um Folgendes zu tun:

- Analysieren Sie die Leistung von Metriken im Zeitverlauf einzeln und in Beziehung zueinander.
- Zeigen Sie Trends oder Muster zwischen verschiedenen Datensätzen an, indem Sie Metriken und Diagnoseereignisse überlagern.
- Überwachen Sie die Instanz genau und proaktiv, wenn Sie auswirkungsvolle Aktivitäten wie ein Systemupdate oder in Zeiten mit starkem Anwenderverkehr ausführen.

Konsolidierte Ansicht des Diagramms „Anwender und Transaktionen“



- Überlagern Sie Diagnoseereignisse, um die Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Vergleichen Sie Metriken, oder konzentrieren Sie sich auf eine bestimmte Metrik, indem Sie in der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.
- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag, Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für alle Metriken zu einem Zeitpunkt an, indem Sie Ihren Cursor an eine beliebige Stelle im Diagramm 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.

Zeigen Sie Details auf Knotenebene für eine Metrik an, indem Sie mit dem Cursor zeigen und einen Datenpunkt auswählen. Das entsprechende Detaildiagramm auf der **Ereignisse** , **ECC-Warteschlange** , Oder **Sitzungsinformationen** Registerkarte wird angezeigt.

- Grenzen Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitlinie unter dem Diagramm auswählen und ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

Detaildiagramme

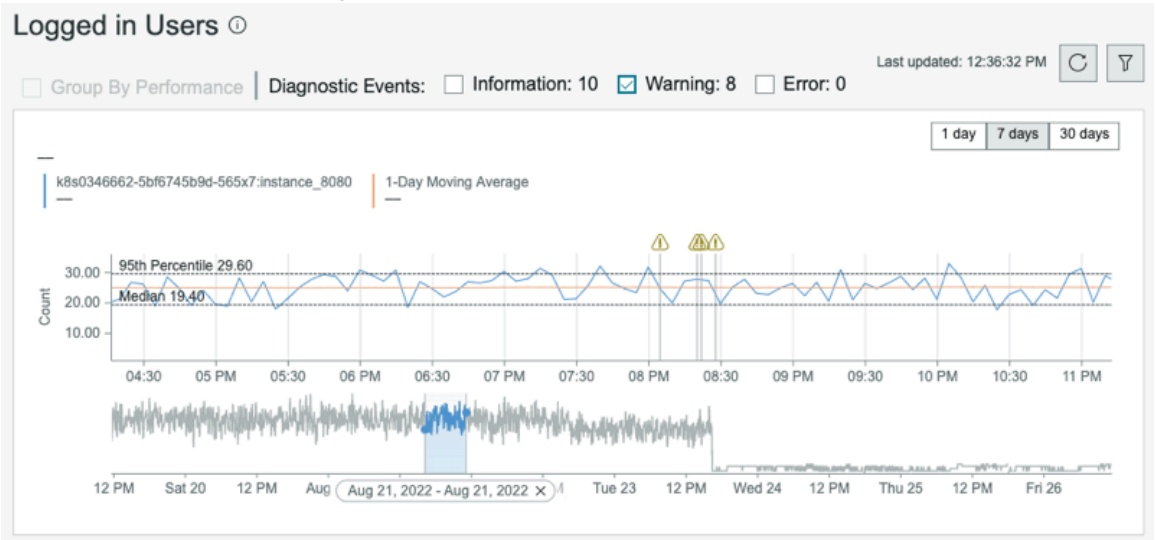
Jedes Diagramm auf der **Ereignisse** , **ECC-Warteschlange** , Und **Sitzungsinformationen** Registerkarten bieten eine detaillierte Ansicht der Metriken für einen oder mehrere Knoten.

Verwenden Sie die Detaildiagramme, um Folgendes zu tun:

- Vergleichen Sie eine bestimmte Metrik mit dem Median, dem gleitenden 1-Tag-Durchschnitt oder dem 95. Perzentil-Wert
- Zeigen Sie Trends oder Muster durch Überlagerung von Metriken und Diagnoseereignissen an
- Bestimmen Sie, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten oder auf allen Knoten stattfindet
- Zeigen Sie detaillierte Statistiken für jeden Knoten an, um die Systemintegrität im Zeitverlauf zu überwachen

Detaildiagramme enthalten dieselben Steuerungen wie Übersichtsdiagramme, bieten jedoch zusätzliche Funktionalität.

Detaillierte Ansicht der angemeldeten Anwender



- Zeigen Sie Trends, Probleme und Systemintegrität für Knoten und Service Desk-Mitarbeiter mit ähnlichen Leistungswerten an, indem Sie auswählen **Nach Leistung Gruppieren** . Wenn das Diagramm sieben oder mehr Linien enthält, ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
- Überlagern Sie Diagnoseereignisse, um die Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Fügen Sie einen anwenderdefinierten Filter hinzu, um Daten für bestimmte Knoten anzuzeigen. Zeigen Sie beispielsweise die durchschnittliche Transaktionszeit für Knoten an, bei denen der Status „Online“ 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.

- Vergleichen Sie die Leistung verschiedener Knoten mit dem gleitenden 1-Tage-Durchschnitt, indem Sie in der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.

  Die **1-Tägiger Gleitender Durchschnitt** Linie stellt den Durchschnittswert für alle Knoten an einem Tag dar.

- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag, Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für einen Service Desk-Mitarbeiter oder Knoten an, indem Sie Ihren Cursor an eine beliebige Stelle im Diagramm zeigen.

  Vergleichen Sie die Metrik mit den folgenden horizontalen Linien im Diagramm:

  - **Median** : Der mittlere Wert.
  - **95. Perzentil** : Der Wert des 95. Perzentils. Eine Metrik mit einem Datenpunkt über dieser Linie ist wahrscheinlich ein Grund zur Besorgnis.

  Zeigen Sie innerhalb von 10 Minuten eine Liste der zugehörigen Ereignisse oder Transaktionen an, indem Sie mit dem Cursor zeigen und einen Datenpunkt auswählen.

- Grenzen Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitlinie unter dem Diagramm auswählen und ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

Die Werte für Median, Durchschnitt und 95. Perzentil für jeden Knoten werden in der Tabelle unter dem Detaildiagramm angezeigt.

- Um Datensätze in der Liste zu sortieren, wählen Sie den Spaltenheader aus.
- Um die Liste anhand eines Werts in einem Feld zu filtern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie aus **Übereinstimmungen Anzeigen** Oder **Herausfiltern** .
- Um Datensätze in der Liste nach Bezeichnung zu gruppieren, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann aus **Gruppieren nach** .
- Um Datensätze in der Liste zu filtern, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann aus **Filter** . Geben Sie eine Bedingung und einen Wert ein.

App-Einblicke Übersichtsdiagramme und -Metriken

Die App-EinblickeÜbersichtsdiagramme bieten konsolidierte Ansichten wichtiger Metriken.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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

App-Einblicke Übersichtsdiagramme und -Metriken

Diagramm	Schlüsselmetriken	Beschreibung
Anwender und Transaktionen	• Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit • Transaktionsanzahl • Angemeldete Anwender	Gesamtzahl der angemeldeten Anwender, Transaktionsanzahl und durchschnittliche Antwortzeit von Transaktionen auf allen Knoten
Ereignisse	• Ereignisse Verarbeitet • Ereignisse Protokolliert	Gesamtzahl der protokollierten und verarbeiteten Ereignisse auf allen Knoten
Aktuelle ECC-Warteschlangenausgabe	• Bereit bei Ausgabe • Verarbeitung bei Ausgabe • Bei Ausgabe verarbeitet	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Ausgabewarteschlange im status „bereit“, „Verarbeitung“ und „verarbeitet“
Aktuelle ECC-Warteschlangeneingabe	• Bereit bei Eingabe • Verarbeitung bei Eingabe • Bei Eingabe verarbeitet	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Eingabeschlange im status „bereit“, „Verarbeitung“ und „verarbeitet“
Semaphor API_INT	• Semaphor API_INT Warteschlangentiefe • Semaphor-API_INT-Ablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Semaphor-Warteschlange „API_INT“ und Gesamtanzahl der abgelehnten Transaktionen auf allen Knoten
Semaphor – Standard	• Semaphor-Standardwarteschlangentiefe • Semaphor-Standardablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphor-Warteschlange und Gesamtanzahl der abgelehnten Transaktionen auf allen Knoten
Semaphor AMB senden	• Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe • Semaphor AMB – Ablehnungen senden	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der AMB-Semaphor-Warteschlange senden und Gesamtanzahl der abgelehnten Transaktionen auf allen Knoten
Semaphor AMB Empfangen	• Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe • Semaphor AMB – Ablehnungen senden	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der AMB-Empfangs-Semaphor-Warteschlange und Gesamtanzahl der abgelehnten Transaktionen auf allen Knoten

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

App-Einblicke Detaildiagramme und -Metriken

Die App-Einblicke Detaildiagramme bieten Ansichten einzelner Metriken auf Knotenebene.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Ereignisdetaildiagramme

Metrik	Quelle	Beschreibung
Ereignisse Verarbeitet	`events_processed` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der verarbeiteten Ereignisse
Ereignisse Protokolliert	`event_logs` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der protokollierten Ereignisse

Detaildiagramme der ECC-Warteschlange

Metrik	Quelle	Beschreibung
Bereit bei Ausgabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Status_bereit“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Bereit bei Eingabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Status_bereit“ in der ECC-Eingabeschlange
Verarbeitung bei Ausgabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Verarbeitungsstatus in der ECC-Ausgabewarteschlange
Verarbeitung bei Eingabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Verarbeitungsstatus in der ECC-Eingabeschlange
Bei Ausgabe verarbeitet	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Status_verarbeitet“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Bei Eingabe verarbeitet	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_Queue_Einträge_by_Status_verarbeitet“ in der ECC-Eingabeschlange

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.

Detaildiagramme zu Sitzungsinformationen

Metrik	Quelle	Beschreibung
Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit	`transactions` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Durchschnittliche Transaktionsverarbeitungszeit in Sekunden
Transaktionsanzahl	`transactions` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Laden von Transaktionen in der Instanz
Angemeldete Anwender	`sessionsummary` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Anwender, die sich im Laufe der Zeit bei der Instanz angemeldet haben
Semaphor API_INT Warteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Transaktionen in der API-Integrations-Semaphor-Warteschlange
Semaphor-Standardwarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphor-Warteschlange
Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die an den Client gesendet werden
Semaphor-AMB-Empfangswarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die vom Client empfangen werden
Semaphor-API_INT-Ablehnungen	`semaphore_api_int_rejection` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Transaktionen, die von der Semaphor-Warteschlange für API-Integrationen abgelehnt wurden
Semaphor-Standardablehnungen	`semaphore_default_rejected` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Transaktionen, die von der Standard-Semaphor-Warteschlange abgelehnt wurden
Semaphor AMB – Ablehnungen senden	`semaphore_amb_send_rejected` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der Transaktionen, die von der AMB-Sendewarteschlange abgelehnt wurden
Semaphor-AMB – Empfangen von Ablehnungen	`semaphore_amb_receive_rejected` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle	Anzahl der Transaktionen, die von der AMB-Empfangswarteschlange abgelehnt wurden

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.

Detaildiagramme zu Sitzungsinformationen (Fortsetzung)

Metrik	Quelle	Beschreibung
	„Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	
Durchschnittliche Datenbankantwortzeit	`sql_response` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Durchschnittliche Antwortzeit (in Millisekunden) für Datenbankvorgänge
Datenbankdurchsatz	`database_throughput` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_Cluster_node_stats] ein	Anzahl der pro Sekunde verarbeiteten Transaktionen.

Überwachung von Anwendern und Transaktionsleistung über App-Einblicke

Gewährleisten Sie die Integrität und Leistung Ihrer Instanz, indem Sie wichtige Metriken im Zusammenhang mit Anwendern und Transaktionen über überwachen App-Einblicke Diagramm „Anwender und Transaktionen“.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können Anomalien und Leistungsabweichungen in Ihrer Instanz erkennen, indem Sie die Beziehung zwischen Anwendern, Transaktionen und der durchschnittlichen Transaktionsantwortzeit im Diagramm „Anwender und Transaktionen“ auf überwachen **Übersicht** Registerkarte.

Verwenden Sie das Diagramm „Anwender und Transaktionen“, um Folgendes zu tun:

- Überwachen Sie die Leistung von Transaktionen in Ihrer Instanz.
- Zeigen Sie die Transaktionslast in Ihrer Instanz an.
- Verfolgen Sie die Anzahl der angemeldeten Anwender.

Sie greifen auf das Diagramm zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**an.

- Analysieren Sie die Systemlangsamkeit, indem Sie vergleichen **Transaktionsanzahl** Und **Angemeldete Anwender** Zahlen. Beachten Sie, dass eine Spitze in **Transaktionsanzahl** Das eine entsprechende Spitze in aufweist **Angemeldete Anwender** Anzahl kann ein falscher Alarm sein.
- Ermitteln Sie, ob eine hohe Transaktionslast die Systemleistung beeinträchtigt, indem Sie vergleichen **Durchschnittliche Antwortzeit** Abbildung für **Transaktionsanzahl** Betrag. Suchen Sie nach Spitzen in **Transaktionsanzahl** Betrag relativ zu **Durchschnittliche Antwortzeit** Abbildung.

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

Untersuchen Sie ein potenzielles Leistungsproblem, indem Sie Drilldown durchführen, um Probleme auf Knotenebene in den Detaildiagrammen auf der zu analysieren **Sitzungsinformationen** Registerkarte.

- Suchen Sie nach Spitzen, die auf einen Engpass oder eine Schleifenbedingung in hinweisen **Transaktionsanzahl** Detaildiagramm. Eine Trendlinie nach oben zeigt an, dass das System überlastet wird. Wählen Sie einen Datenpunkt im Diagramm aus, um eine Liste von Transaktionen in einem 10-Minuten-Bereich anzuzeigen.
- Suchen Sie nach Spitzen, die die Zeiten des höchsten Datenverkehrs auf der Instanz in anzeigen **Angemeldete Anwender** Detaildiagramm. Überwachen Sie die Trendlinien, um zu bestimmen, wann das System am meisten beschäftigt ist.
- Bestimmen Sie, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten, auf allen Knoten oder auf einer Reihe von Knoten auftritt, die mit konsolidiert werden **Nach Leistung gruppieren** Option. Vergleichen Sie die Knotenmetriken mit **1-Tägiger Gleitender Durchschnitt** Betrag. Wenn Sie keine offensichtlichen Probleme sehen, suchen Sie im nach Anomalien bei der Ausführungsanzahl oder hohen Ausführungszeiten **Langsame Muster** Registerkarte. Wenn Sie beides sehen, beginnen Sie dort Ihre Untersuchung.

Überwachung der Effizienz der Semaphor-Warteschlange durch App-Einblicke

Überwachen Sie die Effizienz der Semaphor-Warteschlange, indem Sie die Warteschlangentiefe und die Anzahl der abgelehnten Transaktionen über nachverfolgen App-Einblicke Semaphor-Diagramme.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können die Leistung der Semaphor-Warteschlangen in Ihrer Instanz überwachen, indem Sie die Tiefe der Semaphor-Warteschlange und die Anzahl der Ablehnungen in den Semaphor-Diagrammen auf vergleichen **Übersicht** Registerkarte.

Über die Semaphor-Diagramme können Sie die folgenden Metriken überwachen:

- Die Tiefe der Semaphor-Warteschlange, mit der Sie Backlogs verhindern können
- Anzahl der Ablehnungen, mit denen Sie Verarbeitungsengpässe identifizieren können

Semaphore steuern die Anzahl der gleichzeitigen Transaktionen, die auf einem Knoten ausgeführt werden können. Niedrige verfügbare Semaphores geben an, dass die Instanz fast vollständig bei der Transaktionskapazität ausgeführt wird. Eingehende Transaktionen warten, bis die Semaphore verfügbar sind.

Sie greifen auf die Semaphor-Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**an.

- Überwachen Sie den Lastgrad, indem Sie die Warteschlangentiefe mit der Warteschlangentiefengrenze vergleichen, die als rote Linie in jedem Semaphor-Diagramm angezeigt wird.
- Suchen Sie nach Korrelationen oder Trends, indem Sie die Metrik der Warteschlangentiefe mit der Metrik der Ablehnungsanzahl im Laufe der Zeit vergleichen.

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

Erweitern Sie die Effizienz der Semaphor-Verarbeitung, indem Sie Drilldown durchführen, um Probleme auf Knotenebene in den Detaildiagrammen auf der zu analysieren **Sitzungsinformationen** Registerkarte.

- Suchen Sie in den Diagrammen der Warteschlangentiefe nach Spitzen. Eine hohe Transaktionsanzahl gibt an, dass der Knoten möglicherweise überlastet ist. Wählen Sie einen Datenpunkt im Detaildiagramm aus, um eine Liste der Transaktionen anzuzeigen. Suchen Sie in der Tabelle nach Transaktionen mit langer Ausführungszeit im Semaphor, und stoppen Sie sie. Reduzieren Sie die Transaktionsanzahl, wenn die Warteschlangentiefe konstant hoch ist.
- Suchen Sie in den Diagrammen der Ablehnungsanzahl nach Spitzen. Eine hohe Anzahl von Ablehnungen weist auf eine unerwartete Zunahme von Anrufen hin. Wenn die Warteschlangentiefe erreicht ist, werden alle nachfolgenden Anforderungen abgelehnt, was zu einer Fehlermeldung „abgelehnte Anforderungen“ (HTTP 429) führt. Reduzieren Sie die Anzahl der Anrufe, oder beenden Sie Transaktionen mit langer Laufzeit, die möglicherweise die Warteschlange sichern.

Überwachung der Datenbankleistung durch App-Einblicke

Gewährleisten Sie die Integrität und Leistung Ihrer Datenbank, indem Sie das Volumen der Datenbanktransaktionen und die durchschnittliche Antwortzeit bis überwachen App-Einblicke.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können Anomalien und Probleme mit der Datenbankleistung erkennen, indem Sie die Datenbankdiagramme auf überwachen **Sitzungsinformationen** Registerkarte.

Verwenden Sie die Datenbankdiagramme, um die folgenden Metriken zu überwachen:

- Durchschnittliche Antwortzeit
- Transaktionsvolumen durch Analyse des Datenbankdurchsatzes

Sie greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Sitzungsinformationen**an.

- Suchen Sie nach Spitzen, die auf Verzögerungen bei der Antwortzeit für jede Art von Datenbankvorgang (Löschungen, Einfügungen, Aktualisierungen und Auswahl) in hinweisen **Durchschnittliche Datenbankantwortzeit** Diagramm. Zeigen Sie eine Liste von Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in der Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um festzustellen, ob die Transaktion optimiert werden kann.

- Suchen Sie nach Spitzen oder Zeiträumen mit hoher Auslastung für jede Art von Datenbankvorgang (Löschungen, Einfügungen, Aktualisierungen und Auswahl) im **Datenbankdurchsatz** Diagramm. Zeigen Sie eine Liste von Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in SQL-Anzahl und Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um festzustellen, ob Sie die Transaktion optimieren 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.

Überwachen Sie die Effizienz der Ereigniswarteschlange über App-Einblicke

Sie können die Leistung der Ereigniswarteschlange in überwachen App-Einblicke Durch Vergleich und Analyse der Rate, mit der Ereignisse protokolliert und verarbeitet werden.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie können die Beziehung zwischen protokollierten Ereignissen und verarbeiteten Ereignissen überwachen, indem Sie anzeigen **Ereignisse** Diagramm auf der **Übersicht** Registerkarte.

Verwenden Sie **Ereignisse** Diagramme, um Folgendes auszuführen:

- Überwachen Sie die Rate der eingehenden Ereignisse
- Überwachen Sie die Rate der verarbeiteten Ereignisse
- Erkennen Sie Anomalien bei der Verarbeitung von Ereignissen

Sie greifen auf die Ereignisdiagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**an.

- Suchen Sie nach Engpässen, indem Sie vergleichen **Ereignisse Protokolliert** Und **Ereignisse Verarbeitet** Gesamtsummen. Eine Spitze in **Ereignisse Protokolliert** Zahl ohne entsprechende Spitze in **Ereignisse Verarbeitet** Die Zahl gibt ein Problem bei der Verarbeitung von Ereignissen an.
- Eine hohe und konsistente Spitze in beiden **Ereignisse Protokolliert** Und **Ereignisse Verarbeitet** Zahlen zeigen an, dass das System eine große Last von Ereignissen empfängt und verarbeitet. Suchen Sie nach Schleifen oder Bedingungen, die einen kontinuierlichen Stream eingehender Ereignisse verursachen könnten.

Untersuchen Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie Drilldown durchführen, um Probleme auf Knotenebene in den Detaildiagrammen zu analysieren.

- Analysieren Sie die Verarbeitung von Ereignissen im Zeitverlauf, indem Sie verarbeitete Ereignisse mit vergleichen **1-Tägiger Gleitender Durchschnitt** Angezeigt auf **Ereignisse Verarbeitet** Diagramm.
- Suchen Sie nach Mustern in der Ereignisprotokollierung im Laufe der Zeit. Bestimmen Sie, ob jede Woche dieselbe Spitze zur gleichen Zeit stattfindet.
- Suchen Sie nach Korrelationen zwischen der Anzahl der protokollierten Ereignisse und Systemaktivitäten, indem Sie Diagnoseereignisse im Diagramm überlagern. Wenn Sie beispielsweise eine Spitze in der Anzahl der protokollierten Ereignisse sehen und feststellen, dass sie mit der Installation eines Update-Satzes zusammenfällt, können Sie den Update-Satz untersuchen, um festzustellen, warum er die Spitze in den protokollierten Ereignissen verursacht hat.
- Untersuchen Sie die Ursache eines Problems, indem Sie einen Datenpunkt zu Beginn der Spitze auswählen, um eine Liste der Ereignisse anzuzeigen, die 5 Minuten vor und 5 Minuten nach dem Problem erstellt wurden.

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.

- Analysieren Sie die Rate der eingehenden Ereignisse, indem Sie protokollierte Ereignisse mit vergleichen **1-Tägiger Gleitender Durchschnitt** Gesamt auf **Ereignisse Protokolliert** Diagramm.
- Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie Metriken für einzelne Ereigniswarteschlangen in der Tabelle „Ereigniswarteschlange“ vergleichen.
  - Konzentrieren Sie sich auf einen 1-tägigen, 7-tägigen oder 30-tägigen Zeitraum, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die am häufigsten protokollierten Ereignisse hatte, indem Sie nach sortieren **Protokollierte Ereignisse im Bereich** Spalte. Ein Ereignis wird protokolliert, wenn es in die Tabelle „Ereignisse“ [sysevent] eingefügt wird.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die Ereignisse mit den meisten Warteschlangen hatte, indem Sie nach sortieren **Ereignisse in Warteschlange im Bereich** Spalte. Ein Ereignis wird in die Warteschlange gestellt, wenn es einer bestimmten Ereigniswarteschlange in der Tabelle „Ereignisse“ [sysevent] zugewiesen ist.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten unverarbeiteten Ereignisse hatte, indem Sie nach sortieren **Unverarbeitete Ereignisse im Bereich** Spalte.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meiste Zeit für die Verarbeitung von Ereignissen im ausgewählten Tagesbereich benötigt hat, indem Sie nach sortieren **Verarbeitungsdauer im Bereich** Spalte.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten Ereignisse im ausgewählten Tagesbereich verarbeitet hat, indem Sie nach sortieren **Verarbeitete Ereignisse im Bereich** Spalte.
  - Identifizieren Sie, welche Warteschlange durchschnittlich die meiste Zeit für die Verarbeitung von Ereignissen im ausgewählten Tagesbereich benötigt hat, indem Sie nach sortieren **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer im Bereich** Spalte.

Überwachung MID-Server Leistung bis App-Einblicke

Sie können die Leistung von überwachen MID-Server Durch Nachverfolgung des Status von Einträgen in der ECC-Warteschlange.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

App-Einblicke Ermöglicht Ihnen die Überwachung der Leistung der ECC-Warteschlange, bei der es sich um ein Kommunikationsprotokoll zwischen Ihrer Instanz und einem MID-Server handelt. Weitere Informationen finden Sie unter ECC-Warteschlange des MID-Servers .

Sie können die Beziehung zwischen der Anzahl der bereit-, Verarbeitungs- und verarbeiteten Datensätze überwachen, indem Sie die ECC-Warteschlangendiagramme anzeigen. Verwenden Sie die ECC-Warteschlangendiagramme, um Folgendes zu überwachen:

- Lastverarbeitung, zeigt die Anzahl der Einträge in Ihren ECC-Eingabe- und -Ausgabewarteschlangen an
- Prozesseffizienz durch Nachverfolgung von Einträgen im status „bereit“, „Verarbeitung“ und „verarbeitet“ in beiden ECC-Warteschlangen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**an.

- Suchen Sie nach einer Spitze im Status „bereit“ ohne entsprechende Spitze im Status „Verarbeitung“ und „verarbeitet“. Dieses Muster weist auf ein potenzielles Problem beim Lesen der Warteschlange hin.
- Schauen Sie Muster oder Trends an, die auf eine Verschlechterung der Leistung im Laufe der Zeit hinweisen. Ein stetiger Anstieg der fertigen Einträge mit einer flachen oder abnehmenden Verarbeitungsrate weist auf einen Engpass oder Leistungsproblem hin, das einer weiteren Untersuchung bedarf.

Untersuchen Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie Drilldown durchführen, um Probleme für einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern in den Detaildiagrammen zu analysieren.

- Erleichtern Sie das Lesen der Detaildiagramme, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter mit ähnlichen Leistungsmetriken gruppieren, indem Sie auswählen **Nach Leistung gruppieren** Kontrollkästchen. Suchen Sie nach Gruppen mit höheren Anzahlen oder Spitzen im ausgewählten Zeitbereich. Zeigen Sie Trendlinien für eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern in einem separaten Diagramm an, und vergleichen Sie sie, indem Sie einen Datenpunkt auswählen. Suchen Sie nach Anomalien, indem Sie die einzelnen Service Desk-Mitarbeiter mit vergleichen **1-Tägiger Gleitender Durchschnitt** Nummer.
- Analysieren Sie die Effizienz der ECC-Warteschlange, indem Sie die Anzahl der Einträge im status „bereit“, „Verarbeitung“ und „verarbeitet“ im Laufe der Zeit nachverfolgen. Ausgabemetriken messen die Anzahl der Aufträge, die die Instanz verlassen. Eingabemetriken messen die Anzahl der Aufträge, die vom MID-Server oder einem anderen System an die Instanz gesendet werden.

Langsame Muster werden gelöst

Sie können Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern in Ihrer Instanz identifizieren, priorisieren und beheben.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern identifizieren, z. B. Skripts, Abfragen, Transaktionen, oder -Ereignisse mithilfe der Informationen in **Langsame Muster** Registerkarte.

- Identifizieren Sie langsame Muster, die häufig innerhalb eines bestimmten Zeitbereichs ausgeführt werden.
- Analysieren Sie die Leistung langsamer Ereignisse, Transaktionen, Abfragen und Skripts im Zeitverlauf.
- Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters.
- Priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Beispielsweise zeigt die Tabelle „langsame Abfragen“ an, welche Abfragen im Vergleich zur durchschnittlichen Gesamtausführungszeit hohe durchschnittliche Ausführungszeiten innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs aufweisen. Eine hohe durchschnittliche

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

Ausführungszeit gibt an, dass ein Eintrag schlecht funktioniert. Sobald Sie eine langsame Abfrage identifiziert haben, die untersucht werden muss, wählen Sie die Abfrage aus, um ein Diagramm der Leistung im Zeitverlauf anzuzeigen, und greifen Sie dann auf den Datensatz für langsame Abfragen zu, um Details zu erhalten.

Beheben Sie Probleme mit einem langsamen Muster

Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters, und priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Vorbereitungen

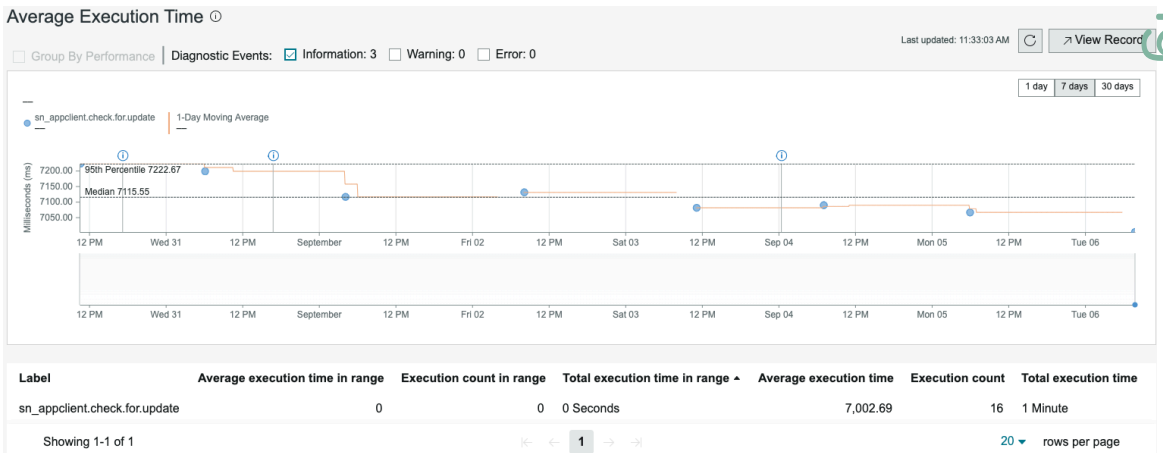
Erforderliche Rolle: sn_App_Insights.admin oder admin

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Langsame Muster**an.
2. Suchen Sie nach potenziellen Leistungsproblemen, indem Sie die Tabellen „langsame Ereignisse“, „langsame Transaktionen“, „langsame Abfragen“ und „langsame Skripts“ anzeigen.
   - Konzentrieren Sie sich auf einen 1-tägigen, 7-tägigen oder 30-tägigen Zeitraum, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
   - Identifizieren Sie Muster mit konsistent hohen Ausführungszeiten, indem Sie nach sortieren **Durchschnittliche Ausführungszeit im Bereich** Spalte.
   - Finden Sie heraus, welche Muster am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie nach sortieren **Ausführungsanzahl im Bereich** Spalte.
3. Wählen Sie ein langsames Muster mit hoher Ausführungszeit und hoher Ausführungsanzahl aus.
   Die **Durchschnittliche Ausführungszeit** Das Detaildiagramm zeigt die Ausführungszeit des langsamen Musters und den gleitenden Durchschnitt von 1 Tag.
4. Zeigen Sie die Leistung des langsamen Musters im Zeitverlauf an, indem Sie analysieren **Durchschnittliche Ausführungszeit** Detaildiagramm.



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.

- Suchen Sie nach Spitzen innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs. Suchen Sie nach Korrelationen zu auswirkungsvollen Systemereignissen, die durch Überlagerung von Diagnoseereignissen auf einen falschen Alarm hinweisen könnten.
- Zeigen Sie an, wie oft das Muster im ausgewählten Zeitbereich ausgeführt wurde.
- Bestimmen Sie, ob sich die Leistung im Laufe der Zeit verschlechtert, indem Sie die Richtung der Trendlinie des gleitenden 1-Tages-Durchschnitts anzeigen.

5. Finden Sie heraus, was das langsame Muster auslöst, indem Sie auswählen **Datensatz Anzeigen** .
Der Datensatz für langsames Muster wird angezeigt und enthält zusätzliche Details, einschließlich des Abfragehalts oder Skriptinhalts, des ersten und des letzten Ausführens.
6. Um auf zusätzliche hilfreiche Informationen zur Fehlerbehebung zuzugreifen, fügen Sie die zugehörigen Listen Referenzierte Skripts und zugehörige langsame Muster hinzu.

Option	Bezeichnung
Langsame Skripts	**a.** Wählen Sie das Kontextmenü des Formulars (☰). **b.** Ändern Sie die Formularansicht, indem Sie auswählen **Anzeigen** > **Langsame Skripteinblicke** .
Langsame Abfragen	**a.** Wählen Sie das Kontextmenü des Formulars (☰). **b.** Ändern Sie die Formularansicht, indem Sie auswählen **Anzeigen** > **Langsame Abfrageeinblicke** .

7. Bestimmen Sie die Ursache der Langsamkeit.
   - Bestimmen Sie bei der Untersuchung einer langsamen Abfrage, welches Skript oder welche Business-Regel die Langsamkeit ausgelöst hat, indem Sie den Eintrag mit der höchsten Aufrufreihenfolge in der zugehörigen Liste der referenzierten Skripts finden. Angenommen, eine langsame Abfrage wird von einem Skript ausgelöst, dessen Aufrufreihenfolge 2 ist und von einer Business-Regel aufgerufen wird, deren Aufrufreihenfolge 1 ist. Dieses Skript hat die langsame Abfrage direkt ausgelöst, da es die höchste Aufrufreihenfolge hat.
   - Identifizieren Sie bei der Untersuchung eines langsamen Skripts die vom Skript ausgelösten langsamen Muster, indem Sie die Muster in der zugehörigen Liste langsamer Muster anzeigen. Bestimmen Sie, welche langsamen Muster zuerst untersucht werden sollen, indem Sie nach sortieren **Durchschnittliche Ausführungszeit im Bereich** Und **Durchschnittliche Ausführungsanzahl im Bereich** Spalten. Untersuchen Sie zuerst die langsamen Muster mit den höchsten Werten in jeder Spalte.
   - Bestätigen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie die zugehörige Liste langsamer Muster anzeigen, die eine Liste anderer langsamer Muster enthält, die referenzierte Skripts gemeinsam haben. Wenn mehrere langsame Muster auf dieselbe Skripteinbindung oder Business-Regel verweisen, können Sie sicher sein, dass das Problem genau dort liegt.
8. **Wahlweise:** Öffnen Sie zur Fehlerbehebung für mehrere langsame Muster jeden Datensatz, überprüfen Sie die Anzahl der Einträge in der zugehörigen Liste „zugehörige langsame Muster“, und priorisieren Sie das Debugging oder die Lösung des langsamen Musters mit der höheren Anzahl.

Automatische Übersetzung

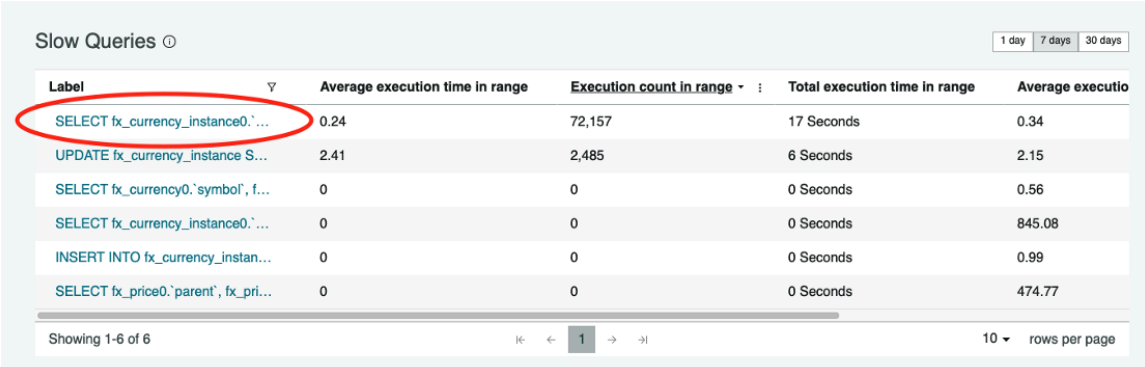
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Das Debugging des langsamen Musters mit der höheren Anzahl führt wahrscheinlicher zu einer größeren Leistungsverbesserung.

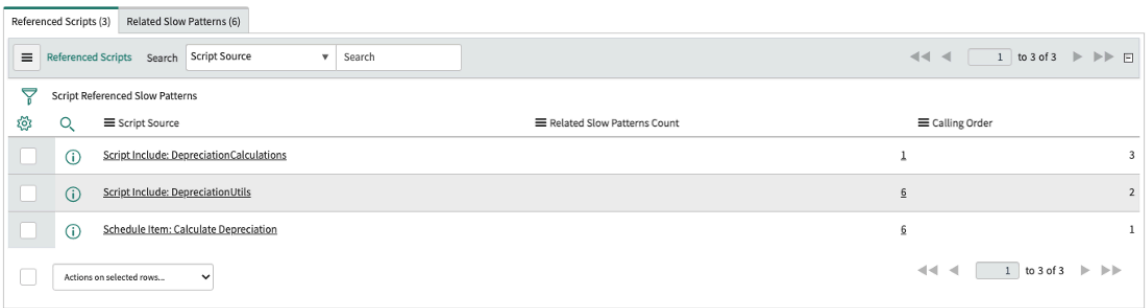
9. Ergreifen Sie Maßnahmen, um das Leistungsproblem zu lösen.
   - Optimieren oder entfernen Sie die fehlerhafte Skripteinbindung oder Business-Regel.
   - Bestimmen Sie, ob Sie die Verwendung der langsamen Abfrage vermeiden können. Wenn die Abfrage erforderlich ist, versuchen Sie, sie mit zusätzlichen Abfragebedingungen oder einer sys_ID-Abfrage zu optimieren, sodass nur die benötigten Informationen zurückgegeben werden.
   - Legen Sie fest, ob ein Index die Leistung der langsamen Abfrage optimieren kann.

Example: Fehlerbehebung bei langsamen Abfragen

Nachdem die Tabelle „langsame Abfragen“ nach sortiert wurde **Ausführungsanzahl im Bereich** Feld wird eine SELECT-Anweisung mit einer hohen Ausführungsanzahl in den letzten 7 Tagen angezeigt.



Um herauszufinden, was diese langsame Abfrage auslöst, wählen Sie den Abfragenamen aus, um das Detaildiagramm zu öffnen, und wählen Sie dann aus **Datensatz anzeigen** .



In der zugehörigen Liste Referenzierte Skripts werden drei Skripts angezeigt. Das Skript „DeprecationCalculations“ hat die höchste Aufrufreihenfolge aller referenzierten Skripts, was darauf hinweist, dass es das langsame Muster direkt ausgelöst hat.

So beheben Sie das Problem:

- Überprüfen Sie die Skripteinbindung „DeprecationCalculations“, und bestimmen Sie, ob Sie die Verwendung dieser Abfrage vermeiden können. In diesem Beispiel bezieht sich die Abfrage auf die Tabelle „fx_currency“, was impliziert, dass eine Währungsberechnung stattfindet. Versuchen Sie, diese Berechnung zu umgehen, oder entfernen Sie sie, wenn sie nicht erforderlich ist.
- Wenn die Abfrage in DeprecationCalculations nicht vermieden werden kann, bestimmen Sie, ob der Aufruf anderer Skripts mit niedrigeren Aufrufreihenfolgen vermieden

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.

oder in der Ausführungsanzahl verringert werden könnte. In diesem Beispiel muss DeprecationUtils DeprecationCalculations aufrufen, aber vielleicht können Sie festlegen, dass die geplante Aufgabe „Abschreibung berechnen“ weniger häufig ausgeführt wird.

- Wenn Anpassungen an den Skripts niedriger in der Aufrufreihenfolge nicht möglich sind, sollten Sie einen Index hinzufügen, um potenziell die Leistung zu verbessern.

Beheben Sie Probleme bei einer geplanten Aufgabe über App-Einblicke

Identifizieren Sie eine geplante Aufgabe, die eine langsame Leistung verursacht oder häufiger als erforderlich ausgeführt wird, über die Tabelle „geplante Aufgaben“.

Vorbereitungen

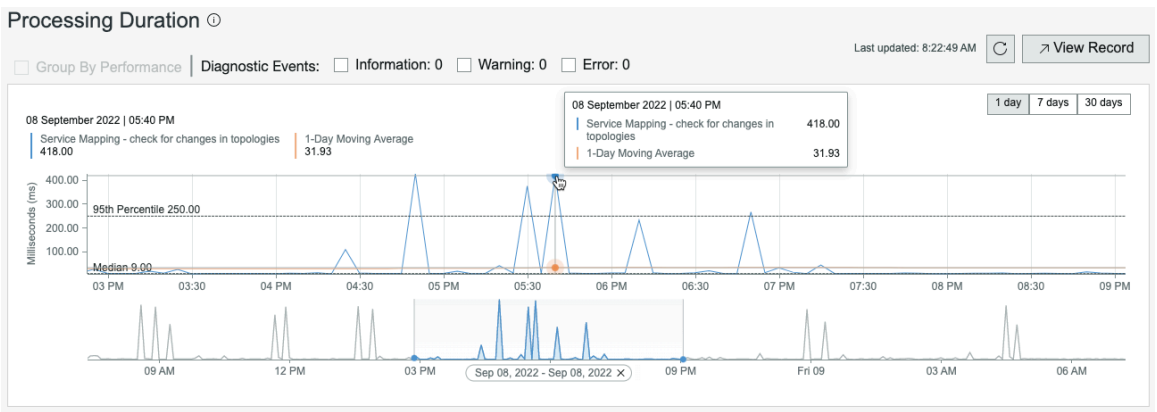
Erforderliche Rolle: sn_App_Insights.admin oder admin

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie die ausgeführten Skripteinbindungen in der Tabelle „geplante Aufgaben“ anzeigen.
   - Konzentrieren Sie sich auf einen 1-tägigen, 7-tägigen oder 30-tägigen Zeitraum, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
   - Identifizieren Sie Aufgaben mit langer Ausführungszeit, indem Sie nach sortieren **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer im Bereich** Spalte.
   - Finden Sie heraus, welche Aufträge am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie nach sortieren **Ausführungsanzahl im Bereich** Spalte.
   - Identifizieren Sie Aufträge mit den meisten Fehlern, indem Sie nach sortieren **Fehleranzahl im Bereich** Spalte.
3. Untersuchen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie eine geplante Aufgabe auswählen.
   Die **Verarbeitungsdauer** Das Detaildiagramm zeigt die durchschnittliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe und den gleitenden Durchschnitt von 1 Tag.
4. Zeigen Sie die Leistung der geplanten Aufgabe im Zeitverlauf an, indem Sie analysieren **Verarbeitungsdauer** Detaildiagramm.



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.

Bestimmen Sie, ob der Auftrag unerwartet ausgeführt wird, während der Geschäftszeiten oder während der Spitzennutzung ausgeführt wird.

5. Zeigen Sie die Details und den Zeitplan des Auftrags an, um zu bestimmen, welche Verbesserungen Sie durch Auswahl vornehmen können **Datensatz Anzeigen** .
   - Ändern Sie den Zeitplan des Auftrags, wenn der Auftrag zu häufig oder in Zeiten der Spitzenauslastung ausgeführt wird.
   - Bestimmen Sie die beste Zeit für die Ausführung einer geplanten Aufgabe, indem Sie nach Zeiträumen mit geringer Anwenderaktivität auf suchen **Angemeldete Anwender** Diagramm auf der **Sitzungsinformationen** Registerkarte.
   - Überprüfen Sie das geplante Skript oder den geplanten Bericht, und bestimmen Sie, ob er optimiert oder entfernt werden kann.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Überprüfen Sie die Leistung der geplanten Aufgabe im Zeitverlauf, indem Sie anzeigen **Verarbeitungsdauer** Detaildiagramm.
8. Nehmen Sie weiterhin Anpassungen an den Zeitplan- oder Auftragsdetails vor, bis sich die durchschnittliche Verarbeitungsdauer verbessert.

API-Leistung wird überwacht

Überwachen Sie die Leistung Ihrer Integrationen mit den Metrikdiagrammen der API für Anwendungseinblicke. Sie können die Leistung dieser Integrationen im Zeitverlauf und die Leistung dieser APIs im Zeitverlauf überwachen.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Hinweis: admin und sn_App_Insights.admin sind die Rollen, die erforderlich sind, um diese verbesserte Sichtbarkeit zu nutzen.

Wenn Sie auswählen **API-Metriken** Registerkarte wird die Liste der Endpunkte im Tabellenformat angezeigt. Für jeden API-Endpunkt und jede Anforderungsmethode (GET, POST, PUT, PATCH und DELETE) die folgenden Metriken werden erfasst:

- Antwortzeit (ms)
- Anforderungen pro Minute
- Nutzlastgröße (Byte)
- Fehlerrate (%)

Konfigurieren Sie API-Metriken

Konfigurieren Sie die API-Metrikfunktion in „Anwendungseinblicke“, damit Instanzadministratoren die Instanzleistung proaktiv überwachen können.

Vorbereitungen

Die **API-Metriken** Die Registerkarte wird unter Anwendungseinblicke angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt 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.

- Das Plugin „API-Metrik com.Glide.Rest.Analytics.metricbase“ ist installiert.

  Hinweis: Standardmäßig wird das API-Metrik-Plugin zusammen mit dem Upgrade der Version von Application Insights installiert.

- Application Insights wird auf Ihrer Instanz installiert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Anwendungsmanager, und suchen Sie nach com.Glide.Rest.Analytics.metricbase.
2. Wählen Sie Ihre Zielinstanz aus dem Menü aus, in der Anwendungseinblicke installiert sind und in der das API-Metriken-Plugin aktiviert werden soll.
3. Geben Sie die folgenden Details ein.
   - Plugin-ID: Com.Glide.Rest.Analytics.metricbase
   - Name: API-Metriken

App-Einblicke p1-Vorhersagemodell

App-Einblicke Ermöglicht Ihnen, eine Warnung zu erhalten, wenn in Ihrer Instanz ein Ereignis mit Priorität 1 (p1) auftritt.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wenn die Funktion „p1-Vorhersage“ aktiviert ist, überwacht das System die Systemleistung und modelliert sie, um vorherzusagen, wann eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist. Wenn das System feststellt, dass eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist, wird ein Warnsymbol (⚠) Wird in den Diagrammen in angezeigt App-Einblicke Anwendung.

Sie müssen installieren Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) Plugin und App-Einblicke Anwendung zum Aktivieren der p1-Vorhersagefunktion.

Um die Warnmeldung anzuzeigen, zeigen Sie Ihren Cursor auf das Warnsymbol in einem beliebigen Diagramm. Ein Bereich wird mit einer Meldung ähnlich der folgenden angezeigt:

P1 vorhergesagt: Eingabe eines p1-Warnungsstatus. Wir haben vorhergesagt, dass ein p1 innerhalb von 20 Minuten mit einer Konfidenz von 99 % auftreten kann. Dies kann an einer Erschöpfung des standardmäßigen Semaphorsatzes und/oder einer ungewöhnlich hohen Anzahl von Transaktionen liegen. <p>Wird auf der Instanz um 28.07.2021 11:12:26 ausgeführt</P>

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 der Warnung können Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen und vermeiden, dass eine p1-Bedingung auftritt.

Nachdem Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, um das Auftreten der p1-Bedingung erfolgreich zu vermeiden, zeigt das System einen zweiten Warnindikator an, der das Ende des Ereignisses anzeigt. Zeigen Sie Ihren Cursor auf das Warnsymbol. Ein Bereich wird mit einer Meldung ähnlich der folgenden angezeigt:

P1 vorhergesagt: Aktueller p1-Warnungsstatus wird beendet. Wir prognostizieren nicht mehr, dass ein p1 auftreten könnte. Wird auf der Instanz um 2021 16.07.2016 12:11:26 ausgeführt

Die Standardeinstellungen für die Systemeigenschaften für das p1-Vorhersagemodell sind für die meisten Umgebungen geeignet. Sie können die Eigenschaften für Ihre Umgebung ändern. Weitere Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter App-Einblicke -Eigenschaften.

Konfigurieren App-Einblicke Schwellenwerte

Konfigurieren Sie bedingte Schwellenwerte, um eine Warnung auszulösen, die Sie benachrichtigt, wenn eine oder mehrere Metriken, z. B. Antwortzeit, außerhalb des gewünschten Bereichs liegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_App_Insights.admin oder admin

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**an.
2. Wählen Sie Aus **Schwellenwerte** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie eine Metrik aus.
6. Wählen Sie einen Operator aus.
7. Geben Sie einen Wert in ein **Schwellenwert** Feld.
8. Geben Sie die Anzahl der Minuten in ein **Aufrechterhalten für (Min.)** Feld.
9. Um eine zusätzliche Metrik hinzuzufügen, wählen Sie aus **Und** .
10. Um eine alternative Metrik hinzuzufügen, wählen Sie aus **Oder** .
11. Wählen Sie **Speichern**.
12. Um einen Schwellenwert zu bearbeiten, wählen Sie ihn aus der Liste Schwellenwerte aus.
13. Bearbeiten Sie den Schwellenwert, und wählen Sie aus **Speichern** .
14. Um eine Auslöseraktion zu erstellen, wählen Sie den Schwellenwert aus der Liste Schwellenwerte aus, und wählen Sie in den Auslassungspunkten aus **Flow 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.

Die ServiceNow® Flow Designer Wird geöffnet, wenn eine Standardvorlage vorhanden ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Auslösern finden Sie unter Konfigurieren App-Einblicke Schwellenwertauslöser.

15. Um einen Schwellenwert zu löschen, wählen Sie ihn aus der Liste Schwellenwerte aus, und wählen Sie in den Auslassungspunkten aus **Löschen** .
16. So erstellen Sie einen neuen Schwellenwert basierend auf einem vorhandenen Schwellenwert:
    a. Wählen Sie den vorhandenen Schwellenwert aus der Liste Schwellenwerte aus.
    b. Bearbeiten Sie den Namen und andere Werte.
    c. Wählen Sie in den Ellipsen die Option aus **Einfügen und beibehalten** .

Ergebnis

Der Schwellenwert wird im aufgeführt **Schwellenwerte** Registerkarte und wird als horizontale gepunktete rote Linie im zugehörigen Diagramm angezeigt.

Konfigurieren App-Einblicke Schwellenwertauslöser

Erkennen Sie, dass ein Schwellenwert überschritten wurde, und erstellen Sie einen Auslöser, um eine Reihe von Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_App_Insights.admin oder admin

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

App-Einblicke Verwendet ServiceNow® Flow Designer Zum Erstellen des Auslösers und der Aktion. Sie können einen Flow pro Schwellenwert konfigurieren. Sie können eine der in verfügbaren Aktionen verwenden Flow Designer Und die Spokes von IntegrationHub. In diesem Beispiel wird ein Auslöser zum Senden einer E-Mail konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**an.
2. Wählen Sie Aus **Schwellenwerte** .
3. Wählen Sie einen vorhandenen Schwellenwert aus der Liste Schwellenwerte aus.
4. Wählen Sie in den Ellipsen die Option aus **Flow erstellen** .
   Die Flow Designer Wird geöffnet. Das System füllt eine Basisvorlage automatisch mit einem Auslöser und drei Aktionen aus.

   Ändern Sie die Basisvorlage entsprechend Ihren Anforderungen.

   Weitere Informationen zur Verwendung von Flow Designer, Siehe Flow Designer .
5. Wählen Sie Aus **E-Mail Senden** .
6. Geben Sie in den Zeilen an, CC und BCC die E-Mail-Adressen ein, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten.
7. In **Betreff** Und **Textkörper** Geben Sie den gewünschten Text 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.

8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie aus, um den Auslöser zu aktivieren **Aktivieren** .
11. So bearbeiten Sie einen vorhandenen Auslöser:
    a. Wählen Sie Aus **Schwellenwerte** .
    b. Wählen Sie in der Liste Schwellenwerte einen vorhandenen Schwellenwert aus.
    c. Wählen Sie in den Ellipsen die Option aus **Bearbeiten Sie den Flow** .
    d. Ändern Sie die Einstellungen.
    e. Wählen Sie **Speichern**.

App-Einblicke installieren

Sie können installieren App-Einblicke Anwendung (sn_App_Insights), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- App-Einblicke Erfordert das folgende Plugin.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  MetricBase (Com.snc.clotho)

  Sie müssen anfordern MetricBase Plugin (com.snc.clotho) von Now Support Vor der Installation App-Einblicke .

  Wichtig: Die MetricBase Plugin muss von aktiviert werden ServiceNow Mitarbeiter über eine Katalogelementanforderung, um ClothoDB ordnungsgemäß zu installieren und zu konfigurieren. Wenn Sie versuchen, zu aktivieren MetricBase In der Instanz selbst wird die ClothoDB nicht bereitgestellt und App-Einblicke Zeigt 500: Interner Serverfehler an.

  Wenn dieses Plugin in mehr als einer Instanz aktiviert sein muss, müssen Sie für jede Instanz separate Anforderungen übermitteln.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert App-Einblicke :

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit App-Einblicke installierte 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach App-Einblicke Anwendung (sn_App_Insights) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit App-Einblicke installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert App-Einblicke Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Anwendungseinblicke [sn_App_Insights.admin]	Anwender von App-Einblicke Anwendung kann nicht: • Wenden Sie Filter auf Diagramme für Ereignisse oder Transaktionen an. • Zeigen Sie syslog_transaction- und sysauto-Datensätze an. • Erstellen Sie Warnungen.	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.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Aggregate Von Anwendungseinblicken [sn_App_Insights_aggregates]	Speichert vorübergehend Aggregate für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener Statistiken wie verarbeitete Ereignisse und Transaktionen.
ECC-Warteschlangenaggregate für Anwendungseinblicke [sn_App_Insights_ecc_Queue]	Speichert vorübergehend ECC-Warteschlangenaggregate für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener ECC-bezogener Statistiken, z. B. eingehende und ausgehende Verarbeitung.
Metric-Auslöser [sn_App_Insights_metric_Trigger]	Protokoll der ausgelösten Metrikschwellenwertereignisse.
Metrikauslöserprotokoll [sn_App_Insights_metric_Trigger_log]	Protokoll der Metrikauslöserereignisse.
P1-Vorhersage [sn_App_Insights_p1_Predict]	Speichert die Werte des Vorhersagemodells, um zu bestimmen, ob ein P1-Ereignis auf einem System auftritt.
Zuordnung Langsamer Muster Zu Skripts [sn_App_Insights_slow_patterns_to_scripts_Mapping]	Speichert die Zuordnung langsamer Muster zu Skripts.
Skript Referenziert Langsames Muster [sn_App_Insights_St_slow_pattern_referenced_script]	Enthält vorübergehend die Anzahl der Skripts, auf die von der Quelle eines langsamen Musters verwiesen wird.
Metriken für langsame Muster [sn_App_Insights_St_slow_patterns]	Speichert vorübergehend Metriken langsamer Muster, z. B. Ausführungsanzahlen und -Zeiten.
Langsame Muster zu Skriptzuordnung ST [sn_App_Insights_St_slow_patterns_to_scripts_Mapping]	Speichert vorübergehend zusätzliche berechnete Beziehungszuordnung langsamer Muster zu Skripts mit Ausführungsanzahl und -Zeit.
Geplante Aufgaben [sn_App_Insights_St_sysauto]	Speichert vorübergehend Metriken geplanter Aufgaben, einschließlich Verarbeitungsdauer, Fehler und Ausführungsanzahlen.
Bedingter Schwellenwert [sn_App_Insights_Trigger_condition]	Speichert die Konfiguration von Metrikschwellenwerten, die eine logische Kombination der einzelnen Auslöser in der Tabelle „sn_App_Insights_metric_Trigger“ 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.

App-Einblicke -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten von App-Einblicke Anwendung.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Eigenschaften von Anwendungseinblicken

Zum Ändern App-Einblicke Eigenschaften, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Diese Eigenschaften können verwendet werden, um das Verhalten des Schwellenwertauslösers und die p1-Vorhersagemodellfunktion zu steuern.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
sn_app_insights.minutes_between_triggers	Ganzzahl	Wie viele Minuten gewartet werden soll, bevor eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird. Standard: **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	Ganzzahl	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Semaphores-Metrik im p1-Vorhersagemodell. Standard: **21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	Ganzzahl	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell. Standard: **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	Zeichenfolge	Die Anzahl der aufeinanderfolgenden Minuten „kein p1 vorhergesagt“, die zum Beenden des p1-Warnungsstatus erforderlich 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.

Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
		Standard: **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	Ganzzahl	Die Mindestkonfidenz, die für das p1-Vorhersagemodell erforderlich ist, um einen p1-Warnungsstatus vorherzusagen. Standard: **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	Ganzzahl	Die Standardzeitdauer für Metrikdiagramme, die Übersichtsdiagramme, einzelne Metrikdiagramme und Drilldown-Diagramme mit langsamen Mustern umfassen. Standard: **1**

App-Einblicke Rollen

App-Einblicke Wird mit diesen Rollen installiert.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

App-Einblicke Administrator [sn_App_Insights.admin]

Visualisieren und überwachen Sie die Systemintegrität mit App-Einblicke.

Ab Release App-Einblicke wird Zurich nicht mehr bereitgestellt, erweitert oder unterstützt. Es wird empfohlen, die auszuwerten Impact Instance Observer Produkt, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Impact-Pakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Enthält Rollen

App-Einblicke Administrator [sn_App_Insights.admin] enthält die Rolle Clotho_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 Erwägungen

Hinweis: Vermeiden Sie die Gewährung einer Administratorrolle, wenn speziellere Rollen verfügbar sind.

Lösen von Problemen mit der Plattformleistung

Wenn Plattformleistungsprobleme identifiziert werden, können Administratoren Probleme lösen und die Leistung verbessern.

Übersicht über Lösen von Problemen mit der Plattformleistung

Auch wenn Sie konfiguriert haben ServiceNow AI Platform Instanz zur Optimierung der Leistung können Leistungsprobleme weiterhin durch kontinuierliche Überwachung identifiziert werden. Die folgenden Themen können Ihnen helfen, häufige Arten von Plattformleistungsproblemen zu beheben, sobald sie auftreten.

Auswirkungen des Instanzcache auf die Leistung

Minimieren Sie Aktionen, die den Instanzcache während der Kerngeschäftszeiten bereinigen und neu erstellen, um eine Verschlechterung der Leistung während Spitzenzeiten zu vermeiden.

Die Leistung verschlechtert sich, wenn Sie den Instanzcache löschen und neu erstellen. Vermeiden oder minimieren Sie während der Kerngeschäftszeiten eine der folgenden Aktionen, die den Instanzcache bereinigen und neu erstellen.

- Systemeigenschaften werden hinzugefügt oder aktualisiert
- Hinzufügen oder Aktualisieren von Wörterbucheinträgen
- Update-Sätze werden bestätigt
- Hinzufügen oder Aktualisieren von Übersetzungen

Verbesserung der Antwortzeiten in Formularen

Lernen Sie die Techniken kennen, mit denen Sie die Antwortzeiten von Formularen verbessern können. Wenn Sie Latenzen oder langsame Antwortzeiten in Formularen bemerken, kann die Verwendung dieser Techniken zur Verbesserung der Leistung beitragen.

1. Wenn Sie eine oder mehrere Transaktionen bemerken, die sich über das gesamte Antwortzeitfenster des Formulars erstrecken, versuchen Sie, der Datenbank zusätzliche Indizierung hinzuzufügen, um die Transaktion schneller zu machen. Auch bei der Indizierung können einige Abfragen länger dauern als andere.

   Weitere Informationen zur Indizierung finden Sie unter Lösung langsamer Abfragen.

2. Verifiziert, dass während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerung ausgeführt wird.

   Cache-Leerungen sollen verhindern, dass ältere Daten Änderungen und Updates beeinträchtigen, und werden automatisch bei Verwendung von Update-Sätzen

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

durchgeführt. Geplante Cache-Leerungen mit Cache.do können die Gesamtleistung beeinträchtigen und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cache-Leerungen aus oder lösen Sie keine automatischen Cache-Leerungen aus.

Weitere Informationen zu Aktionen, die automatische Cache-Leerungen auslösen, finden Sie unter Auswirkungen des Instanzcache auf die Leistung.

3. Wenn Sie keine spezifischen Probleme finden können, die zu langsamen Antwortzeiten in Formularen führen, wenden Sie sich an Kundenservice und Support Um zu sehen, ob globale Probleme mit der Hardware des Anwendungsservers auftreten.

Lösung langsamer Abfragen

Die Identifizierung und Lösung langsamer Abfragen ist ein wichtiger Aspekt zur Verbesserung der Plattformleistung. Die ServiceNow AI Platform Generiert Indexvorschläge, um langsame Abfragen zu lösen.

Datenbankabfragen, die ungewöhnlich lange Zeit in Anspruch nehmen, können durch ineffizientes Abfragedesign, hohes Datenvolumen und fehlende ordnungsgemäße Indizierung verursacht werden. Die beste Lösung langsamer Abfragen hängt von der Kombination der Faktoren ab, die zum Problem beitragen.

Ursachen und mögliche Lösungen für langsame Abfragen

Ursache	Mögliche Lösung
Ineffizientes Abfragedesign	Überprüfen und ändern Sie Abfragestrukturen, um die Leistung zu verbessern. Abfrageänderungen können umfassen, dass Sie nur die erforderlichen Daten abrufen, oder die Paginierung auf Abfrageebene implementieren. Sie können ein langsames Abfrageprotokoll verwenden, um zu bestimmen, welche Abfragen möglicherweise erweitert werden müssen. Weitere Informationen zur Verwendung eines langsamen Abfrageprotokolls finden Sie unter Verwenden Sie ein langsames Abfrageprotokoll.
Hohes Datenvolumen	Überprüfen Sie, ob die erforderlichen Transaktionsquoten, Anwendungsquoten und Betriebsumschalter festgelegt sind, um die Bandbreitennutzung zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von ServiceNow AI Platform Um die Leistung zu optimieren.
Fehlende richtige Indizierung	Verwenden Sie die Index Suggestion Engine (ISE), um Indexvorschläge für ausgewählte langsame Abfragen zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über die Verwendung der Indexvorschlagsmodul

Die Index Suggestion Engine (ISE) kann helfen, Indexvorschläge für langsame Abfragen zu generieren. Wenn Sie das Abfragedesign ändern und das Datenvolumen verwalten, aber dennoch langsame Abfragen bemerken, können Sie ISE verwenden, um Indizes für langsame Abfragen zu generieren.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um langsame Abfragen mit der ISE zu lösen:

1. Verwenden Sie das Protokoll für langsame Abfragen Um langsame Abfragen zu identifizieren, die von einer verbesserten Indizierung profitieren könnten.
2. Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage Verwenden der ISE.
3. Überprüfen Sie den Indexvorschlag Und entscheiden Sie, ob Sie fortfahren möchten.
4. Exportieren Sie einen Abfragevorschlag aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion Zur Auswertung vor dem Hinzufügen des Index in Ihrer Produktionsinstanz.
5. Erstellen Sie einen Index aus dem Vorschlag Oder planen Sie die Indexerstellung, sobald Sie mit den Auswirkungen des Indexvorschlags zufrieden sind.
6. Testen Sie die Indexleistung Dient zur Bewertung der Verbesserung der Abfragegeschwindigkeit.
7. Wenn kein Index mehr benötigt wird, Löschen Sie den Index, oder planen Sie das Verwerfenan. Wenn ein Index nicht verwendet wird oder nicht gut funktioniert, zeigt die ISE möglicherweise einen Vorschlag zum Verwerfen eines Index an.

Zusätzliche Information

Weitere Informationen darüber, wie die ISE Indexvorschläge generiert, finden Sie unter Indizieren Sie Vorschläge für langsame Abfragen.

Indizieren Sie Vorschläge für langsame Abfragen

Die Index Suggestion Engine (ISE) kann einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage generieren. Wenn Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage anfordern, analysiert der ISE die Abfrage und empfiehlt einen Index, der die Ausführungszeit der Abfrage verbessern kann.

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das Plugin „Index Suggestion Engine“ (com.glide.index_suggestion) standardmäßig aktiviert.

Hinweis: Die ISE unterstützt nur MySQL-Datenbanken.

Administratoren Verwenden Sie die ISE, um:

- Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage.
- Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen in Ihrer Instanz.
- Exportieren Sie einen Indexvorschlag zu Auswertungen und Tests in eine Instanz außerhalb der Produktion.
- Planen Sie einen Index für die Erstellung.
- Überwachen Sie die Effektivität eines Index während des Indexauswertungszeitraums.
- Leistung des Testindex (dieser Test ist eine sofortige Leistungsbewertung des Index).
- Löschen Sie einen Index, der die Abfrageleistung nicht optimiert, wie von der ISE empfohlen.

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 den Indexvorschlag verwenden und den Index erstellen möchten, überprüft der ISE die Effektivität dieses Index während eines 14-tägigen Auswertungszeitraums. Die ISE stellt während der Auswertung Details zum Index bereit, einschließlich Empfehlungen für die Verwaltung des Index.

Funktionsweise von Indexvorschlägen

Sie starten den Indexvorschlagsprozess, indem Sie einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage anfordern. Die ISE führt einen täglichen Auftrag aus, der Spaltenstatistiken aus Tabellen in der langsamen Abfrage sammelt und Daten wie Kardinalität (eindeutige Spalten in einer Tabelle) und Anzahl von Null/nicht null erfasst.

Als Nächstes aggregiert und analysiert die ISE die gesammelten Informationen, wendet einen gewichteten Spaltenranglistenalgorithmus auf die langsame Abfrage an und generiert einen Indexvorschlag für die Abfrage.

Nachdem ein Indexvorschlag generiert wurde, überprüfen Sie den Vorschlag und bestimmen, ob der Index für die langsame Abfrage erstellt werden soll. Wenn Sie den Index erstellen, stellt die ISE Informationen zum Index bereit, während er seinen Lebenszyklus durchläuft. Sie können den Indexvorschlag in drei Hauptverarbeitungsphasen nachverfolgen:

Indizieren Sie Vorschläge zur Überprüfung

In dieser Anfangsphase können Sie Indexvorschläge überprüfen, die der ISE für Ihre langsamen Abfragen generiert hat. Sie können einen Vorschlag ignorieren, den Indexvorschlag für weitere Tests in eine Instanz außerhalb der Produktion exportieren oder den Index für die Erstellung planen. Wenn der ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert und Sie sich dafür entscheiden, den Index für die Erstellung zu planen, wird der Indexvorschlag zur nächsten Verarbeitungsstufe verschoben. Wenn die Datenbank den Vorschlag jedoch nicht verwenden kann oder der Vorschlag die Abfrageleistung beeinträchtigt, empfiehlt der ISE, den Indexvorschlag zu verwerfen.

Indizierung wird ausgeführt

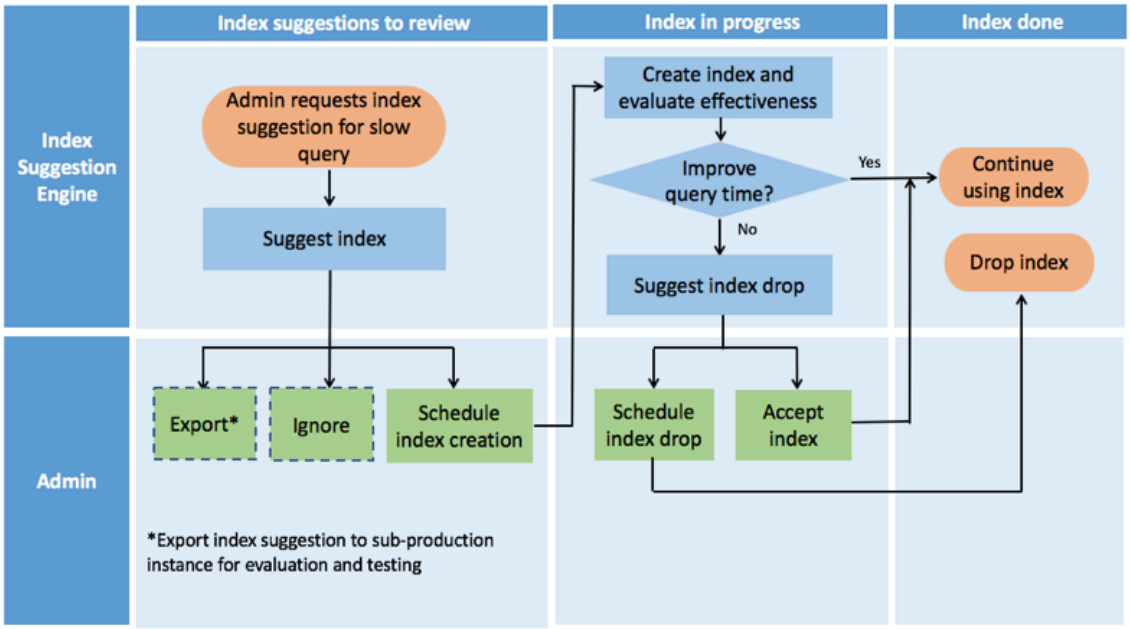
In dieser Phase erstellt der ISE den Index, und der 14-tägige Auswertungszeitraum beginnt. Die ISE führt eine stündliche Auswertung durch, um zu bestimmen, ob der Index die Ausführungszeit der Abfrage verbessert oder verschlechtert. Der ISE aktualisiert den Indexstatus, einschließlich der empfohlenen Aktionen, die Sie ausführen können. Wenn der Index beispielsweise die Leistung der langsamen Abfrage nicht verbessert, empfiehlt der ISE, den Index zu löschen. Sie können dann planen, dass der Index aus der Datenbank gelöscht wird. In dieser Phase können Sie auch die Indexleistung testen oder einen Index akzeptieren, auch wenn der ISE empfiehlt, ihn zu verwerfen.

Index abgeschlossen

In der letzten Verarbeitungsphase beschreibt die ISE den endgültigen Status des Index und die zugehörige Verarbeitungsaktivität. Wenn der Index die langsame Abfragezeit verbessert hat, ändert die ISE den Indexstatus in erstellt, und die Datenbank verwendet den Index weiterhin. Wenn Der Index hat die Abfragezeit nicht verbessert, und Sie haben beschlossen, den Index zu löschen. Der ISE löscht den Index aus der Datenbank und ändert den Indexstatus in „verworfen“.

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

Index-Vorschlagslebenszyklus



verarbeitungsstatus für Indexvorschläge

Die Tabelle „Indexvorschläge“ [sys_index_suggestion] enthält Statusinformationen zu Ihren Indizes, während sie die drei Hauptverarbeitungsphasen durchlaufen:

- **Vorschläge indizieren > zur Überprüfung**
- **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**
- **Vorschläge indizieren > Fertig**

Die IST Verwendet die folgenden status, um die Verarbeitungsaktivität für einen Index zu beschreiben.

indexvorschlagsstatus

Status	Beschreibung
Index S Beschwerden Zur Überprüfung	
Vorgeschlagen	ISE hat einen Indexvorschlag für die langsame Abfrage generiert.
Ablegen Vorgeschlagen – Nicht Verwendet	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene Ablage – Leistungsverschlechterung	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert oder die Leistung verschlechtert hat.
Indizierung wird ausgeführt	
Erstellung geplant	Sie haben die Erstellung des Index geplant.
Erstellung wird ausgeführt	ISE erstellt den Index.
Fehler beim Erstellen	ISE konnte den Index nicht erstellen.
Bewertung der Wirksamkeit	ISE hat den Index erstellt und bewertet die Indexleistung während des 14-tägigen Indexauswertungszeitraums.

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

indexvorschlagsstatus (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Vorgeschlagene Ablage – Nicht Verwendet	ISE empfiehlt, den Index aus der Tabelle zu löschen, für die der Index erstellt wurde, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene Ablage – Leistungsverschlechterung	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert hat.
Geplante ablegen	Sie haben geplant, dass der Index aus der Datenbank gelöscht wird.
Ablegen P Rogress	ISE löscht den Index aus der Datenbank.
Fehler beim Ablegen	ISE konnte den Index nicht löschen. Kontakt Kundenservice und Support Für Unterstützung.
Index abgeschlossen	
Erstellt	Nach dem 14-tägigen Auswertungszeitraum hat der ISE festgestellt, dass der Index die Abfrageleistung verbessert hat. Gibt an, dass die Datenbank den Index weiterhin verwendet.
Ignoriert	Sie haben beschlossen, den Indexvorschlag zu ignorieren.
Abgelegt	ISE hat den Index erfolgreich verworfen.
Akzeptiert	Sie haben beschlossen, den Index beizubehalten, auch wenn die ISE empfohlen hat, ihn zu verwerfen.
Veraltet	Ein aktueller Indexvorschlag hat den Index für dieselbe Tabelle und langsame Abfrage ersetzt.

Verwenden Sie ein langsames Abfrageprotokoll

Administratoren können langsame Abfrageprotokolle verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Abfragen auf die Plattformleistung zu erhalten. Das Protokoll für langsame Abfragen fasst Daten für ähnliche Abfragen zusammen. Verwenden Sie langsame Abfragedaten, um den Bedarf an neuen Indizes, Änderungen an vorhandenen Indizes oder Änderungen an häufigen Abfragen zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abfragen sind ähnlich, wenn sie aus derselben Tabelle auswählen und dasselbe Feld in der WHERE-Klausel abfragen, aber nach verschiedenen Werten im Feld suchen. Diese Abfragen werden beispielsweise als ähnliche Abfragen zusammengefasst.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

Durch die Zusammenfassung ähnlicher Abfragedaten können Administratoren die Leistungsauswirkungen langsamer Abfragen und häufig auftretender Abfragen überwachen. Das Protokoll meldet Daten für ähnliche Abfragen, bei denen die Gesamtausführungszeit 5 Sekunden überschreitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Langsame Abfragen**
2. Öffnen Sie einen Abfragedatensatz, um weitere Details zu erhalten.

   Eine Beschreibung der Feldwerte im Abfragedatensatz finden Sie unter Formularfelder des Abfragesatzes.

3. Um anzuzeigen, was die Datenbank zum Abrufen der Daten tut, klicken Sie auf **Plan Erklären** .
   Der Abfrageplan wird in gemeldet **MySQL-Erklärungsplan** Zugehörige Liste. Verwenden Sie den Abfrageplan, um den Bedarf an neuen Indizes oder Änderungen an vorhandenen Indizes zu bewerten. Weitere Informationen finden Sie unter MySQL – Plandokumentation erklären .

   Diese Funktion funktioniert in anderen unterstützten Datenbanken, einschließlich MongoDB und Oracle.

4. Klicken Sie auf, um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren **Indexvorschlag** .
   Details finden Sie unter Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage.

Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage

Verwenden Sie die Index Suggestion Engine (ISE), um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren. Der ISE analysiert langsame Abfragen und bietet Indexempfehlungen, um die Ausführungszeit nach Möglichkeit zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der ISE einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage generiert, überprüft er Abfragemetriken und Informationen aus Tabellen in der Abfrage. Wenn der ISE nicht über die Informationen verfügt, die zum Generieren eines Indexvorschlags erforderlich sind, zeigt das System Nachrichten an, die Sie über die erforderlichen Daten informieren. Diese Nachrichten enthalten normalerweise Links zum Abrufen weiterer Informationen, z. B. aktualisierte Abfragemetriken oder das Sammeln von Spaltenstatistiken aus Tabellen in der Abfrage. Manchmal kann der ISE keinen empfohlenen Index für die Abfrage bereitstellen, und Sie wissen, warum der Vorschlag nicht generiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Langsame Abfragen**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „langsame Abfragen“ den Abfragedatensatz aus, für den Sie einen Indexvorschlag generieren möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz langsame Abfragen die Option aus **Index Vorschlagen** .
   Wenn weitere Informationen zum Generieren eines Vorschlags erforderlich sind, zeigt das System möglicherweise eine oder mehrere Nachrichten mit Details zum Abrufen dieser Informationen an. Wählen Sie aus, nachdem Sie auf jede Nachricht geantwortet haben **Index Vorschlagen** . Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis die ISE über die Informationen verfügt, die zum Generieren des Indexvorschlags erforderlich sind.

   Zum Generieren eines Vorschlags sind beispielsweise die folgenden Informationen 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.

- Zuletzt Metriken – Wenn das System eine Meldung anzeigt, die angibt, dass Abfragemetriken veraltet sind, stellt die Nachricht einen Link zum Abrufen der neuesten Metriken bereit.
  - Wählen Sie den Link aus, um die aktualisierten Abfragemetriken abzurufen.
  - Wählen Sie Aus **Index Vorschlagen** .
- Spaltenstatistiken: Wenn die Spaltenstatistiken für die Abfrage nicht vorhanden sind, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, den Auftrag „Spaltenstatistiken erfassen“ zu planen. Sie können den Auftrag zum Standardzeitpunkt ausführen, wenn das System weniger ausgelastet ist, oder Sie können das System die Statistiken sofort erfassen lassen.
  - Wenn Sie die Ausführung des Auftrags „Spaltenstatistiken“ später planen, generiert der ISE den Indexvorschlag, nachdem er die Spaltenstatistiken erfasst hat. Nachdem der Spaltenstatistikauftrag ausgeführt wurde, kehren Sie zum Datensatz „langsame Abfragen“ zurück, und wählen Sie aus **Index Vorschlagen** .
  - Wenn Sie Spaltenstatistiken sofort erfassen möchten, zeigt das System den Fortschrittsindikator „Spaltenstatistiken erfassen“ an, während es Spaltenstatistiken erfasst. Wählen Sie im Datensatz langsame Abfragen die Option aus **Index Vorschlagen** .

Wenn der ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert, zeigt der Indexvorschlag-Datensatz für die Abfrage den Index an **Status** Als **Vorgeschlagen** .

4. Wenn Sie mit dem Indexvorschlag fortfahren möchten, wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt aus.

Option	Beschreibung
Exportieren	Lädt den Indexvorschlag als .xml-Datei herunter, damit Sie es können Exportieren Sie sie zum Testen und Auswerten in eine Instanz außerhalb der Produktion .
Ignorieren	Legt den Indexvorschlagsstatus auf „Ignorieren“ fest, was darauf hinweist, dass der Indexvorschlag nicht verwendet werden soll. Indexvorschläge mit dem Status „Ignorieren“ werden in aufgeführt **Vorschläge Indizieren > Fertig** Ansicht der Indexvorschlagstabelle.
Zeitplanerstellung	Öffnet das Fenster Zeitplanindexerstellung für Erstellung des Zeitplanungsindexes .

Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen

Sie können Indexvorschläge und Indizes überprüfen, die von der Index Suggestion Engine (ISE) erstellt wurden. Die ISE bietet drei Hauptansichten von Indexvorschlägen, während sie ihren Lebenszyklus durchlaufen: Indexvorschläge in Überprüfung, Index in Bearbeitung und Index abgeschlossen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Greifen Sie über den Anwendungsnavigator oder die Performance-Homepage auf Indexvorschläge 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.

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Indexvorschläge für Ihre Instanz zu, indem Sie zu navigieren **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > zur Überprüfung**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ die Tabelle aus, die dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie anzeigen möchten **Tabellenname** Spalte.
3. Überprüfen Sie den Indexvorschlag für die ausgewählte Tabelle.
   Eine Beschreibung der Feldwerte im Indexvorschlag finden Sie unter Indexvorschlagsformularfelder.
4. Wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt für den Indexvorschlag aus.

Option	Bezeichnung
Exportieren	Lädt den Indexvorschlag als XML-Datei herunter, was sein kann Wurde zum Testen und Auswerten in eine Instanz außerhalb der Produktion exportiert .
Ignorieren	Ändert den Status des Indexvorschlags in „Ignorieren“, was darauf hinweist, dass der Indexvorschlag nicht mehr aktiv und für die Indexerstellung verfügbar ist. Indexvorschläge mit dem Status „Ignorieren“ werden in aufgeführt **Vorschläge Indizieren > Fertig** Ansicht der Indexvorschlagstabelle.
Zeitplanerstellung	Öffnet das Fenster Zeitplanindexerstellung für Planen Sie einen Indexvorschlag für die Erstellung .

Exportieren Ein Indexvorschlag für langsame Abfragen für eine Instanz außerhalb der Produktion

Sie können einen Indexvorschlag aus einer Produktionsinstanz zur Erstellung in eine Instanz außerhalb der Produktion exportieren. Bewertung , Und testen Vor Implementieren des Index in Ihrer Produktionsinstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe umfasst den Export eines Indexvorschlags als XML-Datei aus Ihrer Produktionsinstanz und den Import in eine Instanz außerhalb der Produktion. Sie können dann den Index erstellen und seine Leistung in der Instanz außerhalb der Produktion bewerten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Produktionsinstanz zu i Ndex Vorschlag, der exportiert werden soll:
   a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > zur Überprüfung**an.
   b. Wählen Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ die Tabelle aus, die dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie über öffnen möchten **Tabellenname** Spalte.
2. Klicken Sie im Formular Indexvorschläge auf **Exportieren** .
   Der Indexvorschlag wird als XML-Datei mit dem Dateinamen heruntergeladen sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier>.xml . Der Dateiname hat eine eindeutige alphanumerische Zeichenfolge, um ihn von anderen Indexvorschlägen zu unterscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Navigieren Sie in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > zur Überprüfung**an.
4. Klicken Sie in der Tabelle Indexvorschläge unter zugehörige Links auf **Importieren Sie Vorschläge** .
5. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die Indexvorschlagsdatei aus, die Sie exportiert haben, und klicken Sie auf **Hochladen** .

   Nach dem Import wird der importierte Indexvorschlag in der Tabelle „Indexvorschläge“ in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion angezeigt.
6. Um den Indexbewertungsprozess für Ihre Instanz außerhalb der Produktion fortzusetzen, können Sie Folgendes ausführen Planen Sie den Indexvorschlag für die Erstellung Und Testen Sie die Indexleistung .

Planen Sie einen Indexvorschlag für langsame Abfragen für die Erstellung

Verwenden Die Index Suggestion Engine (ISE), um einen Indexvorschlag für die Erstellung zu planen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > zur Überprüfung**an.
2. In der Tabelle „Indexvorschlag“ Wählen Sie aus Die Tabelle, die dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie aus erstellen möchten **Tabelle Name** Spalte.
3. Im Formular „Indexvorschlag“ Wählen Sie aus **Zeitplanerstellung** .
4. Wählen Sie im Fenster Zeitplanindexerstellung die Uhrzeit aus Das Sie möchten Der Index Bis Erstellt werden und Wählen Sie aus **Erstellen** .

   Hinweis: Wenn Index Sie möchten erstellen Umfasst große Tabellen, z. B. die Incident- oder CMDB-Tabelle. Die Indexerstellung kann bis zu einer Stunde oder länger dauern.

   - **Jetzt erstellen** – Die Das Indikatorfenster für den Fortschritt der Indexerstellung des Zeitplans zeigt den Fortschritt der Indexerstellung an. Wenn die Indexerstellung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen** .
   - **Später erstellen** – Wenn Sie diese Option auswählen, ändert sich der Status in „geplant erstellen“, und der Index wird zur geplanten Zeit erstellt. Nachdem der Index erstellt wurde, ändert sich der Indexstatus in Effektivität wird bewertet.

   Wenn der ISE den Index zum ausgewählten Zeitpunkt erstellt, weist er basierend auf den in der langsamen Abfrage verwendeten Tabellen einen Indexnamen zu.
5. Überprüfen Sie, ob der Index erstellt wurde, indem Sie den Index überprüfen **Status** Im Indexvorschlagsdatensatz oder in der Indexvorschlagstabelle (**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) an.
   Der Indexvorschlagsdatensatz zeigt den Status an und bewertet die Effektivität. Der ISE beginnt mit dem 14-tägigen Indexauswertungszeitraum.
6. Während des Auswertungszeitraums können Sie den Index überwachen **Status** Im Indexvorschlagsdatensatz oder in der Indexvorschlagstabelle (**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) 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.

Testen Indexleistung für langsame Abfragen

Nachdem die Index Suggestion Engine (ISE) einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage generiert hat, können Sie den Index testen, um festzustellen, ob er die Ausführungszeit verbessert. Wenn Sie bewerten einen Indexvorschlag für eine Instanz außerhalb der Produktion. Sie können diesen Test ausführen, nachdem Sie den Index erstellt haben, um sofortige Ergebnisse zur Indexleistung zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

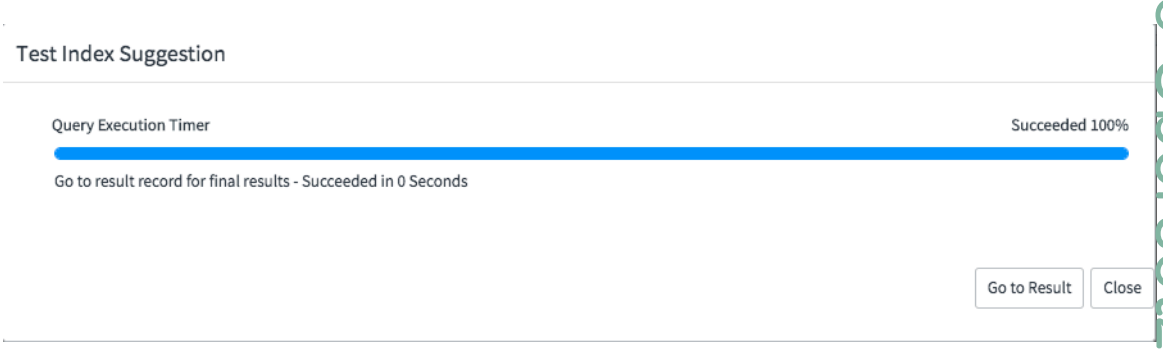
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Test ist eine optionale Bewertung des Index. Der Test ist nicht Teil der 14-tägigen Indexauswertung Prozess Dies tritt automatisch auf, nachdem Sie einen Index erstellt haben.

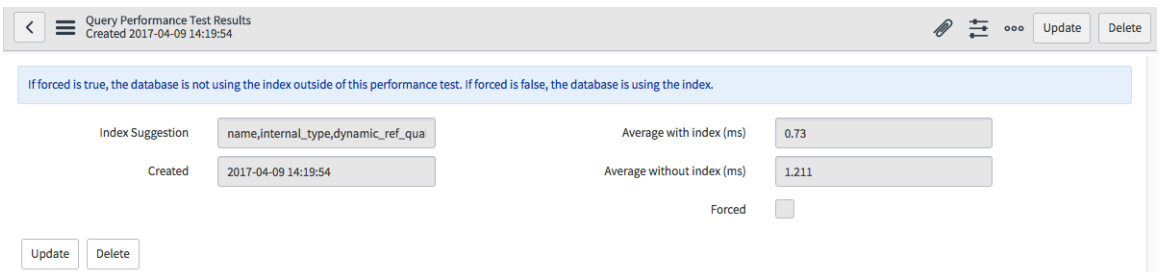
Hinweis: Index-Testergebnisse aus Ihrer Instanz außerhalb der Produktion können möglicherweise nicht unbedingt ähnliche Leistungsergebnisse in Ihrer Produktionsinstanz vorhersagen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Indexvorschlagsdatensatz für den Index, den Sie testen möchten:
   a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschlag** > **Indexvorschläge > in Bearbeitung**an.
   b. Wählen Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ die Tabelle aus, die dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie in anzeigen möchten **Tabellenname** Spalte.
2. Wählen Sie im Datensatz Indexvorschlag die Option aus **Testleistung** Um den Leistungstest zu starten.
3. Wenn der Fortschrittsindikator Testindex-Vorschlag anzeigt, dass der Test abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** .



4. Vergleichen Sie im Formular Abfrageleistungstestergebnisse **Durchschnitt mit Index** Und **Durchschnitt ohne Index** Felder, um zu sehen, ob der Index die Abfragezeit verbessert hat.
   Im folgenden Beispiel hat der Index die Abfragezeit verbessert. Die **Erzwungen** Das Kontrollkästchen ist deaktiviert, was angibt, dass die Datenbank den Index verwendet. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Datenbank gezwungen, den Index während des Tests zu verwenden, aber nicht außerhalb des Tests.



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 des Abfrageleistungstests

Feld	Beschreibung
Indexvorschlag	Name des Indexvorschlags.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Ausführung dieses Leistungstests.
Durchschnitt mit Index (ms)	Abfragezeit mithilfe des Indexvorschlags.
Durchschnitt ohne Index (ms)	Abfragezeit vor Verwendung des Indexvorschlags.
Erzwungen	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Datenbank den Index verwendet. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Datenbank gezwungen, den Indexvorschlag zu verwenden, aber nur für diesen Test. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, verwendet die Datenbank Der Index .

5. Wählen Sie den zurück-Pfeil, um zum Indexvorschlagsdatensatz für die Tabelle zurückzukehren.
   Das Ergebnis dieses Indexleistungstests ändert den im Indexvorschlagsdatensatz aufgezeichneten Indexstatus nicht.

Löschen Sie einen langsamen Abfrageindex

Sie Kann einen Index für eine langsame Abfrage löschen, wenn der Index vorliegt Ist nicht Wird von der Datenbank oder verwendet Nicht Verbessern Sie die Abfrageleistung. Sie können den Index sofort verwerfen oder den Verwerfen für einen späteren Zeitpunkt planen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während des Auswertungszeitraums des Index wird Indexvorschlag-Engine (IST) Vielleicht Generieren Eine Empfehlung zum Verwerfen des Index. In den folgenden Fällen wird eine Empfehlung zum Verwerfen eines Index generiert:

- Die Datenbank verwendet den Index nicht
- Der Index verbessert die Ausführungszeit der Abfrage nicht

Hinweis: Wenn Sie einen Index auch über die ISE beibehalten möchten Generiert eine Empfehlung zum Verwerfen Sie können verwenden **Akzeptieren** Option im Indexvorschlagsdatensatz, um den Index weiterhin zu verwenden. Bevor Sie diese Option verwenden, wenden Sie sich an Kundenservice und Support Für Anleitung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ die Tabelle aus, die dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie in ablegen möchten **Tabellenname** Spalte.
3. Im Indexvorschlagsdatensatz Wählen Sie aus **Zeitplanverwerfen** .
4. Wählen Sie im Fenster „Zeitplanindex ablegen“ den Zeitpunkt aus, zu dem der Index abgelegt werden soll, und Wählen Sie aus **Ablegen** .

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: Wenn Der Index, den Sie verwerfen möchten, umfasst große Tabellen, z. B. die Tabelle „Incident“ oder „CMDB“. Das Verwerfen des Index kann bis zu einer Stunde oder länger dauern.

- **Jetzt ablegen** – Das Indikatorfenster Zeitplanindex-Verwertungsfortschritt zeigt den Fortschritt des Verwerfens des Index an. Wenn die Indexabgabe abgeschlossen ist, Wählen Sie aus **Schließen** . Wenn das Ablegen erfolgreich ist, zeigt der Indexvorschlagsdatensatz den Indexstatus als verworfen an.
- **Später ablegen** – Wenn Sie das Verwerfen planen, ändert sich der Indexstatus in „Verwerfen geplant“. Wenn das System den Index zur geplanten Zeit abgibt, ändert sich der Indexstatus in „Abgelegt“.

5. Überprüfen Sie, ob der Index verworfen wurde, indem Sie den Indexstatus im Indexvorschlag-Datensatz oder in der Indexvorschlagstabelle (überprüfen**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > Fertig**) an.

Transaktionsstornierung

Sie können Transaktionen abbrechen, deren Laden länger dauert als erwartet. Das Abbrechen von Transaktionen mit langer Laufzeit kann dazu beitragen, einen übermäßigen Ressourcenverbrauch zu verhindern.

Ursachen für langsames Laden von Transaktionen sind die folgenden Szenarien.

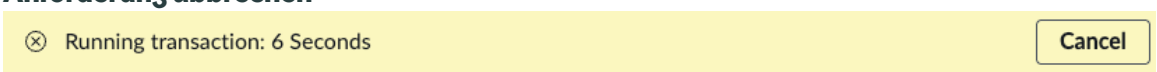
- Eine große Anzahl von Datensätzen wird nach einem nicht indizierten Zeichenfolgenfeld sortiert.
- Gruppieren einer großen Tabelle in einem Feld mit überwiegend eindeutigen Werten.
- Alle Zeilen werden aus einer großen Tabelle exportiert.
- Testet eine schlecht geskriptete Business-Regel mit einer endlosen JavaScript-Schleife.

Timer für Transaktionsabbruch

Hinweis: Sie können einen Import mit diesen Steuerungen nicht abbrechen.

Während einer Transaktion mit langer Laufzeit werden ein Timer und eine Abbruchoption in einem Warnungsbanner angezeigt.

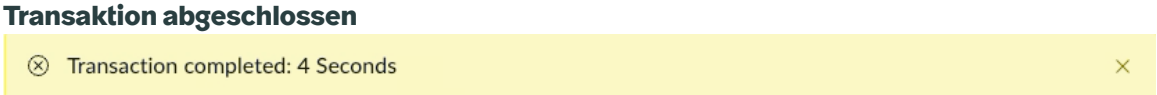
Anforderung abbrechen



Um die Transaktion abzubrechen, wählen Sie aus **Abbrechen** Schaltfläche. Die Warnmeldung wird angezeigt, wenn eine Transaktionsstornierung ausgeführt wird und wenn die Stornierung abgeschlossen ist.

Wenn eine langsame Transaktion erfolgreich abgeschlossen wird, gibt der Timer an, wie lange es gedauert hat, bis die Transaktion abgeschlossen ist.

Transaktion abgeschlossen



Transaktionsprotokolle abgebrochen

Abgebrochene Transaktionen werden im Transaktionsprotokoll mit angezeigt **ABGEBROCHEN** An die URL angehängt. Von einem Anwender stornierte Transaktionen

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.

werden anders protokolliert als Transaktionen, die durch Transaktionsquoten storniert wurden. Weitere Informationen zur abgebrochenen Transaktionsprotokollierung finden Sie unter Transaktionsprotokollierung in einer Tabelle abgebrochen. Weitere Informationen zu Transaktionsquoten finden Sie unter Transaktionsquoten.

Eigenschaften für Transaktionsstornierung

Administratoren können das Verhalten der Transaktionsabbruchfunktion mit den folgenden Eigenschaften konfigurieren.

Eigenschaft	Definition	Standort
com.glide.request_manager.active	Lassen Sie Anwender Transaktionen mit langer Laufzeit abbrechen (standardmäßig aktiviert).	Öffnen Sie die Tabelle sys_properties, indem Sie zu navigieren **Alle** Und wird eingegeben `sys_properties.list` .
Glide.ui.transaction.Long_response.time	Verzögerung in Sekunden, bevor die Schaltfläche „Transaktion abbrechen“ für eine Transaktion mit langer Laufzeit angezeigt wird.	Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften** Und suchen Sie das mit beschriftete Feld **Verzögerung in Sekunden, bevor die Schaltfläche „Transaktionsabbruch“ für eine Transaktion mit langer Laufzeit angezeigt wird** .

Zeigen Sie aktive Transaktion an, und beenden Sie sie

Administratoren können aktive Transaktionen anzeigen und Transaktionen mit langer Laufzeit beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Aktion sollen Hintergrundprozesse angehalten werden, z. B. geplante Aufgaben und nicht vom Anwender initiierte Transaktionen.

Prozedur

1. Wenn Einstellungen Für Hohe Sicherheit Sind aktiviert, erhöhen Sie die Berechtigungen auf Security_admin.
2. Navigieren Sie zum entsprechenden **Aktive Transaktionen** Modul.
   - Um Transaktionen auf dem aktuellen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen**an.
   - Um Transaktionen auf allen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik** > **Aktive Transaktionen (alle Knoten)**an.
3. Suchen Sie die Transaktion, die Sie stoppen möchten.
   Der Prozess zum Anzeigen der Transaktionen ist in der Liste enthalten. Beenden Sie diesen Prozess nicht.
4. Beenden Sie die Transaktion auf eine der folgenden Arten:

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.

- Wählen Sie den Datensatz aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie ihn aus **Beenden** Aus den verfügbaren Optionen.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Datensätzen, und wählen Sie aus **Beenden** Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü.

Transaktionsprotokollierung in einer Tabelle abgebrochen

Das System protokolliert abgebrochene Transaktionen zusätzlich zum Transaktionsprotokoll in einer Tabelle.

Manuell oder durch eine Quotenregel stornierte Transaktionen werden im protokolliert Transaktionsabbruchprotokoll [syslog_Cancelling] Tabelle. Das Transaktionsabbruchprotokoll ist eine zusätzliche Debugging-Funktion und enthält nicht Informationen zu allen Stornierungen.

Hinweis: Es sind Schutzmaßnahmen vorhanden, um Endlosschleifen und Probleme im Zusammenhang mit der Synchronisierung zu verhindern. Daher ist es nicht immer möglich, einen Abbruch in einer Datenbanktabelle zu protokollieren.

Sie können das Transaktionsabbruchprotokoll finden, indem Sie auswählen **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Transaktionsabbrüche**an.

Sie können die Protokollierung abgebrochener Transaktionen für eine Tabelle deaktivieren, indem Sie eine Eigenschaft ändern.

Eigenschaft „Abgebrochen – Transaktionsprotokoll“

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.log.cancellation	Gibt an, ob abgebrochene Transaktionen in der Tabelle „Protokoll für Transaktionsabbruch“ protokolliert werden sollen. Typ: Boolesch Standardwert: wahr Standort: Fügen Sie den Systemeigenschaften hinzu Tabelle [sys_properties]

Fügen Sie ein Modul hinzu, um die Verbindungsgeschwindigkeit zu testen

Ein Verbindungstest kann die Verbindungsgeschwindigkeit zwischen Ihrem Computer und Ihrer Instanz anzeigen. Ein Verbindungsgeschwindigkeitstest (/connection_Test.do) ist als UI-Seite verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

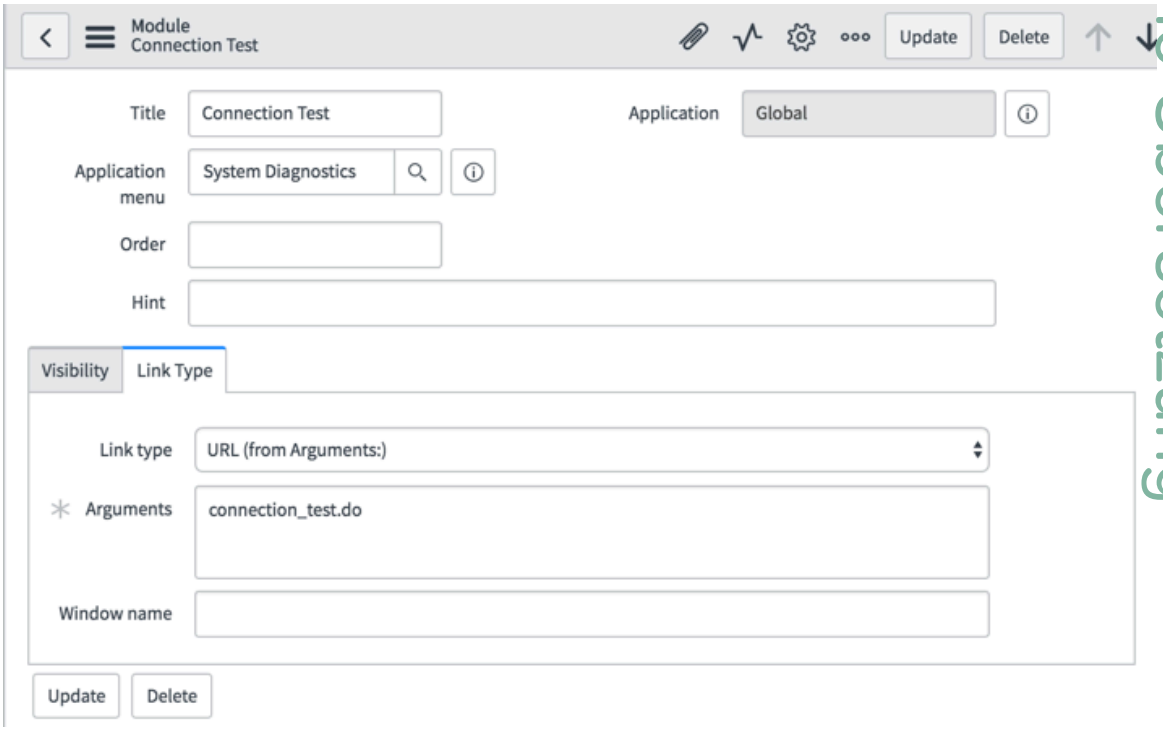
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus.

UI-Version	Schritte
Core-UI	**a.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**an. **b.** Öffnen Sie das Anwendungsmenü, dem Sie das Modul hinzufügen möchten, z. B. **Systemdiagnose** .
UI15	Wählen Sie ein Anwendungsmenü aus, und halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), z. B. **Systemdiagnose** , Und wählen Sie aus **Anwendungsmenü Bearbeiten** Oder das Bleistiftsymbol.

2. Wählen Sie Aus **Neu** In der Liste der Module.
3. Füllen Sie das Modul-Formular mit den folgenden Werten aus:
   - **Titel** : Eindeutiger Name wie `Verbindungstest`
   - **Linktyp** : **URL (aus Argumenten)**
   - **Argumente** : `Connection_Test.do`



4. Wählen Sie **Absenden**.

Referenz zur Plattformleistung

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, die Sie zum Verwalten der Leistung für verwenden ServiceNow AI Platform.

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.

Standardquotenregeln

Verschiedene Transaktionsquotenregeln sind im Basissystem verfügbar.

Korrekturskriptprozessor

Ermöglicht die Ausführung des Korrekturskriptprozessors für vier Stunden.

Anwesenheit

Bricht Anwesenheitsanforderungen schnell ab, wenn das System ausgelastet ist.

Zeitüberschreitung bei Anforderung der REST-Importsatz-API

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung bei Anforderung der REST-Tabellen-API

Verhindert, dass eingehende REST-Tabellen-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

AMB-Transaktionen

Bricht AMB-Transaktionen ab, die länger als die angegebene maximale Dauer dauern. Gilt für alle AMB-Transaktionstypen: Nachricht senden und Nachricht empfangen.

Referenz-Completer

Stoppt die Referenzabschlusstransaktion nach fünf Sekunden.

Zeitüberschreitung bei Anforderung der REST-Aggregat-API

Verhindert, dass eingehende REST Aggregate API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Homepage-Widgets

Verhindert, dass alle Homepage-Widgets länger als 30 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung bei Anforderung der REST-Anhang-API

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

UA-Anzahl Persistor-Kontingent

Verhindert, dass geplante Aufgaben für UA-Anzahl länger als eine Stunde ausgeführt werden.

UI-Transaktionen

Bricht UI-Transaktionen ab, die zwei Sekunden von der 5-Minuten-Servertrennung entfernt sind. ServiceNow Lastenausgleichsmodule für Rechenzentren zeigen Anwendern nach fünf Minuten einen internen Serverfehler (HTTP-Fehler 500) an. Diese Kontingentregel gibt eine Seite „Transaktion abgebrochen“ anstelle eines Fehlers zurück. Diese Regel enthält eine Ausnahme, um das Abbrechen von Hintergrundskripts zu verhindern.

PA-Diagnose alle

Verhindert, dass Diagnosetransaktionen, die außerhalb des Bereichs der Diagnoseanwendung stammen, länger als 30 Minuten ausgeführt werden. Diagnosetransaktionen beziehen sich auf das Ausführen einer Diagnose, das Öffnen eines Diagnoseformulars oder das Öffnen einer Diagnoseliste.

Normale Transaktionsaktivitäten

Navigieren Sie vor dem Festlegen von Transaktionsquoten zu **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen** Dient zum Überprüfen der normalen Transaktionsaktivitäten für Ihre Instanz. Sie können Zeigen Sie Transaktionen mit langer Laufzeit an, und beenden Sie sie Falls erforderlich. Im Laufe der Zeit können Sie die normale Transaktionslast für Ihre Instanz bestimmen und Ihre Quoten so festlegen, dass sie diesen Normen 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.

Eigenschaften der Transaktionsquote

Ein Administrator kann die folgenden Systemeigenschaften hinzufügen, um Transaktionsquoten zu verwalten.

Eigenschaften Von Transaktionsquoten Konfigurieren

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.heartbeat	Die Anzahl der Sekunden zwischen dem Start jedes Kontingentmanager-Heartbeat. Dieser Wert bestimmt, wie oft der Kontingentmanager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft er Status in die Protokolldatei schreibt. Typ: Ganzzahl Standardwert: 1 Speicherort: Der Tabelle [sys_properties] hinzufügen
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	Die Mindestanzahl von Sekunden, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor der Kontingentmanager sie mit einem Transaktionskontingent abgleicht. ServiceNow Empfiehlt, diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde festzulegen, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest. Typ: Ganzzahl Standardwert: 1 Speicherort: Der Tabelle [sys_properties] hinzufügen
glide.quota.manager.debug	Steuert, ob zusätzliche Debugging-Informationen im Zusammenhang mit dem Kontingentmanager angezeigt (wahr) oder ausgeblendet werden sollen. Debugging-Informationen umfassen laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen und die Quoten, die mit Transaktionen abgeglichen werden. Typ: wahr | falsch Standardwert: True Speicherort: Der Tabelle [sys_properties] hinzufügen

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft 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.

Formular „Transaktionskontingentregel“

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Transaktionskontingentregel“.

Felder für Transaktionsquotenregel

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das bestimmt, ob diese Regel aktiv ist (ausgewählt).
Maximale Dauer	Die Anzahl der Sekunden, die eine Transaktion abschließen muss, bevor die Transaktion durch das Kontingent abgebrochen wird.
Maximum Business-Regeln	Die Anzahl der zulässigen Business-Regeln-Ausführungen.
Maximale Datenbankzeit	Die Gesamtzahl der Sekunden für alle SQL-Anforderungen.
Maximale Zeit für SQL-Anweisung	Die Anzahl der Sekunden, die eine SQL-Anweisung ausgeführt werden kann.
Maximum ausgehende Anforderungen	Die Anzahl der zulässigen ausgehenden HTTPS-Anforderungen.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion im Verhältnis zu anderen Quoten darstellt. Das Transaktionskontingent mit der niedrigsten Zeitüberschreitung, dem niedrigsten Auftragswert und übereinstimmenden Bedingungen bestimmt die angewendete Quotenrichtlinie.
Maximale Ereignisse	Die Anzahl der zulässigen sysevent-Einfügungen.
Maximale Aufträge	Die Anzahl der zulässigen sys_Trigger-Einfügungen.
Maximum SQL-Abfragen	Die Anzahl der zulässigen SQL-Abfragen.
Maximale Dauer Ausgehender Anforderungen	Die Anzahl der Sekunden für eine ausgehende HTTP-Anforderung.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Transaktionsquotenregel.

Bedingungsgenerator für Transaktionsquotenregel

Eine Beschreibung der Optionen, die im Bedingungsgenerator für das Formular „Transaktionskontingentregel“ verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
URL	Die URL der Seite.
Thread-Name	Der Name des Ausführungs-Threads, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http-Bio-8080-exec-1. Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und sind nützlich, wenn die URL nicht ausreichend beschreibend 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
Vordergrund	Gibt an, ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde: • **Wahr** : Eine Vordergrundtransaktion. • **Falsch** : Eine Hintergrundtransaktion.
Typ	Der Typ der Transaktion: • **Liste** : Beliebige Listentransaktionen, z. B. Incident_list.do. • **Formular** : Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw. • **XMLHTTP** : Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL „xmlhttp.do“ lautet. • **Bericht** : Die Seite sys_Report_template.do . • **SOAP** : SOAP-Transaktionen. • **Exportieren** : Wenn eine Liste in einem Format wie XML oder Excel exportiert wird. • **Zeitplaner** : Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. • **Textsuche** : Die Textsuchtransaktion oder einer der zugehörigen Vorgänge. • **Sonstiges** : Jeder Typ, der die Qualitäten eines anderen Typs nicht erfüllt. **Hinweis:** Stimmen Sie mit dem Transaktionskontingent überein **Typ** Zu dem im Kontingentmanager aufgeführten Transaktionstyp Protokolleintrag für die Transaktion .
Anwender	Der Anwender, der die Transaktion ausführt.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Diese Bedingung wird nur ausgefüllt, wenn die URL lautet Startseite.tun .
Homepage-Widget	Das Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage oder ein nicht reaktionsfähiges Dashboard gerendert wird, wird jedes Widget parallel gerendert. Wenn ein reaktionsfähiges Dashboard gerendert wird, wird jedes Widget sequenziell gerendert. Wenn das Kontingent überschritten wird, sehen Anwender die folgende Meldung: Widget abgebrochen – maximale Ausführungszeit überschritten . Erhöhen Sie den Quotenwert, wenn Sie diese Nachricht nicht anzeigen möchten.
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.

Beispiel für Systemprotokollnachrichten

Ein Beispiel für Systemprotokollnachrichten für Transaktionen.

- Bei jedem Heartbeat-Intervall, das standardmäßig eine Sekunde beträgt, druckt der Kontingentmanager die laufenden Transaktionen:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
```


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

```
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Kontingentmanager eine Quote mit einer Transaktion abgleicht, wird eine Nachricht gedruckt, die dem folgenden Beispiel ähnelt:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Kontingentmanager eine Transaktion abbricht, wird eine Nachricht gedruckt, die dem folgenden Beispiel ähnelt:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Methoden zum Hinzufügen von Variableninformationen zur Abbruchnachricht

Sie können die folgenden Methoden von verwenden `Jvar_transaction` Variable zum Hinzufügen von Informationen zur Abbruchnachricht.

Variableninformationen werden der Abbruchnachricht hinzugefügt

Methode	Beschreibung
getURL()	Gibt die URL für die Transaktion zurück.
GetReason()	Gibt den Grund für den Seitenabbruch zurück, lokalisiert in der Sprache des Anwenders.
GetQuotaId()	Gibt die sys_ID der Kontingentregel zurück.
GetQuotaName()	Gibt den Namen der Quotenregel zurück.
GetRunTime()	Gibt die Gesamtlaufzeit für die Seite bis zu diesem Zeitpunkt zurück.
GetType()	Gibt den Typ der Transaktion zurück, z. B. Formular, Liste, Bericht, Sonstiges.
GetUser()	Gibt die sys_ID des Anwenders zurück.
GetHomepage()	Gibt die sys_ID der Homepage zurück.
GetHomepageWidget()	Gibt den Namen des Homepage-Widgets zurück.

Formular „Anwendungskontingentregel“

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Anwendungskontingentregel“.

Felder für Anwendungsquotenregel

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.
Anwendung	Der Name der bereichsbezogenen Anwendung. Um dieses Feld zu ändern, verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um die Anwendung zu ändern. Dieses Feld darf nicht global sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anwendungsquotenregel (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion im Verhältnis zu anderen Quoten darstellt.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das bestimmt, ob diese Regel aktiv ist (ausgewählt).
Nur Protokoll	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Transaktionen nicht durch einen Quotenverstoß abgebrochen, aber dem lokalen Hostprotokoll werden Einträge hinzugefügt, die darauf hinweisen, dass die Transaktionen gegen die Quotenregel verstoßen. Dem Transaktionsabbruchprotokoll wird ein Eintrag hinzugefügt, in dem das Feld „nur Protokoll“ festgelegt ist.
Maximale Ereignisse	Die maximale Anzahl von Ereignissen, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Maximale Aufträge	Die maximale Anzahl von Aufträgen, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Bedingung	Die Bedingungen, die bestimmen, wann das Transaktionskontingent gilt. Der Bedingungsgenerator zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten. Beispiel: „Vordergrund“ ist „wahr“.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Transaktionskontingents.

Bedingungsgenerator für Anwendungsquoten

Eine Beschreibung der Optionen, die im Bedingungsgenerator für das Formular „Anwendungskontingentregel“ verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.
Erstellt	Wann die Transaktion erstellt wurde.
Erstellt von	Wer die Transaktion erstellt hat.
Vordergrund	Gibt an, ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde: • Wahr: Eine Vordergrundtransaktion. • Falsch: Eine Hintergrundtransaktion.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Dieser Wert wird nur ausgefüllt, wenn die URL lautet Startseite.tun .
Homepage-Widget	Das Homepage-Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage anfänglich gerendert wird, wird jedes Homepage-Widget parallel gerendert.
Anfänglicher Bereichsname	Bereich, in dem die Methode definiert ist, die die Transaktion erstellt hat. Wenn Sie diesen Namen auf einen anderen Wert als die ausgewählte Anwendung festlegen, wird die Regel nie verwendet. Die Regel betrachtet nur Transaktionen der ausgewählten Anwendung, und für diesen Wert wird die Regel nach einer anderen Anwendung suchen, sodass die Bedingung nie erfüllt ist.
Bereichsname	Umfang der Anwendung, die die Methode aufgerufen hat, mit der die Transaktion 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.

Feld	Beschreibung
Sys-ID	Eine sys_ID der Transaktion.
Thread-Name	Der Name des Ausführungs-Threads, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http-Bio-8080-exec-1 . Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und nützlich sein, wenn die URL nicht ausreichend beschreibend ist.
Typ	Der Typ der Transaktion: • **Liste** : Beliebige Listentransaktionen, z. B. Incident_list.do. • **Formular** : Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw. • **XMLHTTP** : Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL „xmlhttp.do“ lautet. • **Bericht** : Die Seite sys_Report_template.do . • **SOAP** : SOAP-Transaktionen. • **Exportieren** : Wenn eine Liste in einem Format wie XML oder Excel exportiert wird. • **Zeitplaner** : Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. • **Textsuche** : Die Textsuchtransaktion oder einer der zugehörigen Vorgänge. • **Sonstiges** : Jeder Typ, der die Qualitäten eines anderen Typs nicht erfüllt. **Hinweis:** Stimmen Sie mit dem Transaktionskontingent überein **Typ** Zu dem im Kontingentmanager aufgeführten Transaktionstyp Protokolleintrag für die Transaktion .
URL	Die URL der Seite.
Aktualisiert	Wann die Transaktion aktualisiert wurde.
Aktualisiert von	Wer die Transaktion aktualisiert hat.
FTP-Anwendernamen	Was aktualisiert wurde.
Anwender	Der Anwender, der die Transaktion ausführt.

Eigenschaft für Anwendungskontingent

Ein Administrator kann eine Systemeigenschaft hinzufügen, um anzugeben, wie oft Anwendungsquotenregeln ausgewertet werden.

Eigenschaft für Anwendungskontingent

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Gibt den Aktualisierungszeitraum der Anwendungsquote in Sekunden an. Wenn dieser Wert kleiner als die Eigenschaft Glide.Kontingent.Manager.Heartbeat ist, wird der Wert Glide.Kontingent.Manager.Heartbeat verwendet. Typ: Zahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Anwendungskontingent (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Standardwert: 300 (5 Minuten) Standort: Fügen Sie den Systemeigenschaften hinzu [sys_properties] Tabelle

Formular „operative Umschalter“

Eine Beschreibung der Felder im Formular „operative Umschalter“.

Feld	Beschreibung
Name ein/aus	Eindeutiger Name für den operativen Umschalter.
ID ein/aus	ID-Feld umschalten, das inaktiv ist.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion, die der Umschalter ausführt. **Hinweis:** Ein Beispiel hierfür ist ein Umschalter für die Abfrage der Typenvorgabe, der jeden 10. Tastenanschlag eine Vorauseingabe durchführt.
Anwendung	Bereich, der für eine bestimmte Anwendung oder einen globalen Bereich gilt.

Formular für Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Zuordnung zum Umschalten auf Ausführungsebene“.

Formular für Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene

Feld	Beschreibung
Systemausführungsebene	Schalten Sie die Ebene ein/aus, der die Systemausführungsebene zugeordnet werden soll.
Umschalten	Verhalten des Umschalters.
Ebene ein/aus	Grad, in dem der Umschalter funktioniert.
Anwendung	Umfang der Umschaltebene zu einer bestimmten Anwendung oder global.
Wert	Verhalten der Ausführungsebene. **Hinweis:** Ein Beispiel für einen Wert ist: 1 oder jeder Tastenanschlag, bei dem das System eine Vorauseingabe durchführt.
Ausnahmerollen	Ausnahmerollen, für die die Einschränkungen nicht gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Umschalter-Zuordnung auf Ausführungsebene (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ein Beispiel für diese Ausnahmerollen: • Activity_admin • Activity_Creator • Administrator

Formular für Ebene des operativen Umschalters

Eine Beschreibung der Felder im Formular „operative Umschaltebene“.

Formular für Ebene des operativen Umschalters

Feld	Beschreibung
Umschalten	Der bereits vorhandene Umschalter, für den Sie Ebenen erstellen möchten.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Funktion der gewünschten Ebene.
Anwendung	Der Umfang, für den die Umschaltebene gilt. Dies kann entweder eine bestimmte Anwendung oder der globale Bereich sein.
Wert	Verhalten der Umschaltebene.

Registrierungsformular für Transaktionsaufrufkette

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Transaktionsaufrufketten-Register“.

Formular „Register für Transaktionsaufrufkette“

Feld	Beschreibung
URL	URL für die ausgewählte Transaktion.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die beim nächsten Auftreten der URL erstellt wurde. Dieses Feld ist leer, wenn Sie das Aufrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen.
Aufgezeichnet	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aufrufkette für diese Transaktion bereits aufgezeichnet wurde. • Dieses Feld ist leer (**Falsch**) Wenn Sie das Aufrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen. • **Wahr** Wird angezeigt, wenn die Aufrufkette beim nächsten Auftreten der URL aufgezeichnet wird.
Anwender	(Optional) wenn die Aufrufkette nur aufgezeichnet werden soll, wenn ein bestimmter Anwender das nächste Transaktionsvorkommen ausführt, wählen Sie die Anwender-ID 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 „Register für Transaktionsaufrufkette“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Lassen Sie es leer, wenn die Aufzeichnung der Aufrufkette unabhängig vom Anwender erfolgen soll.

Formular „Transaktionsaufrufkette“

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Transaktionsaufrufkette“.

Formular „Transaktionsaufrufkette“

Feld	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle für die in der Aufrufkette ausgeführte Skriptressource.
Quelle	Skriptressource, die in der Aufrufkette ausgeführt wird.
Persistierte Sequenz	Reihenfolge, in der das Skript in der Aufrufkette ausgeführt wird.
Aufruftiefe	Tiefe der ausgeführten Aufrufkette. Zum Beispiel hat ein Skript, das eine Skripteinbindung aufruft, das wiederum eine andere Skripteinbindung aufruft, mindestens drei Zeilen. Eine Zeile hat eine Tiefe von 1, die zweite Zeile hat eine Tiefe von 2 und die dritte Zeile hat eine Tiefe von 3.
Auslösertabelle	Name der Auslösertabelle, falls vorhanden, für die ausgeführte Aufrufkettenkomponente.
Dauer (ms)	Beobachtete Dauer der Skriptausführung in Millisekunden.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die für die aufgezeichnete Aufrufkette erstellt wurde.

Formularfelder des Abfragesatzes

Eine Beschreibung der Felder im Abfragedatensatz-Formular.

Datensatzfelder abfragen

Feld	Beschreibung
Beispiel	Eine SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zu aggregieren.
Hash	Der Hash-Wert für diesen 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.

Datensatzfelder abfragen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

Beispiel für Stack Trace	Ein Stack Trace für eine einzelne Abfrage. Zeilen, die auf den Skriptcode verweisen (enthält anwenderdefinierten Code und Basissystemcode), werden im folgenden Format angezeigt:
	`Tabellenname.sys_ID:Zeilennummer`
	Diese Stapelverfolgung gibt beispielsweise einen Funktionsaufruf aus Zeile 119 einer Skripteinbindung an.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	Weitere Informationen finden Sie unter Stapelverfolgungen .

Beispiel-URL	Die URL für eine einzelne Abfrage, je nachdem, wie die Abfrage aufgerufen wurde. • Anwendertransaktionen: Listet die Transaktionsparameter auf. Wenn ein Anwender beispielsweise zur Incident-Liste navigiert, lautet die URL /Incident_list.do Sysparm_query=Active=true • Geplante Aufgaben: Listet den Namen der geplanten Aufgabe auf. • Jede andere Methode: Listet ein leeres Feld auf.
Erste Sichtung	Das erste Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Letzte Sichtung	Das letzte Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamte Ausführungszeit.
Ausführungsanzahl	Die Anzahl ähnlicher Abfragevorkommen, die aggregiert werden.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Die durchschnittliche Dauer für die Ausführung einer dieser ähnlichen Abfragen.

Indexvorschlagsformularfelder

Eine Beschreibung der Felder im Indexvorschlagsformular.

Indexvorschlagsfelder

Feld	Beschreibung
Langsame Abfrage	Die langsame Abfrage, für die der Indexvorschlag generiert wurde.
Beispiel	Eine tatsächliche SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zu aggregieren.
Tabellenname	Name der in der Abfrage verwendeten Tabelle.
Spaltennamen	Namen der in der Abfrage verwendeten Spalten.

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.

Indexvorschlagsfelder (Fortsetzung)

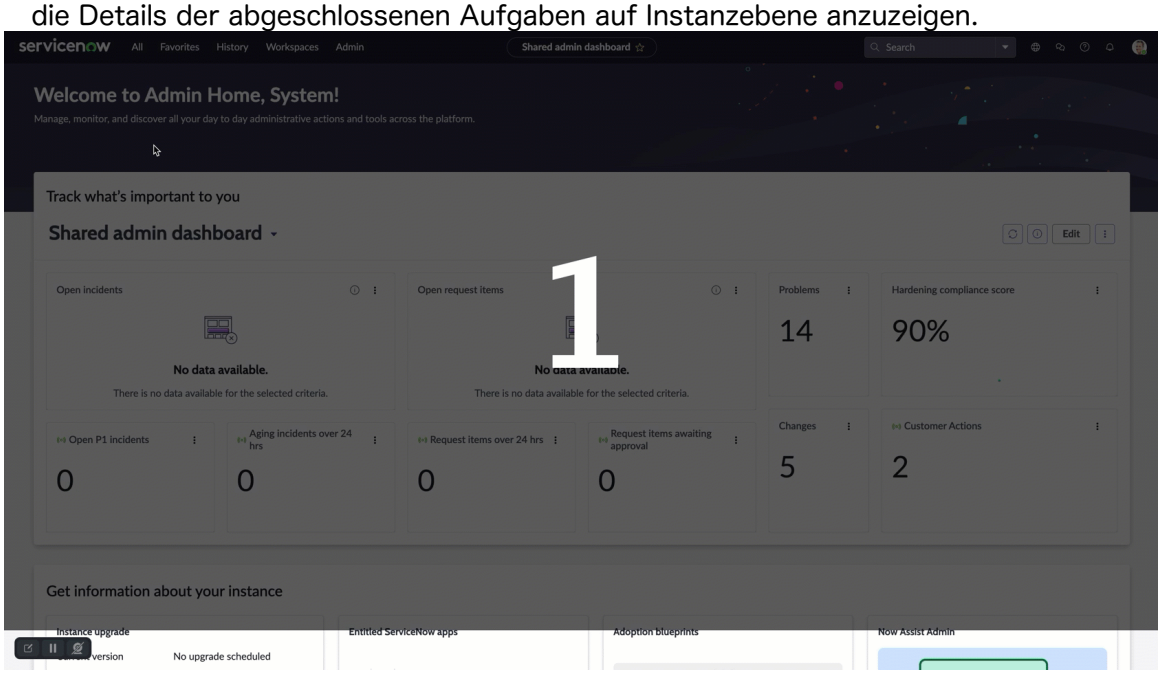
Feld	Beschreibung
Indexname	Name des Index, der von der ISE nach der Erstellung des Index zugewiesen wird.
Status	Verarbeitungsstatus des Index. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie Vorschläge für langsame Abfragen Zum Anzeigen der indexvorschlagsstatus und der Tabelle.
Importiert	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird angegeben, dass der Indexvorschlag aus einer anderen Instanz zum Auswerten und Testen importiert wurde.

Systemdiagnostik

Überprüfen Sie die Systemdiagnose, um die Integrität und Leistung Ihrer Instanz zu überwachen.

Verwenden Sie die folgenden Tools und Module, um die Integrität Ihrer Instanz zu diagnostizieren:

- Systemereignisse und Dashboard „Aufträge“
  - Dashboard für Systemereignisse : Verwenden Sie das Dashboard „Systemereignisse“, um die Filter festzulegen, um Informationen zu Ereignissen in Ihrer Instanz anzuzeigen.
  - Dashboard „geplante Aufgaben“ : Verwenden Sie das Dashboard „geplante Aufgaben“, um die Details der abgeschlossenen Aufgaben auf Instanzebene anzuzeigen.



- Statistiktools: Verwenden Sie Statistiktools für die Leistungsbewertung, indem Sie auf die Systemaktivitätsstatistiken zugreifen.

Statistiktools

Um die Leistungsbewertung zu erleichtern, zeichnen die Statistiktools Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken, z. B. die Ausführung von Abfragen, Skripts und Transaktionen.

Hinweis: Das Plugin „Statistiktools“ ist standardmäßig aktiviert. Zum Aktivieren oder Aktualisieren ist die Administratorrolle erforderlich, und es ist „com.snc.jrobin“ erforderlich.

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.

Statistiktools fügt Module unter hinzu **Systemdiagnostik** > **Statistiken**, Einschließlich **Langsame Abfragen** , **Langsame Skripts** , Und **Langsame Transaktionen** . Jedes Modul greift auf eine Tabelle von Aktivitätsmustern [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern] zu. Jede Mustertabelle stellt eine Sammlung eindeutiger Aktivitäten dar. Jede Sammlung ist eine Zusammenfassung der Ausführungen dieser eindeutigen Aktivität über die gesamte Zeit. Jeder Datensatz bietet eine grundlegende Zeitanalyse mit identifizierbaren Beispieldetails der Aktivität.

Hinweis: Um das Debugging zu erleichtern, können Sie die meisten dieser Protokolle nach Anwendungsbereich filtern und die Transaktionen (z. B. langsame Skripts oder Ereignisse) auf die Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Aktivitätsmuster werden sofort in einem Cache aufgezeichnet und später in ihrer Mustertabelle beibehalten. Wenn Sie Server-Caches leeren, werden aufgezeichnete Aktivitäten gelöscht, die nicht beibehalten wurden. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Musterdatensätze.

- Jedes Mal, wenn eine Abfrage ausgeführt wird, die den Schwellenwert für Aufzeichnung und Persistenz erfüllt, wird sie aggregiert und als Abfragemusterdatensatz gespeichert.
- Jedes Mal, wenn eine bestimmte Business-Regel ausgeführt wird, wird sie zu einem Skriptmusterdatensatz aggregiert.
- Jedes Mal, wenn ein bestimmter Hintergrundauftrag ausgeführt wird, wird er in einem eindeutigen Transaktionsmusterdatensatz zusammengefasst.
- Jeder Klick auf **Neu** Die Schaltfläche in der Liste „Incidents“ zählt als Listentyp-Transaktionsmuster mit einer bestimmten Formularaktion.

Metriken

Metriken umfassen die Gesamt- und Durchschnittszeiten des Interesses pro eindeutigem Ausführungsmuster über die Gesamtanzahl der Ausführungen. Metriken werden mit jeder neuen Instanz der eindeutigen Aktivität zusammengefasst und im Musterdatensatz beibehalten.

Metadaten

Beispieldaten aus bestimmten Ausführungen sind in jedem Muster enthalten, um Ausführungsdetails zu identifizieren.

Charakterisierungen jedes Aktivitätstyps

Transaktionen	Jeder Transaktionstyp enthält serverseitige und zugehörige clientseitige Transaktionen. Zu den Metriken gehören **Gesamte Serverladezeit** , Der die gesamte serverseitige Zeit ohne Semaphor- und Sitzungswartezeiten zusammenfasst. Außerdem werden relevante Servertransaktionszeiten zusammengefasst, die in der Tabelle „syslog_transaction“ gefunden 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.

(Fortsetzung)

	Transaktionstypen: • Eine HTTP-Anforderungstransaktion wird durch eine URL, einen Transaktionstyp, einen Prozessor, eine Form-/Listenaktion, eine URL-Abfrage (Filter) identifiziert. und zugehöriger Tabellenname. • Jede andere Transaktion wird anhand der Transaktions-URL/-Seite/-Name, des Transaktionstyps und des Prozessor- oder Thread-Namens identifiziert.
Skripte	Jeder Skriptaktivitätstyp enthält Skripts, die von GlideScopedEvaluator ausgewertet wurden. Skripttypen: • Ein Jelly-Skript wird durch die Tabelle „sys_jelly_file“, den Jelly-Dateipfad, die Zeilennummer und das ausgeführte Skript identifiziert. • Jedes andere Skript wird durch die Tabelle und die sys_ID identifiziert
Abfragen	Jede Abfrageaktivität enthält vorbereitete Anweisungen, die von GlideDBI ausgeführt werden. Abfragetypen: Alle Abfragen werden durch MongoDB-Abfrage- oder Einfüge-, Update- oder Select-Anweisungen sowie andere Komponenten der Anweisung wie ausgewählte Spalten, WHERE-Klausel, Vereinigungen, Spaltensätze und Grenzwerte identifiziert.

Datensatzdetail für langsame Mutex-Sperren

Administratoren können langsame Mutex-Protokolle verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Mutex-Sperren auf die Plattformleistung 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.

Feld	Beschreibung
Mutex-Name	Der Name der Mutex-Sperre für diesen Datensatz.
Ist schnelle Sperre	Wenn **Falsch** , Die Sperre wurde auf einen Datensatz in platziert ServiceNow Plattform. Wenn **Wahr** , Die Sperre wurde auf einen Datensatz in der zugrunde liegenden Datenbank platziert.
Durchschnittliche Ausführungszeit	Die durchschnittliche Zeit, für die die Mutex-Sperre gehalten wurde.
2 Stunden Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von zwei Stunden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.
Monatlicher Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume eines Monats.
Ausführungsanzahl	Die Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die aggregiert werden.
Letzte Sichtung	Zeitpunkt und Datum, zu dem das letzte Vorkommen bemerkt wurde.
Erste Sichtung	Zeitpunkt und Datum, zu dem das erste Vorkommen bemerkt wurde.
Beispiel für Stack Trace	Ein Stack Trace für eine einzelne Mutex-Sperre.
Gesamte Ausführungszeit	Die Summe der Ausführungszeit für die aggregierten Vorkommen.
Hat	Der Hash-Wert für diesen Datensatz.
Bezeichnung	Die Mutex-Sperrbezeichnung.
Beispiel-URL	Die URL für eine einzelne Mutex-Sperre.
Trenddiagramme für Ereignisausführungszeit/ Ereignisanzahl	Die Mutex-Ausführungszeit-Trenddiagramme zeigen die Gesamtausführungszeit dieser Mutex-Sperren im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an. Die Trenddiagramme für Mutex-Anzahl zeigen die Anzahl der Mutex-Sperren für den letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an.

Protokolldatensatzdetail für langsame Ereignisse

Als Administrator können Sie Protokolle für langsame Ereignisse verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Ereignissen auf die Plattformleistung zu erhalten. Um das Debugging zu erleichtern, können Sie Details zu langsamen Ereignisprotokollen 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.

Anwendungsbereich filtern und Ereignisse auf die Ereignisse beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name des Ereignisses für diesen Datensatz.
Warteschlange	Ereigniswarteschlange, die dieses Ereignis enthält.
Ereignisanwendung	Anwendungsbereich, aus dem das langsame Ereignis stammt. Global wird angezeigt, wenn das langsame Ereignis aus dem globalen Bereich stammt.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die aggregiert werden.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung des Ereignisses in Millisekunden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.
Letzte Sichtung	Zeitpunkt und Datum, an dem das letzte Vorkommen festgestellt wurde.
Erste Sichtung	Zeitpunkt und Datum, an dem das erste Vorkommen festgestellt wurde.
Hash	Hash-Wert für diesen Datensatz.
Monatlicher Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Monat.
Bezeichnung	Bezeichnung für das Ereignis.
Beispiel-URL	URL für ein einzelnes Ereignis.
Beispiel für Stack Trace	Beispiel für Stack Trace für ein einzelnes Ereignis.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ereignisausführungszeiten für die zusammengefassten Vorkommen.
Trenddiagramme für Ereignisausführungszeit/ Ereignisanzahl	Trenddiagramme der Ereignisausführungszeit zeigen die Gesamtausführungszeit dieser Ereignisse im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an. Trenddiagramme für Ereignisanzahl zeigen die Ereignisanzahlen für den letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an.

Protokolldatensatzdetail für langsame Skripts

Als Administrator können Sie Protokolle für langsame Skripts verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Ereignissen auf die Plattformleistung zu erhalten. Um das Debugging

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 erleichtern, können Sie ein langsames Skriptprotokoll nach Anwendungsbereich filtern und Skripts auf die Skripts beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die dem Skript zugewiesen ist.
Skriptquelle	Quelle des Skripts.
Skriptanwendung	Anwendungsbereich, aus dem das langsame Skript stammt. Global wird angezeigt, wenn das Skript aus dem globalen Bereich stammt.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer der Ausführung des Skripts in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die aggregiert werden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.
Ursprüngliche Anwendung	Gesamtsumme der Skriptausführungszeiten für die zusammengefassten Vorkommen.
Letzte Sichtung	Uhrzeit und Datum der letzten Ausführung des Skripts.

Protokolldatensatzdetail für langsame Interaktionen

Administratoren können Protokolle für langsame Interaktionen verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Interaktionen auf die Plattformleistung zu erhalten.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die der Interaktion zugewiesen ist.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Interaktion in einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die aggregiert werden.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ausführungszeiten für die aggregierten Ausführungen der Interaktion.
Erste Sichtung	Zeitpunkt und Datum, an dem das erste Vorkommen festgestellt wurde.
Hash	Hash-Wert für diesen 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.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Letzte Sichtung	Zeitpunkt und Datum, an dem das letzte Vorkommen festgestellt wurde.
Beispiel für Java Stack Trace	Beispiel für Stack Trace für ein einzelnes Ereignis.
Startfenster	Startzeit
Endfenster	Endzeit

Protokolldatensatzdetail für langsame Transaktionen

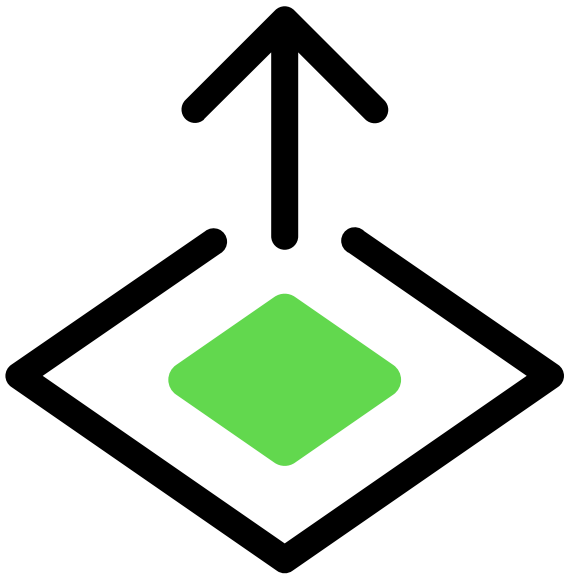
Als Administrator können Sie Protokolle langsamer Transaktionen verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Transaktionen auf die Plattformleistung zu erhalten. Um das Debugging zu erleichtern, können Sie Transaktionsprotokolldetails nach Anwendungsbereich filtern und Transaktionen auf die Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Transaktion in einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die aggregiert werden.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ausführungszeiten für die aggregierten Ausführungen der Transaktion.
Durchschnittliche Client-Zeit	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Transaktion auf dem Client in einem einzigen Vorkommen in Millisekunden.
Client-Zeiten gesamt	Gesamtsumme der Transaktionsausführungszeiten für die aggregierten Vorkommen auf dem Client, in Millisekunden.
Ursprungsanwendung	Anwendungsbereich, aus dem die Transaktion stammt. Global wird angezeigt, wenn die Transaktion aus dem globalen Bereich stammt.
Beispieltyp	Beispiel für einen ausgeführten Transaktionstyp.
Beispielprozessor	Beispielprozessor für eine einzelne Transaktion.

Verwenden ServiceNow AI Platform Upgrade-Tools

Rufen Sie die neuesten in ab ServiceNow® Produkte und Services auf der ServiceNow AI Platform®. Das System hilft Ihnen, Updates zu planen und Ihre Anwendungen vor, während und nach dem Upgrade zu überwachen und mit ihnen zu arbeiten.

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

Upgrade Center	Upgrades und Konvertierungen
	
Planen und verwalten Sie alle Ihre Upgrades an einem Ort, Vergangenheit und Gegenwart, mit Datenvisualisierungen, Upgradeverläufen und mehr.	Nutzen Sie Tools, um Ihnen die neuesten Releases für Ihre -Instanz auf dem bereitzustellen ServiceNow AI Platform

Upgrade Center

Planen Sie alle Ihre Upgrades auf dem ServiceNow AI Platform, Und erhalten Sie bei jedem Schritt einen klaren Überblick über den Prozess. Das Upgrade Center enthält mehrere Optionen für jeden Aspekt Ihres Upgradeplans. Erkunden Sie mit der Upgrade-Vorschau verschiedene Updates, die für Ihre Infrastruktur verfügbar sind, einschließlich detaillierter Einblicke vor dem eigentlichen Upgrade. Visuelle Taskboards (VTB) im Upgrade Center enthalten alle erforderlichen Informationen zur Verwaltung Ihres Workflows nach dem Upgrade, und vergangene Updates werden im Modul „Upgradeverlauf“ detailliert beschrieben. Binden Sie alles mit zusammen Upgradeüberwachung Zum Planen, Planen, Beobachten und Debuggen von Upgrades.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade Center.

Upgrades und Konvertierungen

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Instanz während und nach dem Upgrade reibungslos läuft. ServiceNow AI Platform® Tools für Upgrades und Konvertierungen erleichtern den Prozess mit Informationen zu Upgrades, Patches und Releases sowie Optionen für Sicherungen, Instanztests nach dem Upgrade und Migration von ServiceNow® Express-Liste Zu Servicemanagement Plattform.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Management.

Upgrade Center

Verwenden ServiceNow® Upgrade Center

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

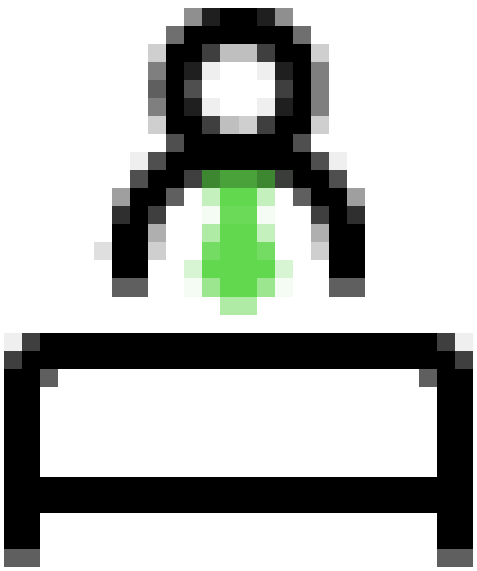
Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Upgrade Center

Verwenden

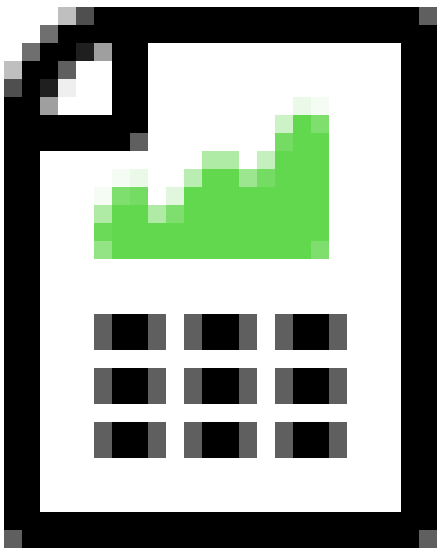
Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgrades an, planen Sie sie, überwachen Sie sie und überprüfen Sie sie

Verwalten



Upgrade Center Wird Verwaltet

Referenz



Erfahren Sie mehr über das Upgrade 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.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Upgrade Center In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

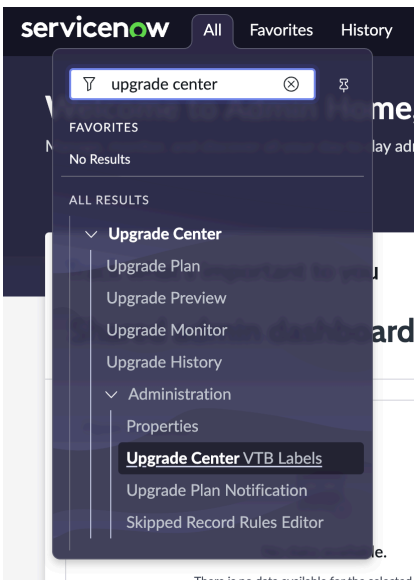
Upgrade Center erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Upgrade Center Damit Sie Ihr Upgrade im Voraus planen können.

Upgrade Center – Übersicht

Experience aus einer Hand

Optimieren Sie Ihren Upgradeprozess mit Upgrade Center. Erkunden Sie bevorstehende Releases, und zeigen Sie eine Vorschau ihrer Funktionen an, ohne Ihre aktuelle Instanz zu beeinträchtigen. Überwachen Sie aktive Upgrades, und überprüfen Sie den Verlauf des vergangenen Upgrades. Verwenden Sie das visuelle Taskboard (VTB), um Aufgaben nach dem Upgrade effizient zu verwalten.



Upgrade Center Anwender

Upgrade Center Hat die folgenden Anwender.

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Der Systemadministrator-Anwender ist für den Zugriff und die Verwendung erforderlich Upgrade Center.

Upgrade Center – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Vorschau zum Upgrade anzeigen	Upgrade-Vorschaumodul	Systemadministrator

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	Anwender
Überwachen Sie Ihr Upgrade	Upgrade des Überwachungsmoduls	Systemadministrator
Details zum vorherigen Upgrade überprüfen	Modul „Upgrade-Verlauf“	Systemadministrator
Erstellen Sie einen Upgrade-Plan	Upgrade-Plan – Übersicht	Systemadministrator
Erstellen und führen Sie die Regel für übersprungene Datensätze aus	• Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze • Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

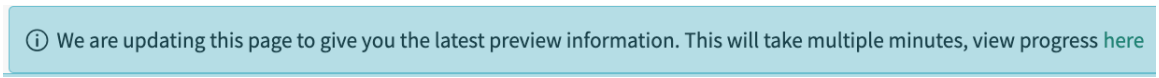
Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Upgrade Center, Siehe:

- Mit Upgrade Center
- Upgrade Center Wird Verwaltet
- Upgrade Center-Referenzen

Upgrade-Vorschaumodul

Das Modul „Upgrade-Vorschau“ ermöglicht Ihnen, vor einem tatsächlichen Upgrade einen beispiellosen Einblick in eine Instanz zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen untersuchen und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz auf Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte. Das Dienstprogramm „Upgrade-Vorschau“ hilft Ihnen, ein Upgrade zu planen, zu planen und vorzubereiten.

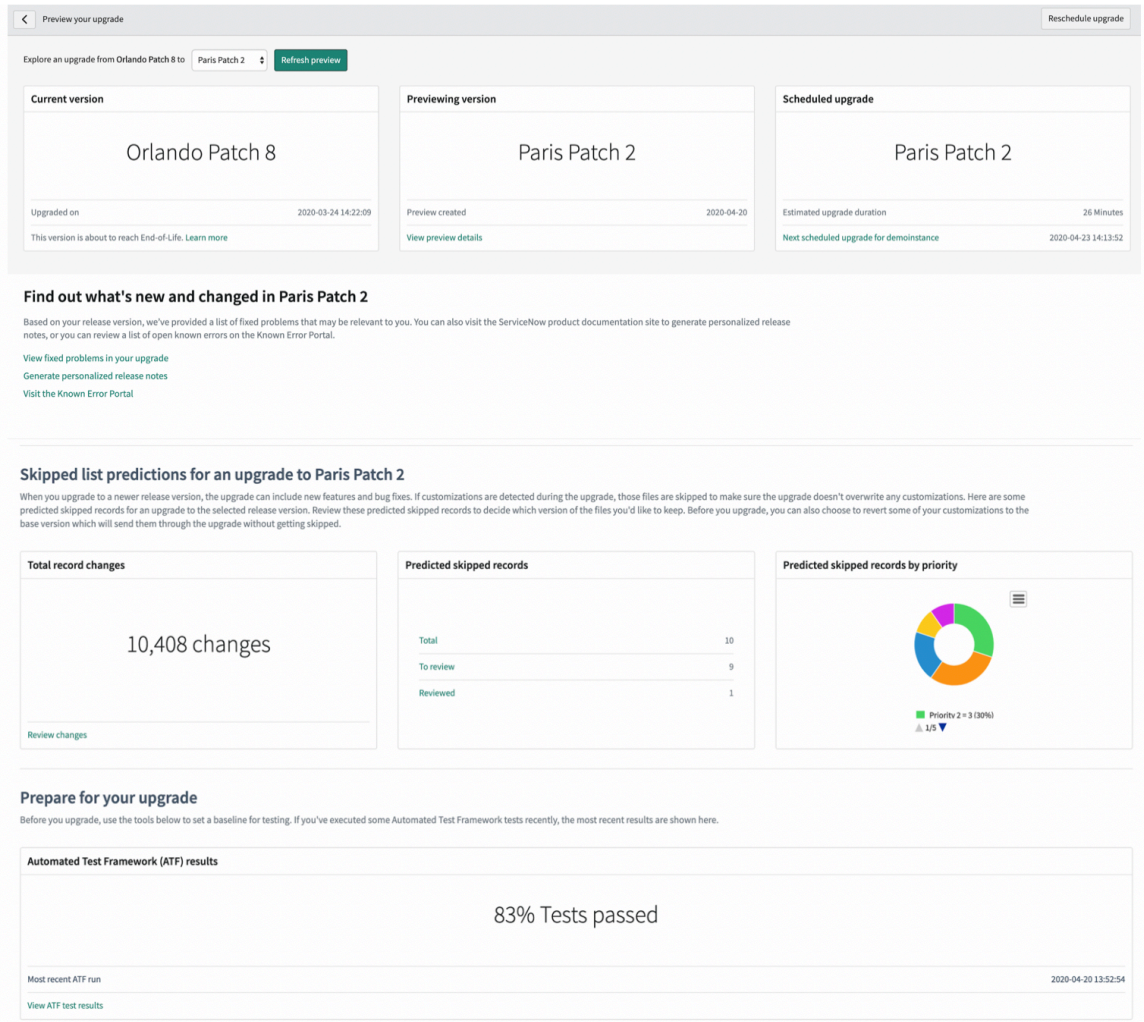
Die Vorschaustatusinformationen und der Link in der Nachricht, die oben auf der Seite „Upgrade-Vorschau“ angezeigt werden, geben den aktuellen Status des laufenden Vorschauprozesses an. Da Sie eine genaue Vorhersage für die neuen und vorhandenen Anwendungen und ihre übersprungenen Datensätze erhalten können, hat sich die Ausführungszeit der Vorschau erheblich erhöht. Wählen Sie den Link in der Nachricht aus, um den Status des Vorschauprozesses anzuzeigen.



Der Ausführungstracker-Datensatz wird angezeigt, wenn Sie den Fortschrittslink in der Nachricht auswählen. Wählen Sie zugehörige Liste „Status anzeigen“ aus, um den aktuellen Status des ausgeführten Vorschauprozesses 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.



Hinweis: Je nach Berechtigung Ihrer Instanz variiert die Liste der verfügbaren Zielversionen für die Vorschau. Nur Versionen, auf die eine bestimmte Instanz aktualisiert werden darf, werden in der Liste angezeigt. Wenn Ihre Instanz nicht für ein Upgrade auf eine Version berechtigt ist, ist das Dropdown-Menü leer.

Die folgenden Karten werden mit weiteren Informationen angezeigt.

Kartennamen	Beschreibung
Aktuelle Version	Name der aktuellen Version. • Aktualisiert am: Datum, an dem die Instanz auf die aktuelle Version aktualisiert wurde • Ende der Lebensdauer: Link zu KB0610454 Für weitere Informationen zum Ende der Lebensdauer
Versionsvorschau wird angezeigt …	Informationen zur Vorschauversion werden angezeigt. Wenn Sie keine Version in der Vorschau angezeigt haben, wird erwartet, dass Sie eine Version für die Vorschau auswählen und auswählen **Los** . Wenn 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.

Kartennamen	Beschreibung
	bereits eine Version in der Vorschau angezeigt haben, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Vorschau erstellt: Datum, an dem die Vorschau erstellt wurde • Vorschaudetails anzeigen: Link zum Formular „Upgrade-Vorschau“ **Hinweis:** Wählen Sie Aus **Vorschau aktualisieren** Wenn Sie eine neue Vorschau derselben Zielversion erneut generieren möchten. Obwohl ausgewählt **Vorschau aktualisieren** Generiert die übersprungene Liste neu, die rückgängig gemachten Datensätze werden nicht übersprungen. Wenn Sie einige Datensätze überprüft und aufbewahrt haben, werden sie ersetzt, sobald Sie auswählen **Vorschau aktualisieren** .
Geplantes Upgrade	Name des nächsten Upgrades, dessen Start geplant ist. Wenn derzeit kein geplantes Upgrade vorhanden ist, wird auf der Karte kein Upgrade geplant angezeigt. **Hinweis:** Diese Karte kann je nach Zeitplan des Upgrades verschiedene Nachrichten enthalten. Wenn ein Upgrade geplant ist, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Geschätzte Upgradedauer: Geschätzte Dauer, die zum Abschließen des geplanten Upgrades erforderlich ist. **Hinweis:** Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, gibt es keine Informationen zur geschätzten Upgradedauer. • Nächstes geplantes Upgrade: Datum und Uhrzeit, zu der das nächste Upgrade geplant wurde.
Finden Sie heraus, was neu und geändert wurde	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt, wenn Sie auswählen **Los** Um eine Vorschau der Upgradeversion anzuzeigen. • Problembehebungen: Korrekturen, die seit dem letzten Upgrade der Version vorgenommen wurden • Personalisierte Release-Hinweise: Zusammenfassung der Release-Hinweise

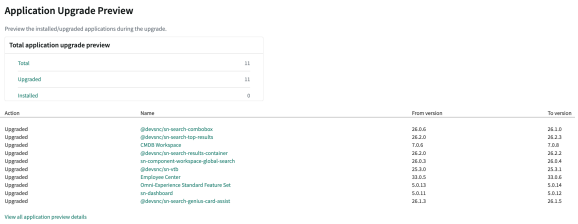
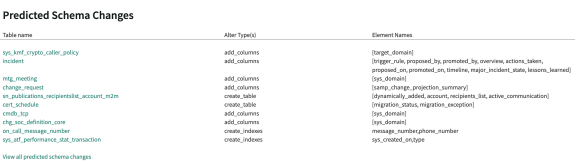
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kartennamen	Beschreibung
	für die in der Vorschau angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden **Hinweis:** Diese Links werden nicht angezeigt, wenn Sie keine Upgrades in der Vorschau angezeigt haben.
Listenvorhersage übersprungen **Hinweis:** Wenn Sie einen Upgrade-Plan verwenden, ändert sich der Kartenname in Vorhersage der übersprungenen Liste mit Plänen.	Informationen zu den vorhergesagten übersprungenen Datensätzen. Unter Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen finden Sie weitere Details. • Gesamtanzahl der Datensatzänderungen: Gesamtzahl der Datensätze, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet. Die Gesamtanzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden. Änderungen überprüfen: Link zur Liste der Datensätze, die sich geändert haben und überprüft werden können. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Gesamtzahl der Datensätze, deren Übersprungung vorhergesagt wurde. ◦ Gesamt: Gesamtanzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze ◦ Zur Überprüfung: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft werden sollen ◦ Überprüft: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft wurden ◦ Gelöst: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die durch Implementierung der Regeln gelöst wurden **Hinweis:** Dieser Eintrag wird nur auf der Karte angezeigt, wenn Regeln für die übersprungenen Datensätze ausgeführt werden. Sie sehen auch einen Link zum Erstellen einer Regel für übersprungene Datensätze, wenn entweder keine Regeln vorhanden sind oder die vorhandenen Regeln nicht ausgeführt 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.

Kartennamen	Beschreibung
	Hinweis: Übersprungene Datensatzregeln und Upgradepläne können nicht zusammen implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Priorität: Kreisdiagramm zur Darstellung der vorhergesagten übersprungenen Datensätze nach Priorität. **Hinweis:** Wählen Sie das Kreisdiagramm aus, um die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze anzuzeigen. ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: ○ Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr ○ Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr ○ Priorität 3: Berichte und mehr ○ Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr ○ Priorität 5 (niedrigste Priorität): Alles andere
Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt	Datensätze, die als übersprungen vorhergesagt wurden und nach ihren Produktfamilien sortiert werden. **Hinweis:** Die unter der Kategorie „andere“ sortierten Produkte haben keine bestimmte Produktfamilie.
Vorschau auf Anwendungs-Upgrade	Genaue Vorhersage der Installationen und Upgrades für neue und vorhandene Anwendungen und für ihre spezifischen übersprungenen Datensätze. gibt die Gesamtzahl der Anwendungen an, die entweder aktualisiert oder installiert 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.

Kartennamen	Beschreibung
	Hinweis: Die Vorhersage übersprungener Datensätze wird auf der Karte „vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt“ berücksichtigt.  Application Upgrade Preview Preview the installed/upgraded applications during the upgrade. Total application upgrade preview Total 11 Upgraded 11 Installed 0 Action / Name / From version / To version Upgraded @devsnc/sn-search-combobox 26.0.6 26.1.0 Upgraded @devsnc/sn-search-top-results 26.2.0 26.2.3 Upgraded CMDB Workspace 7.0.6 7.0.8 Upgraded @devsnc/sn-search-results-container 26.2.0 26.2.2 Upgraded sn-component-workspace-global-search 26.0.3 26.0.4 Upgraded @devsnc/sn-vtb 25.3.0 25.3.1 Upgraded Employee Center 33.0.5 33.0.6 Upgraded Omni-Experience Standard Feature Set 5.0.13 5.0.14 Upgraded sn-dashboard 5.0.11 5.0.12 Upgraded @devsnc/sn-search-genius-card-assist 26.1.3 26.1.5 View all application preview details Standardmäßig werden 10 Anwendungsvorschaudetails angezeigt. Wählen Sie den Link „alle Anwendungen anzeigen – Vorschaudetails“, um die gesamte Liste anzuzeigen. gibt den Namen der Anwendung und die folgenden Informationen an: • Aktion: Die Aktion, die für die bestimmte Anwendung ausgeführt wird. Sie kann entweder für die vorhandenen Anwendungen aktualisiert oder für die neuen Anwendungen installiert werden. • Ab Version: Gibt die vorherige Version der aktualisierten Anwendung an (vorhandene Anwendung). **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, wenn die Anwendung eine neu installierte Anwendung ist. • Auf Version: Gibt die aktuelle Version an, auf die die vorhandene Anwendung aktualisiert wurde. **Hinweis:** Dieses Feld zeigt die aktuelle Version der neu installierten Anwendung an.
Vorhergesagte Schema-Changes	Vorhersage über die Art der Änderungen in der Datenbank basierend auf dem Upgrade in Ihrer Instanz.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy add_columns [target_domain] incident add_columns [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] mtg_meeting add_columns [sys_domain] change_request add_columns [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m create_table [dynamically_added, account, recipients_list, active_communication] cert_schedule create_table [migration_status, migration_exception] cmdb_ktp add_columns [sys_domain] chg_soc_definition_core add_columns [sys_domain] on_call_message_number create_indexes message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction create_indexes sys_created_on,type View all predicted schema changes Standardmäßig werden 10 vorhergesagte Schemaänderungen angezeigt. Wählen Sie den Link alle vorhergesagten Schemaänderungen anzeigen, um 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.

Kartennamen	Beschreibung
	gesamte Liste anzuzeigen. Änderungen wie neue Spalten, neue Tabellen und neue Indizes werden in diesem Abschnitt erfasst.
Automated Test Framework (ATF)-Ergebnisse	Prozentsatz der bestandenen ATF-Tests, die in den letzten 30 Tagen ausgeführt wurden. • Letzte ATF-Ausführung: Datum und Uhrzeit der Ausführung der letzten ATF-Tests • ATF-Ergebnisse anzeigen: Link, um weitere Informationen zu den aktuellen ATF-Ergebnissen anzuzeigen **Hinweis:** Nur die abgeschlossenen und bestandenen Tests werden für die ATF-Ergebnisse berücksichtigt. Wenn ein Test mehr als einmal ausgeführt wird, wird nur die letzte Ausführung in den Ergebnissen berücksichtigt.

Upgrade des Überwachungsmoduls

Planen Sie ein Upgrade, und überwachen Sie den Status eines laufenden Upgrades mithilfe des Moduls „Upgrade-Überwachung“. Sie können auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.

Greifen Sie Auf Upgrade-Überwachung Zu

Wenn Sie sich während eines Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an. Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, können Sie zu navigieren **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**an.

Wie die Upgrade-Überwachung in den Upgradeprozess passt

Hinweis: Detaillierte Informationen zum Upgradeprozess finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durch .

Die Upgrade-Überwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgradeprozesses:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Instanz außerhalb der Produktion.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Instanz außerhalb der Produktion an.
3. In der aktualisierten Instanz außerhalb der Produktion Verarbeiten Sie die übersprungene Liste .
4. Testen Sie die Instanz außerhalb der Produktion, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin ordnungsgemäß funktioniert und funktioniert. Vergleichen Sie mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der nicht-Produktionsinstanz erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der nicht-Produktionsinstanz erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Testen Sie, um sicherzustellen, dass die Instanz ordnungsgemäß funktioniert 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.

Innerhalb dieses größeren Prozesses hilft die Upgrade-Überwachung Ihnen, einzelne Instanzen zu aktualisieren:

- Während des Upgrades wird angezeigt, wo sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird gemeldet, was das Upgrade durchgeführt hat und wie lange es dauert
- Wenn Sie die erste Instanz außerhalb der Produktion upgraden, hilft es Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Changes zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- In nicht-Produktionsinstanzen enthält es Informationen, mit denen Sie schätzen können, wie lange das Upgrade für die Produktionsinstanz dauern könnte

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt der Upgrade-Fortschritt an, was der Upgrade-Prozess durchgeführt hat, was er tut und was noch getan werden muss.

Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen im Upgrade und einen Link zum Abgleich dieser Konflikte. Informationen zum Verständnis und Lösen dieser Konflikte finden Sie unter Verarbeiten Sie die übersprungenen Datensätze Liste.

Wenn Sie ein Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion durchführen, kann Ihnen der Upgrade-Zusammenfassungsbericht helfen, zu schätzen, wie lange dasselbe Upgrade für eine Produktionsinstanz dauern kann. Weitere Informationen zu den Elementen in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter Formular „Upgrade-Details“ .

Konflikte werden gelöst

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System das Upgrade von Datensätzen, die Sie angepasst haben, und stellt Ihnen eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Während Sie ein Upgrade Ihrer ersten Instanz außerhalb der Produktion durchführen, gehen Sie die übersprungenen Änderungen zur zugehörigen Liste „Überprüfen“ durch, und lösen Sie diese Konflikte. Das System zeichnet die während dieses Prozesses vorgenommenen Änderungen in Update-Sätzen auf. Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen , Für weitere Informationen.

Sie müssen die übersprungene Liste nicht für Instanzen abgleichen, die Sie später aktualisieren. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update-Sätze importieren, die Ihre Änderungen enthalten.

Details zum Abgleichen von Konflikten finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze .

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren beeinflussen, wie lange das System benötigt, um ein Upgrade durchzuführen. Die Upgrade-Überwachung für nicht-Produktionsinstanzen kann Ihnen helfen, diese Faktoren zu verstehen und zu schätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauert.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgradeprozesses auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe von Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten

Das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion kann Ihnen helfen, zu schätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert, aber Unterschiede zwischen den Instanzen können sich erheblich auf die Dauer auswirken:

- Wenn Sie die Produktionsinstanz in die nicht-Produktionsinstanz geklont haben, haben Sie möglicherweise einige Tabellen geklont. Dies reduziert die Größe der Datenbank und macht das Upgrade der Instanz außerhalb der Produktion schneller als die Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Verarbeitungsleistung.
- Die Produktionsinstanz hat möglicherweise mehr Knoten als die nicht-Produktionsinstanz.

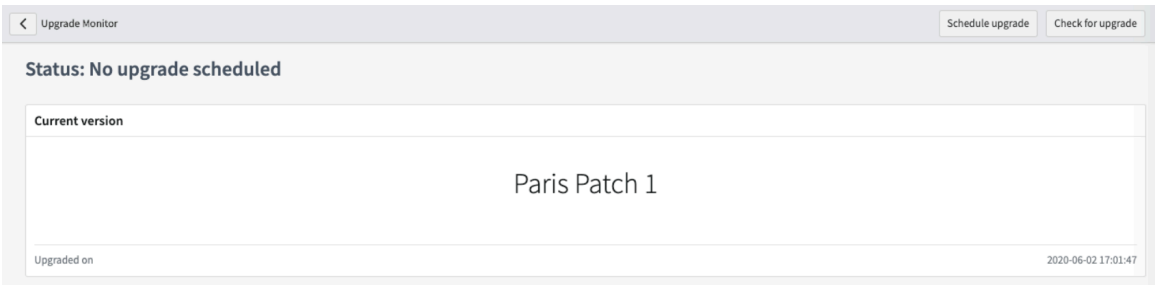
Überprüfen Sie nach dem Upgrade der ersten Instanz außerhalb der Produktion Upgrade für Übersichtsbericht ausführen Für Daten zur Schätzung der Auswirkungen dieser Faktoren.

status des Upgradeüberwachungszeitplans

Wenn ein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung Informationen zum nächsten geplanten Upgrade an. Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der das nächste geplante Upgrade beginnt. Wenn kein Upgrade geplant ist, wird die Upgrade-Überwachung angezeigt **Status: Kein Upgrade erkannt** .

Kein Upgrade geplant

Es ist kein Upgrade geplant, das derzeit geplant wurde.

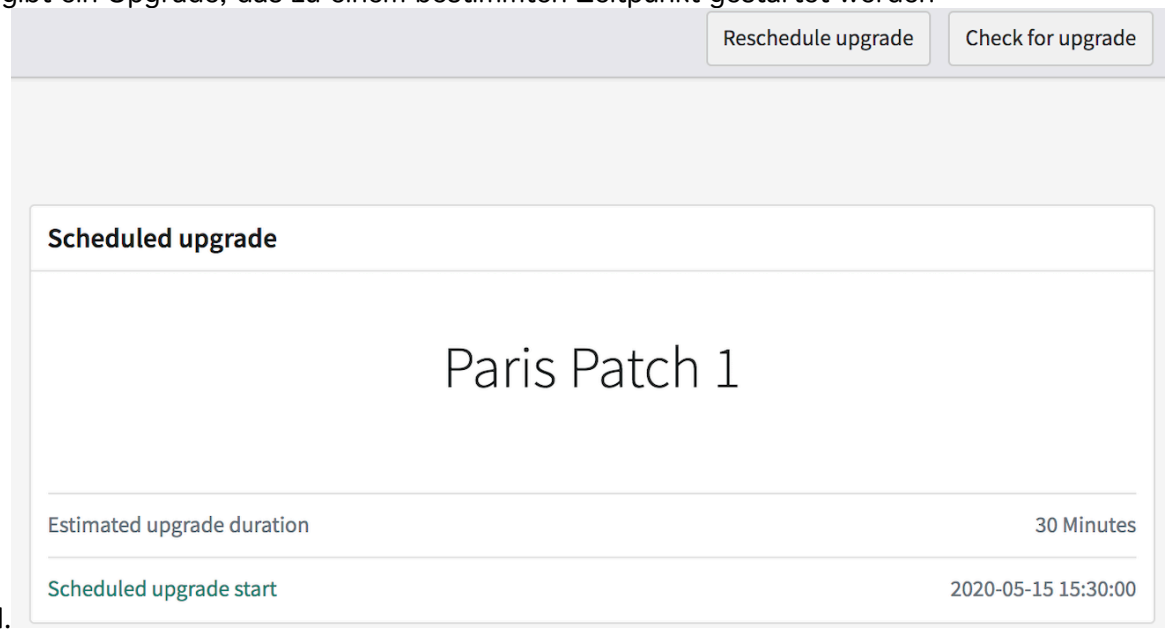


Sie können auch ein Upgrade bis planen Wählen Sie aus ING **Upgrade planen** . Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Außerdem werden die aktuelle Version Ihres Upgrades und das Datum angezeigt, an dem es aktualisiert wurde.

© 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.

Upgrade geplant

Es gibt ein Upgrade, das zu einem bestimmten Zeitpunkt gestartet werden soll.

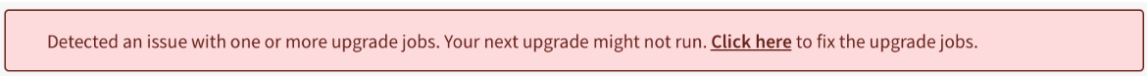


Sie können das Upgrade auch um neu planen Wählen Sie aus ING **Upgrade neu planen** . Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Bis Wählen Sie aus Beide werden ausgeführt **Upgrade neu planen** Oder **Upgrade planen** , Werden Sie zu weitergeleitet HALLO Upgrade-Assistent .

Upgrade-Monitor mit erkanntem Problem

Wenn einer oder beide Auslöser für das Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) angepasst wurden oder fehlen, zeigt die Upgrade-Überwachung eine Warnung und eine Schaltfläche zur Lösung der Probleme an.

Hinweis: Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNow gehostet), weist diese Nachricht möglicherweise nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgradeauftrag angepasst oder deaktiviert haben und diesen Anpassungs- oder deaktivierten Status beibehalten möchten, tun Sie dies nicht Wählen Sie aus Die Schaltfläche zum Beheben des Upgradeproblems.



So beheben Sie die Probleme mit den Upgradeaufträgen: Wählen Sie aus Der Link in der Nachricht. Mit dieser Aktion werden beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurückgesetzt.

Hinweis: Der Auftrag „Upgrade“ wurde in „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt, beginnend Paris. Der Auftrag „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde in „Datenbank auf mögliches Upgrade prüfen“ umbenannt, beginnend Paris.

Upgrade-Plan – Übersicht

Beschleunigen Sie Ihre Upgrades mit dem Upgrade-Plan, der die Installation von Anwendungen während Upgrades automatisiert und Ihnen eine nahtlose Upgrade-

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.

Experience bietet. Es hilft Ihnen, Anwendungen und Zielversionen zu definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen.

Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeplan**an.

Sie benötigen die folgenden Instanzen, um den Upgrade-Plan zu verwenden.

- Builder-Instanz: Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan
- Verbraucherinstanz: Implementieren Sie Ihren erstellten Upgrade-Plan

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Generatorinstanz zu konfigurieren. Sie müssen den Upgradeplan installieren, bevor Sie ein Upgrade Ihrer Verbraucherinstanz durchführen. Unter Planeigenschaften upgraden finden Sie weitere Details.

Wenn Sie ein Upgrade einer Instanz durchführen, werden Lösungen übersprungen, und Anpassungen werden nach dem Upgrade häufig geladen. Dies führt zu einer temporären Aufgliederung der Funktionen, bis sie vollständig geladen sind. Aufgaben wie das Commit von Update-Sätzen, die Installation neuer Plugins und Anwendungen und mehrere Updates sind ebenfalls zeitaufwändig. Verwenden Sie die Funktion „Upgrade-Plan“, um diese Aufgaben nach dem Upgrade zu automatisieren, indem Sie Ihre Aktionen nachverfolgen und die Schritte auf allen erforderlichen Instanzen wiederholen. Sie müssen Aufgaben nach dem Upgrade nicht manuell anwenden, um Ausfallzeiten zu reduzieren.

Hinweis: Nach dem Upgrade auf die neueste Version werden einige übersprungene Datensätze angezeigt. Einige dieser Datensätze werden bereits als überprüft markiert, und einige müssen überprüft werden.

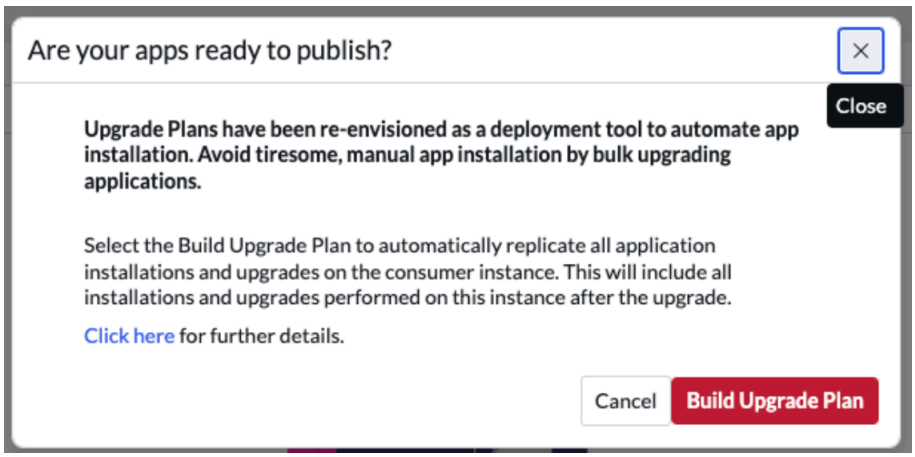
Ab dem Yokohama-Release sind Anpassungen und übersprungene Datensätze standardmäßig nicht Teil des Upgradeplans. Sie können die Anpassungen und übersprungenen Datensätze zusammen mit den App-Installationen in den Upgrade-Plan einbeziehen, indem Sie die Eigenschaft glide.upgrade.plan.include.skips aktivieren. Diese Eigenschaft steuert, wann beim Erstellen oder Aktualisieren eines Upgradeplans Übersprungen und Anpassungen berücksichtigt werden.

- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips ist **WAHR** , Übersprungen und Anpassungen sind enthalten, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips ist **FALSCH** , Übersprungen und Anpassungen sind nicht enthalten, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird. Diese Eigenschaft wurde standardmäßig auf „falsch“ festgelegt.

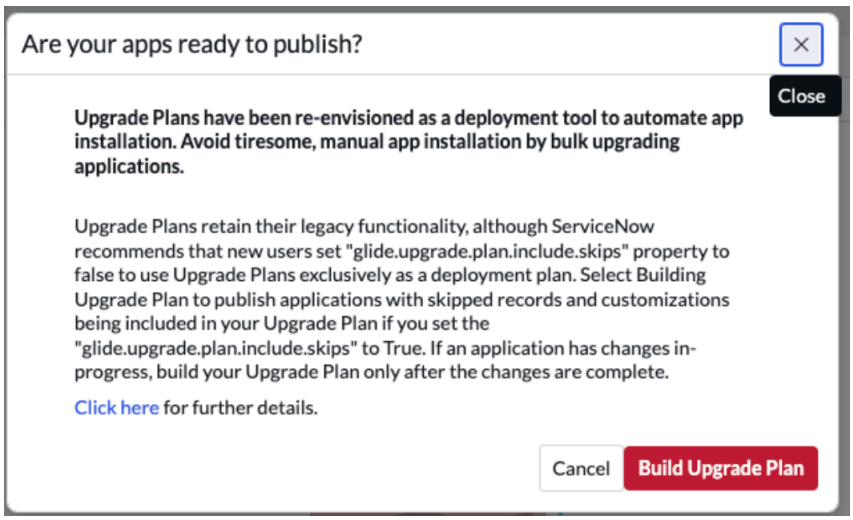
Je nach Szenario wird eine der folgenden modalen Nachrichten angezeigt:

© 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.

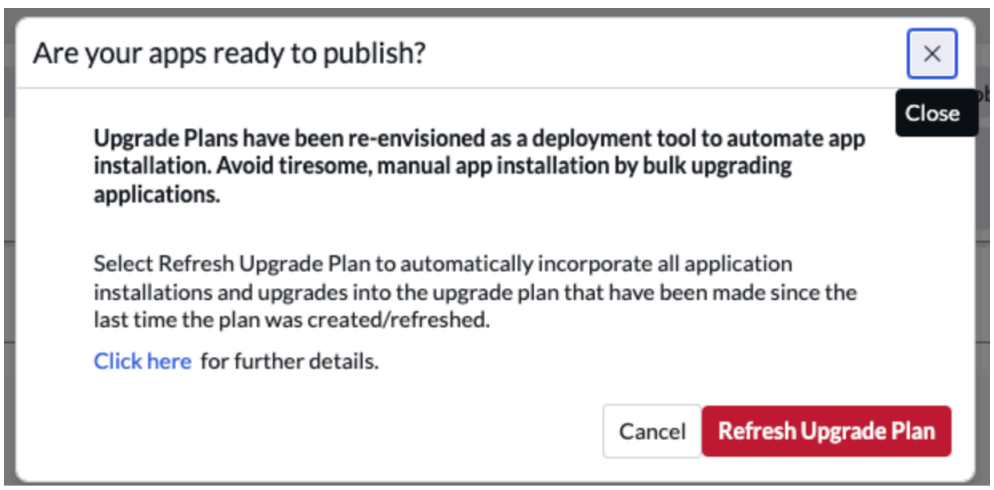
- Erstmaliger Anwender: Wenn Sie Ihren Upgrade-Plan zum ersten Mal erstellen (die Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert)



- Upgrade-Plan wird mit aktivierter Eigenschaft erstellt

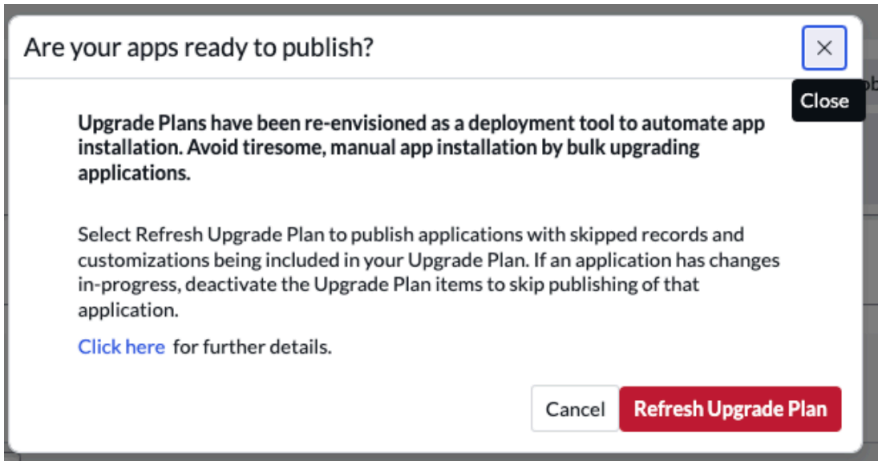


- Upgradeplan mit deaktivierter Eigenschaft aktualisieren (Standard)



© 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.

- Aktualisieren des Upgradeplans mit aktivierter Eigenschaft



Vorteile des Upgradeplans gegenüber Update-Sätzen

Mit Upgrade-Plänen können Sie Folgendes erreichen:

- Zusammen mit der Lösung für übersprungene Datensätze können Sie auch die App- und Plugin-Installation nachverfolgen

  Hinweis: Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgrade-Plan erfasst werden, nicht auswählen. Der Upgrade-Plan erfasst alle übersprungenen Datensätze, unabhängig davon, ob sie überprüft oder nicht, geändert oder nicht. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

- Optimieren der Tabellenänderungen mithilfe von Batch-Bootstrapping
- Verwalten Sie Ihre Anpassungen mit dem App-Repository

Hinweis: Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Wenn Sie einen Upgrade-Plan auf einer Builder-Instanz erstellen, wird er genau wie die Builder-Instanzversion erstellt (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden. Bei Verbraucherinstanzen sollte die Version des Upgradeplans genau mit der Verbraucherinstanzversion übereinstimmen.

Persona

Wenn Sie das App-Repository für die aktive Anwendungsentwicklung verwenden, verwenden Sie den Upgrade-Plan, um Ihre Upgrades zu beschleunigen.

Hinweis: Wenn Sie derzeit die Update-Sätze verwenden und Ihren Upgrade-Prozess katapulieren möchten, verwenden Sie die Funktion „Upgrade-Plan“.

Design Überlegungen

Im Folgenden finden Sie die wichtigen Überlegungen bei der Arbeit mit dem Upgrade-Plan:

- Jedes neue Instanz-Upgrade erfordert einen eigenen Upgrade-Plan. Es kann nicht für Upgrades freigegeben werden.
- Zum Erstellen des Upgradeplans wird nur eine Generatorinstanz unterstützt
- Der Upgrade-Plan kann auf einer Verbraucherinstanz nicht deinstalliert werden. Sie können das gesamte Upgrade zurücksetzen, aber nicht teilweise.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Umfang der Dateien, die in verschoben wurden **Globale Anpassungen: Upgrade-Plan** Anwendung nach Upgrade-Plan ist noch global
- Während eines Upgrades werden nur die Upgrade-Planelemente mit verwendet **Status=Bereit** Und **Aktiv=wahr** Werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.
- Upgrade-Sätze können nicht in den Upgrade-Plan aufgenommen werden
- Im Upgrade-Plan sind nur Plugins „Wartung“ nicht zulässig
- Konfigurieren Sie Ihre Instanz als Generatorinstanz, bevor Sie neue Anwendungen und Plugins installieren oder Lösungen überspringen. Andernfalls werden die Aktionen nicht vom Upgrade-Plan erfasst.
- Sie können die Liste der Anpassungen in der Ansicht „Upgrade-Plan-Elemente“ nicht anzeigen. Sie können zu den entsprechenden Tabellen navigieren, um sicherzustellen, dass die Anpassung erfasst wurde.

Siehe KB1271313 Weitere Informationen finden Sie unter .

Hintergrundvorgänge des Upgradeplans

Während der Erstellung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Übersprungene Datensätze werden verpackt und in das App-Repository in Form einer globalen Anwendungs- und App-Anpassung hochgeladen. Im Folgenden sind die 3 Arten von Apps aufgeführt, die vom Upgrade-Plan in Ihrer Instanz und dem App-Repository erstellt wurden.

  Hinweis: Nachdem die Verpackung abgeschlossen ist, können Sie die Elemente aus dem Upgrade-Plan auswählen. Ein Upgrade-Plan funktioniert auf Umfangsebene, sodass er alles erfasst und im Repository veröffentlicht.

  - Die globalen Datensätze werden in der Upgradeplan-App für globale Anpassungen verpackt und im App-Repository veröffentlicht
  - Die bereichsbezogenen übersprungenen Datensätze werden in den entsprechenden App-Anpassungspaketen verpackt
  - Wenn der Upgrade-Plan veröffentlicht wird, wird eine globale Anwendung erstellt, z. B. **Upgrade-Plan: Release-Name**
- Vorhandene ServiceNow-Funktionen wie globale Anwendungs- und App-Anpassung werden als Anwendungscontainer verwendet, die in allen erforderlichen Instanzen installiert werden können. Siehe Veraltet – Globale Anwendungsdateiverwaltung und Anwendungsbereich , um weitere Informationen zu erhalten.
- Wenn Sie Anwendungen oder Plugins installieren, werden sie auch im Upgrade-Plan erfasst. Da es sich jedoch um Anwendungslebenszykluselemente handelt, werden sie nie in das App-Repository übertragen.

Während der Nutzung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Zuerst wird der Upgradeplan validiert, und dann wird die Quelle aus dem App-Repository heruntergeladen
- Sobald die Quelle heruntergeladen wurde, wird die App in den Status „bereit“ versetzt

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: Nur die Upgrade-Planelemente mit **Status=Bereit** Und **Aktiv=wahr** Werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.

- Automatische Generierung der Vorschau für den Upgradeplan

Modul „Upgrade-Verlauf“

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz vorgenommen wurde. Mit diesem Modul können Sie auch den vollständigen Bericht eines alten Upgrades oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion anzeigen.

Navigieren Sie zum Anzeigen eines Upgradeverlaufsdatensatzes zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf** Und wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular System-Upgrades angezeigt.

Details zum Formular „System-Upgrades“

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen war-Datei (Version).
An	Name der angewendeten war-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel, zu dem der Upgradeprozess begann.
Upgrade beendet	Zeitstempel, zu dem der Upgradeprozess abgeschlossen wurde.

Formularabschnitt „Details zum Upgradeverlauf“

Feld	Beschreibung
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und die Upgradekomponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Changes, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Änderungen angewendet** Ist die Summe der aktualisierten und verschiedenen Datensätze, die der Anzahl der gelöschten Datensätze hinzugefügt wird (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist), der Anzahl der eingefügten Datensätze hinzugefügt wird (wobei der Wert von „geändert“ „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtanzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. Verarbeitete Changes sind die Summe von **Änderungen übersprungen** Und **Änderungen angewendet** .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert 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.

Wählen Sie den zugehörigen Link „Übersprungener Datensatz – VTB“ aus, um übersprungene Datensätze über VTB anzuzeigen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Visuelles Taskboard für übersprungene Datensätze (VTB).

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgradeplanverlauf anzeigen, um die Details der Upgradeplankonfiguration anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Plan – Übersicht.

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen, um die Zusammenfassung eines älteren Upgrades über das Upgrade-Überwachungsmodul anzuzeigen.

Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen Für weitere Informationen zu zugehörigen Listen.

Mit Upgrade Center

Verwenden Sie verschiedene Funktionen im Upgrade Center, um eine Vorschau Ihrer Upgrade-Experience anzuzeigen, zu planen und zu überwachen. Sie können auch jedes in Ihrer Instanz vorgenommene Upgrade mithilfe des Moduls „Upgradeverlauf“ überprüfen und nachverfolgen.

- Vorschau Ihres Upgrades anzeigen : Erhalten Sie einen Einblick in Ihre Upgrade-Experience für verschiedene ServiceNow-Release-Versionen, und sehen Sie sich die Auswirkungen auf Ihre aktuellen Konfigurationen an.
- Planung und Überwachung Ihres Upgrades : Überwachen Sie den Status eines laufenden Upgrades mit dem Modul „Upgrade-Überwachung“. Mit diesem Modul können Sie auch ein Upgrade planen.
- Überprüfen Sie Ihren Upgradeverlauf : Nachverfolgen Sie ein Upgrade, und überprüfen Sie seine Berichte mithilfe des Moduls „Upgradeverlauf“.

Vorschau eines Upgrades anzeigen

Verwenden Sie das Modul „Upgrade-Vorschau“, um einen Einblick in die Erfahrung eines Upgrades vor dem tatsächlichen Upgrade zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen untersuchen und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz auf Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte.

- Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen: Vorschau der Änderungen anzeigen, die nach einem Upgrade vorhergesagt wurden.
- Formular „Upgrade-Vorschau“ : Alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau.

Zeigen Sie die Vorschau des Upgrades an

Verwenden Sie das Formular „Upgradevorschau“, um eine alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

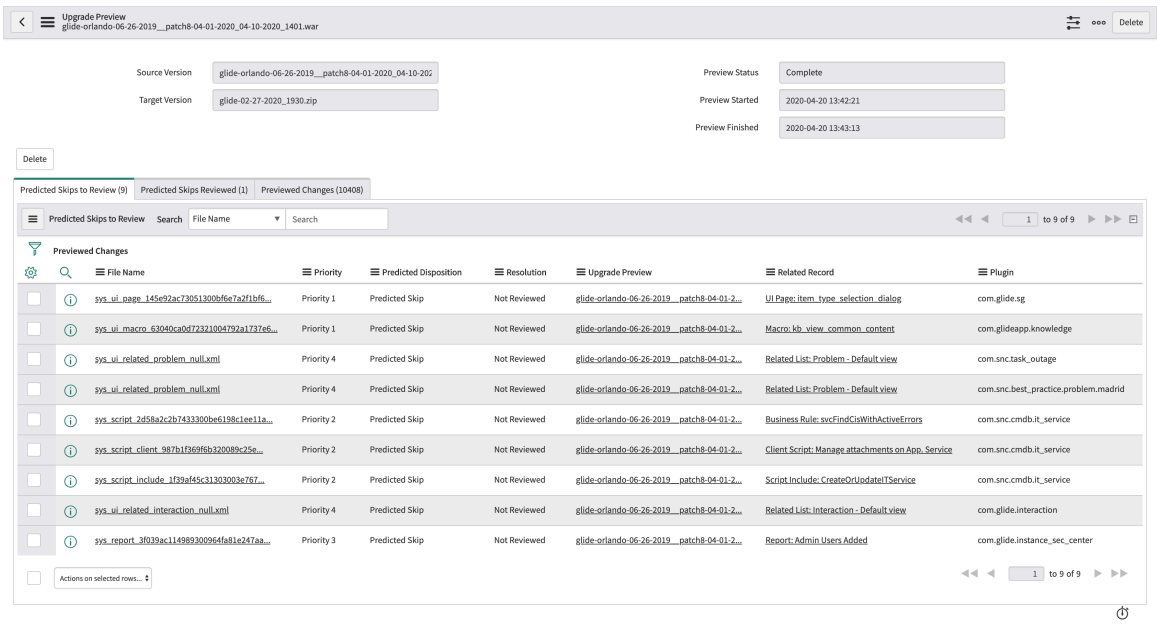
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Vorschau des Moduls anzeigen**an.
2. Wählen Sie die Zielversion aus, die in der Vorschau angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie Auf **Los** Oder **Vorschau Aktualisieren** Zum Ausführen der ausgewählten Vorschau.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Zeigen Sie Vorschaudetails an** Auf der **Vorschau der Version wird angezeigt** Karte zum Anzeigen der folgenden zugehörigen Listen.
   - **Vorhergesagte Übersprungen zur zugehörigen Liste „Überprüfen“** : Der Upgradevorschauprozess informiert Sie über die Anpassungen, die während eines Upgrades voraussichtlich übersprungen werden. Die Upgradevorschau verarbeitet die übersprungenen Dateien, die angepasst wurden. „Vorhergesagte Übersprünge zur Überprüfung“ listet alle übersprungenen Dateien auf, die noch nicht überprüft wurden.
   - **Zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“** : Die zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“ zeigt die Datensätze an, die zuvor in der zugehörigen Liste „vorhergesagte Übersprungen zur Überprüfung“ angezeigt wurden und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung und auswählen **Lösungsstatus** Wurde auf einen anderen Wert als festgelegt **Nicht Überprüft** , Der aktualisierte Datensatz wird in die zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“ verschoben.
   - **Zugehörige Liste „Changes in Vorschau“** : Die zugehörige Liste „Changes in der Vorschau“ gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet. Die Gesamtanzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden.

   Siehe Changes in der Vorschau angezeigt Um weitere Details zu den zugehörigen Listen zu erhalten.



Feld	Eingabewert
Quellversion	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Zielversion, auf die die Instanz aktualisiert wird, um eine Vorschau anzuzeigen
Vorschaustatus	Status der Vorschau. ○ Ausstehend ○ In Bearbeitung

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	Eingabewert
	○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen
Vorschau gestartet	Datum und Uhrzeit, zu der die Vorschau gestartet wurde
Vorschau abgeschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der die Vorschau abgeschlossen wurde

Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen

Verwenden Sie die Tabelle „Vorschau der Changes“, um die Liste der Gesamtdatensätze anzuzeigen, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet.

Vorschau der übersprungenen Listenvorhersage

Die **Gesamtanzahl der Datensatzänderungen** Enthält auch Datensätze, die aus verschiedenen Gründen voraussichtlich übersprungen werden. Der häufigste Grund ist eine Anpassung. Der Grund, warum ein Upgrade Anpassungen überspringt, besteht darin, das Überschreiben Ihrer Anpassungen zu vermeiden. Die Upgrade-Vorschau versucht vorherzusagen, welche Datensätze beim tatsächlichen Upgrade übersprungen werden. Es prognostiziert Übersprungen aufgrund von Anpassungen und einigen der anderen komplexeren Szenarien. Es ist möglich, die Upgradevorschau zu verwenden, um diese vorhergesagten Anpassungsübersprungen vor dem Upgrade zu beheben, was verhindern kann, dass dieser Übersprungen erfolgt.

Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Vorschaudetails an** Link auf **Vorschau der Version wird angezeigt** Karte. Das Formular „Upgrade-Vorschau“ wird zusammen mit den folgenden zugehörigen Listendetails angezeigt.

Details zu zugehörigen Listen

Feld	Beschreibung
Dateiname	Datensatz, der für den Abgleich gekennzeichnet wurde.
Vorhergesagte Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei vorhergesagt wird: • Vorhergesagtes Einfügen: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen. • Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen. • Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen 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.

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Vorhergesagtes Überspringen (Manuelle Zusammenführung): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren manueller Eingriffe erfordert. • Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da es bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet hat.
Priorität	Priorität, die zur Lösung des Konflikts zugewiesen wurde. Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt. **Hinweis:** ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Lösung	Möglichkeiten zur Lösung eines Konflikts. • **Nicht überprüft** : Dateien in Konflikt, die noch nicht überprüft wurden • **Überprüft** : Überprüft, es wurde jedoch noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüfung nicht erforderlich** : Überprüfung der übersprungenen Dateien ist nicht erforderlich • **Überprüft und beibehalten** : Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade vorhanden • **Überprüft und rückgängig gemacht** : Anpassungen verworfen, Datensatz entsprechend der Upgradeversion aktualisiert

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

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Plugin	Plugin mit dem Datensatz
Zugehöriger Datensatz	Datensatz, für den der Change-Listeneintrag gilt

Planen und Überwachen eines Upgrades

Verwenden Sie das Modul „Upgrade-Überwachung“, um den Status eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz zu planen und zu überwachen. Sie können auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.

- Überwachung eines Upgrades : Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz
- Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze : Lösen Sie die Unterschiede zwischen den aktualisierten und den anwenderdefinierten Versionen eines Datensatzes, indem Sie die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten
- Lösen Sie Konflikte eines Datensatzes : Lösen Sie Konflikte zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den Changes, die dem Upgrade zugeordnet sind

Überwachen Sie ein Upgrade auf eine Instanz

Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in einer Instanz mit der Upgrade-Überwachung. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse im Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Upgrade-Center** > **Upgrade-Überwachung** .

   Hinweis: Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird der Anwender automatisch zu weitergeleitet **Upgrade-Center** > **Upgrade-Überwachung** Seite.

2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.
   Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der vollständige Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.

   Hinweis: Sie können jetzt den Status jeder Phase im Upgradeprozess anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Fortschritt.

Nächste Maßnahme

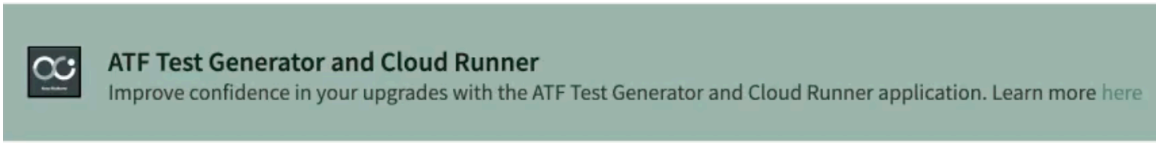
Im Upgrade-Zusammenfassungsbericht Lösen Sie alle Konflikte Dadurch konnte das System Datensätze nicht aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, werden Fortschrittsbalken und andere Informationen angezeigt, um zu helfen Sie Überwachen Sie den Prozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Status jeder Phase während eines Upgradeprozesses anzeigen. Es hilft Ihnen, genau zu wissen, in welcher Phase Sie sich zu einem beliebigen Zeitpunkt des Upgradeprozesses befinden.

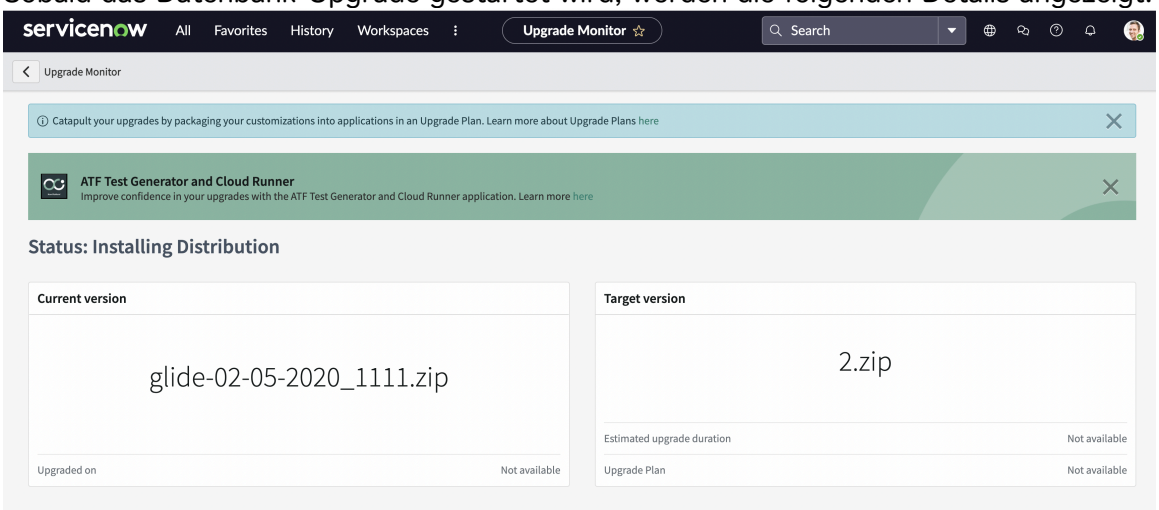


Wenn Sie haben ATF Test Generator und Cloud RunnerStore-Anwendung installiert, Sie Kann Planen Sie Testgenerierungsausführungen aus dem Upgradeüberwachung Seite . Die obige Meldung wird während eines Upgradeprozesses angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die SN_ATF_TG Plugin ist nicht aktiv .
- Die Instanz ist kein Fed-Instanz .
- Die Instanz ist keine selbst gehostete Instanz .

Hinweis: Sie können jetzt sicher ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen, indem Sie verwenden ATF-Testgenerator und Cloud Runner Store-App. Siehe ATF Test Generator und Cloud Runner erkunden Weitere Informationen finden Sie unter .

Sobald das Datenbank-Upgrade gestartet wird, werden die folgenden Details angezeigt.



Details zum Upgrade-Fortschritt

Feld	Eingabewert
Aktuelle Version	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Ziel-Upgrade-Version der Instanz
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der angibt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste gibt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Plattform Wird Aktualisiert	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die die Grundlage der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema Wird Aktualisiert	Das System scannt die Plugins, um eine Liste von Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden 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.

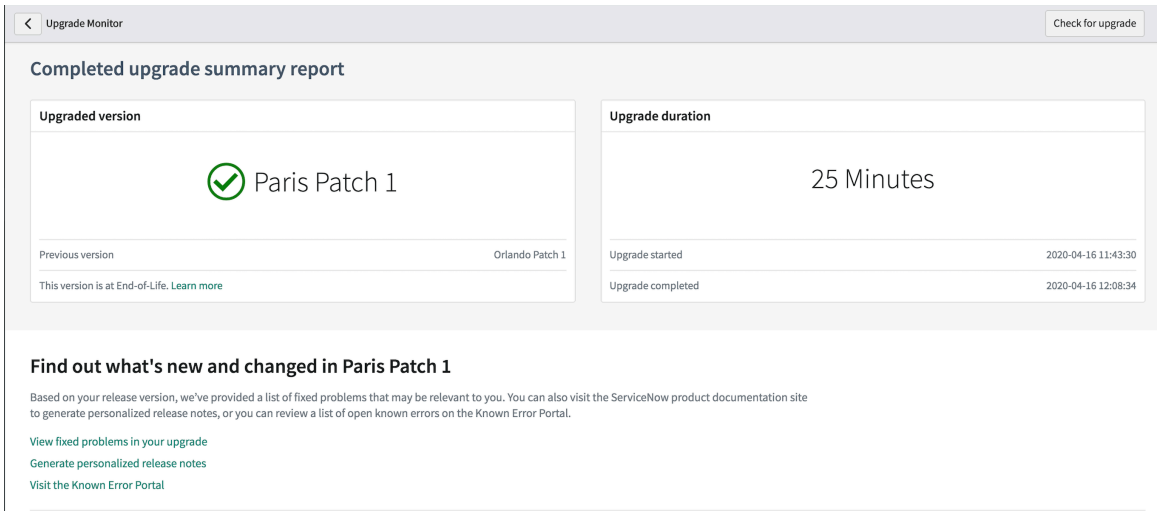
Details zum Upgrade-Fortschritt (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins Werden Geladen	Das System lädt sowohl Core- als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgeführten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Abschluss	Das System führt ein Upgrade von Komponenten durch, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die Datei an, die derzeit aktualisiert wird.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: Ausstehend, wird ausgeführt, erfolgreich, Fehlgeschlagen oder ausgefallen.
Knoten	Der durch den Pfeil angegebene ausgewählte Knoten. Um die Auswahl zu ändern, positionieren Sie den Mauszeiger über das Symbol für den Knoten, der ausgewählt werden soll.
Laufzeit	Wie lange der ausgewählte Knoten (angezeigt durch den Pfeil) ausgeführt wurde. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird dieser Wert nicht mehr aktualisiert und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline geht.
Version	Der aktuelle Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Upgrade erfolgreich	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten offline war.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Der Bericht „Upgrade-Zusammenfassung“ fasst die ergriffenen Aktionen zusammen, stellt Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Changes bereit, die Teil des Upgrades sind, und enthält Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere 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.



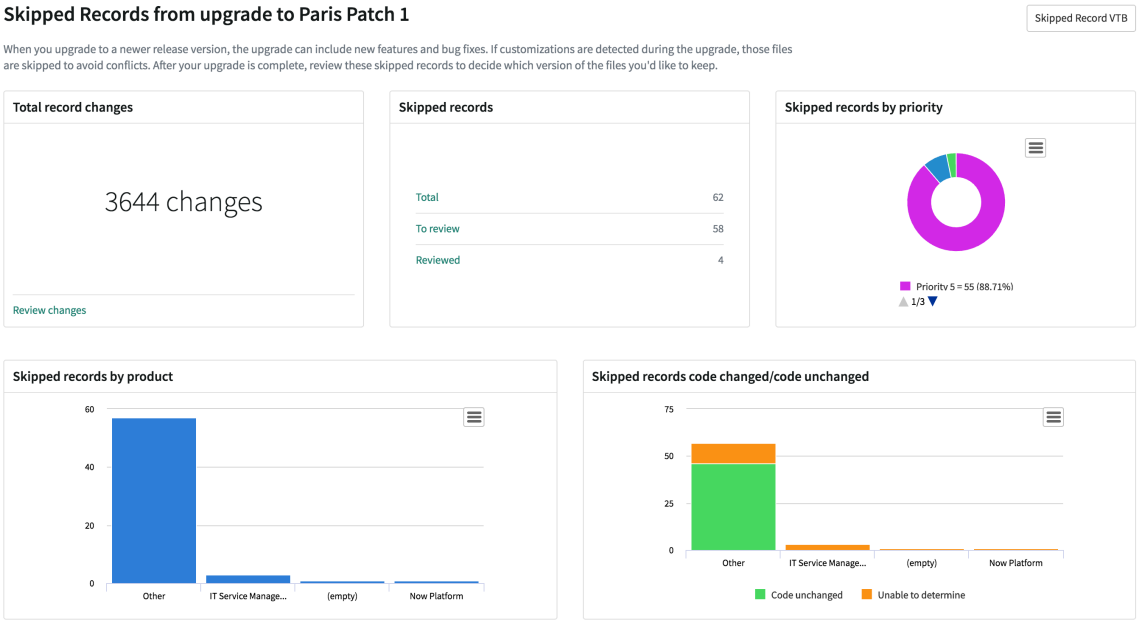
Upgrade-Zusammenfassungsdetails

Feld	Eingabewert
Aktualisierte Version	Version, auf die die Instanz aktualisiert wurde
Upgradedauer	Gesamtzeit für das Upgrade
Finden Sie heraus, was neu und geändert wurde	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt. • Problembehebungen: Korrekturen, die seit dem letzten Upgrade der Version vorgenommen wurden • Personalisierte Release-Hinweise: Zusammenfassung der Release-Hinweise für die in der Vorschau angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden

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.

Übersprungene Datensätze



Details zu übersprungenen Datensätzen

Feld	Eingabewert
Gesamtanzahl der Datensatzänderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich seit der vorherigen Upgrade-Version geändert haben. **Überprüfen Sie die Änderungen** : Die Liste der Datensätze, die sich geändert haben, kann überprüft werden. Unter Formular „System-Upgrade“ finden Sie weitere Details.
Übersprungene Datensätze	Datensätze wurden übersprungen, um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen überschrieben werden. Wenn während des Upgrades Anpassungen in einigen Datensätzen gefunden werden, werden diese Datensätze übersprungen. Als Administrator können Sie jedes Update lösen, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update zu lösen, können Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz überprüfen und dann entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung auf das Basissystem zurücksetzen. Wenn Sie einige der Anpassungen auf die Basisversion zurücksetzen möchten, werden diese Datensätze durch das Upgrade gesendet, ohne übersprungen zu 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.

Details zu übersprungenen Datensätzen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• **Gesamt** : Übersprungene Datensätze insgesamt • **Zur Überprüfung** : Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die noch überprüft werden müssen • **Überprüft** : Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft wurden
Übersprungene Datensätze nach Priorität	ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Übersprungene Datensätze nach Produkt	Übersprungene Datensätze werden nach Produktnamen sortiert
Übersprungene Datensätze – Code geändert/ unverändert	Übersprungene Datensätze werden je nachdem sortiert, ob der Code geändert wurde oder nicht.

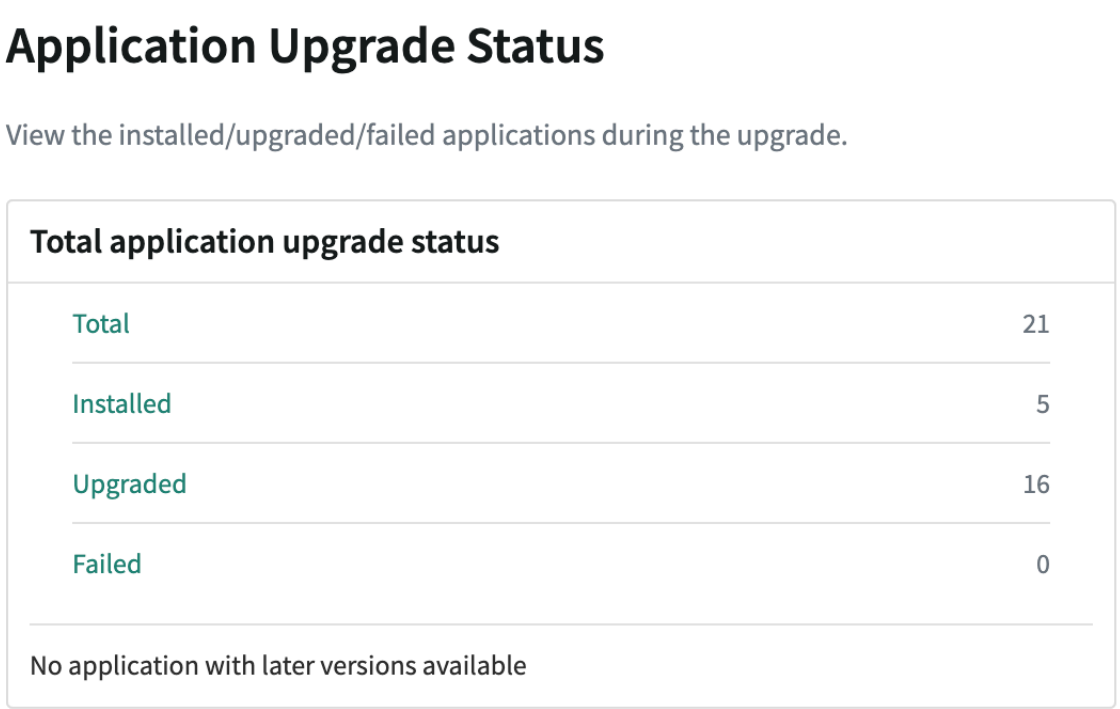
Hinweis: Sie können auf klicken **Datensatz-VTB übersprungen** Dient zum Anzeigen des Lösungsstatus des aktuellen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen mithilfe der VTB-Ansicht (Visual Taskboard). Weitere Informationen finden Sie unter Visuelles Taskboard für übersprungene Datensätze (VTB).

Knoten-Upgrades

Im Abschnitt Knoten-Upgrades wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie in der Legende (Schlüssel) und rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

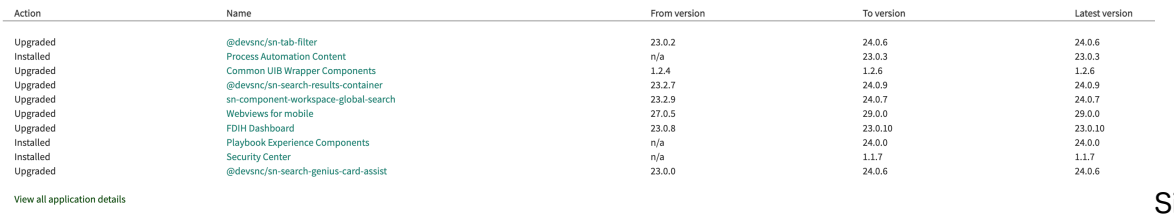
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Status des Anwendungs-Upgrade



Sie können anzeigen Liste der während eines Upgrades installierten und aktualisierten Anwendungen . Außerdem werden die Anwendungen aufgelistet, die während des Prozesses nicht installiert wurden.

Hinweis: Die **Alle Anwendungen befinden sich in den neuesten Versionen** Die Nachricht wird nur angezeigt, wenn alle Anwendungen mit ihren neuesten Versionen arbeiten.



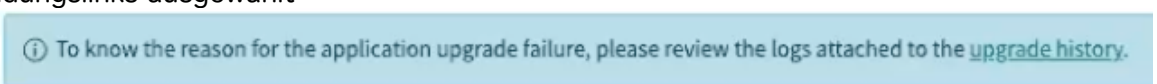
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Sie können die ersten 10 Anwendungen anzeigen, die während des Upgrades installiert wurden. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwendungsdetails an** Zum Anzeigen der Informationen zu allen installierten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Anwendungen in der Tabelle „Verläufe der Upgrade-App-Version“.

Hinweis: Sie können einen der Anwendungslinks auswählen, um zur zugehörigen Formularansicht zu wechseln. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Anwendung** In der Formularansicht, um zum SYS-Datensatz der Anwendung zu wechseln.

Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn Sie einen der fehlgeschlagenen Anwendungslinks ausgewählt haben.



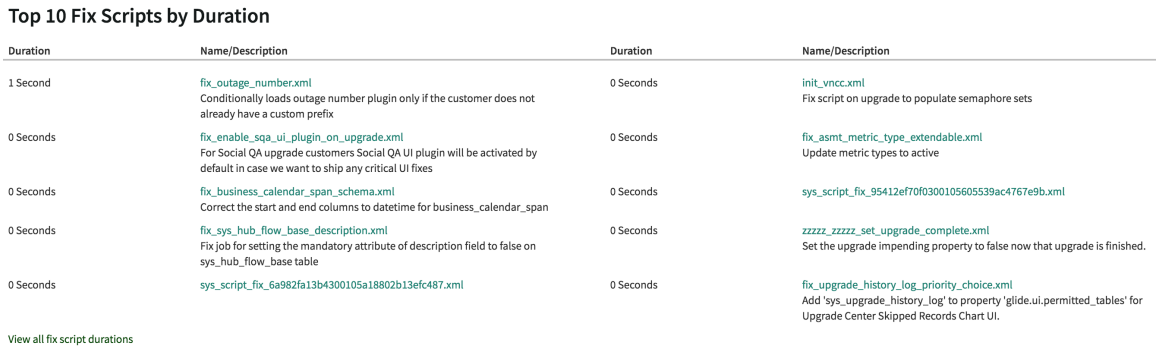
Automatische Übersetzung

© 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.

Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

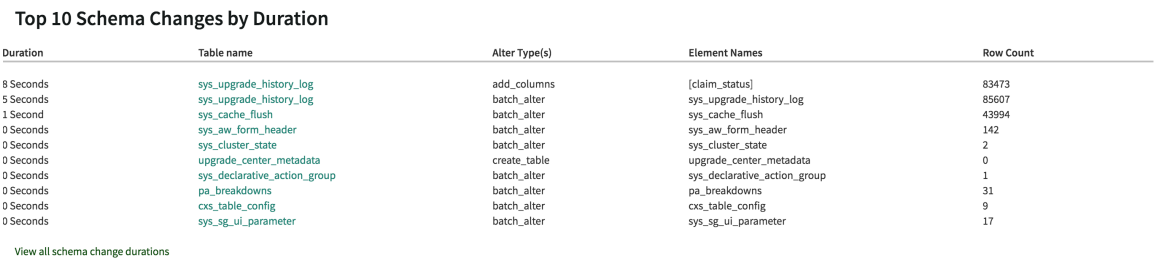
Der Abschnitt „Schemaänderungen in Klonausgeschlossene Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen an, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klonen ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert das Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um zu schätzen, wie viel länger das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer



Die Top-10-Korrekturskripts nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts am häufigsten benötigt wurden.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer



Die Top-10-Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen am häufigsten erforderlich waren.

Top-10-Plugins nach Dauer

Die Top-10-Plugins nach Dauer helfen Ihnen, die Plugins zu sehen, die am meisten Zeit benötigt haben. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** Um anzuzeigen **System-Upgrade-Metriken** Liste gefiltert nach aktuellem SYS-Upgradeverlaufsprotokoll und sortiert nach Dauer. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin 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.

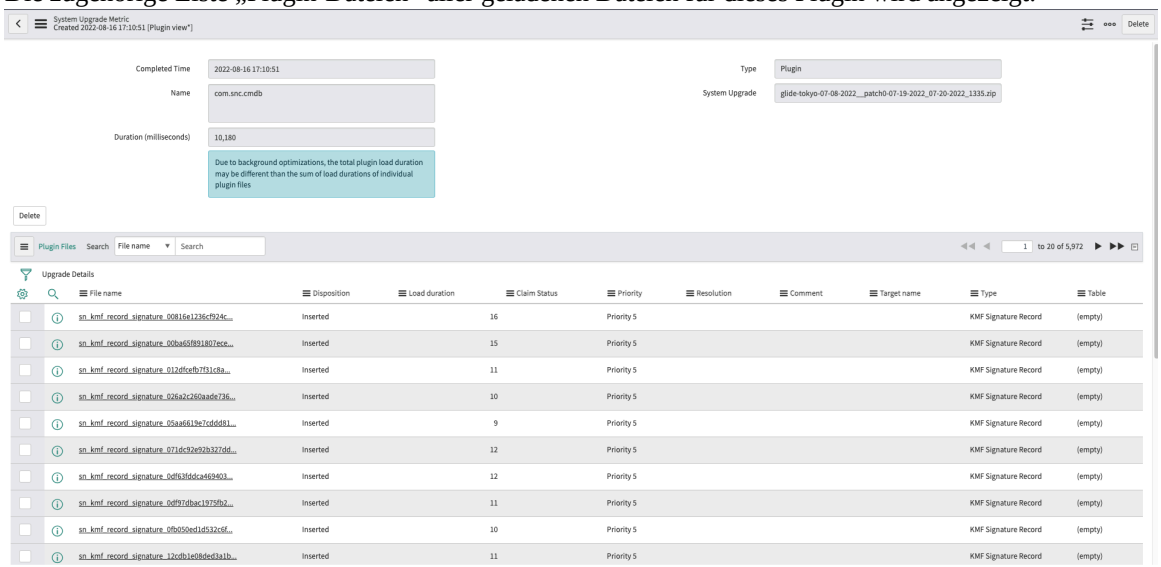
Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an

Rufen Sie eine zugehörige Listenansicht aller für ein Plugin geladenen Dateien ab, indem Sie auf klicken **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**an.
   Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Top-10-Plugins nach Dauer** .
3. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** .
   Die **System-Upgrade-Metriken** Eine Liste aller Plugins und ihrer Dauer wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf eines der Plugins in der Liste, um zu öffnen **System-Upgrade-Metriken** Formularansicht dieses Plugins.
   Die zugehörige Liste „Plugin-Dateien“ aller geladenen Dateien für dieses Plugin wird angezeigt.



Hinweis: Die Gesamtladedauer des Plugins ist nicht die Summe der Ladedauer aller geladenen Dateien für dieses Plugin.

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze, um die Unterschiede zwischen den aktualisierten und anwenderdefinierten Versionen eines Datensatzes zu beheben. Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz angepasst oder geändert haben, z. B. eine Business-Regel oder ein Skript, generiert das Upgrade einen Datensatz zum Überspringen des Protokolls.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Geschäftsregeln und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt werden, und setzen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**an.

   Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System an Upgrade-Fortschritt Bildschirm. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System an Upgrade für Übersichtsbericht ausführen.

2. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken Sie im Feld Übersprungen auf den Link Änderungen überprüfen.

   Das System zeigt an Formular „System-Upgrades“ .

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Übersprungene Datensätze überprüfen, und scrollen Sie bei Bedarf zur zugehörigen Liste Übersprungene Changes zu Überprüfen.
   Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen Weitere Informationen finden Sie unter .

4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.

   Das System zeigt an Formular „Upgrade-Details“ Für diesen Datensatz.

5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen möchten, und ergreifen Sie die entsprechende Aktion:

Aktion	Beschreibung
Behalten Sie den anwenderdefinierten Datensatz unverändert bei, und aktualisieren Sie ihn nicht	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft und beibehalten** . Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ zu „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben. Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen .
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen	**a.** Klicken Sie Auf **Konflikte Lösen** Um zu navigieren Formular „Konflikte lösen“. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf die Rechtspfeilschaltfläche für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen** . Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	○ Die **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und zusammengeführt** . ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht	Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf **Auf Basissystem zurücksetzen** . ○ Die **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** . ○ Die **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und rückgängig gemacht** . ○ Das System erstellt einen Kundenaktualisierungsdatensatz. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um die Anpassung erneut anzuwenden (rückgängig machen).
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft** . Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Lassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben	Von **Lösung** Liste auswählen **Nicht Überprüft** Zum Zurückstellen der Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts. Der Datensatz bleibt in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ in „Überprüfen“.

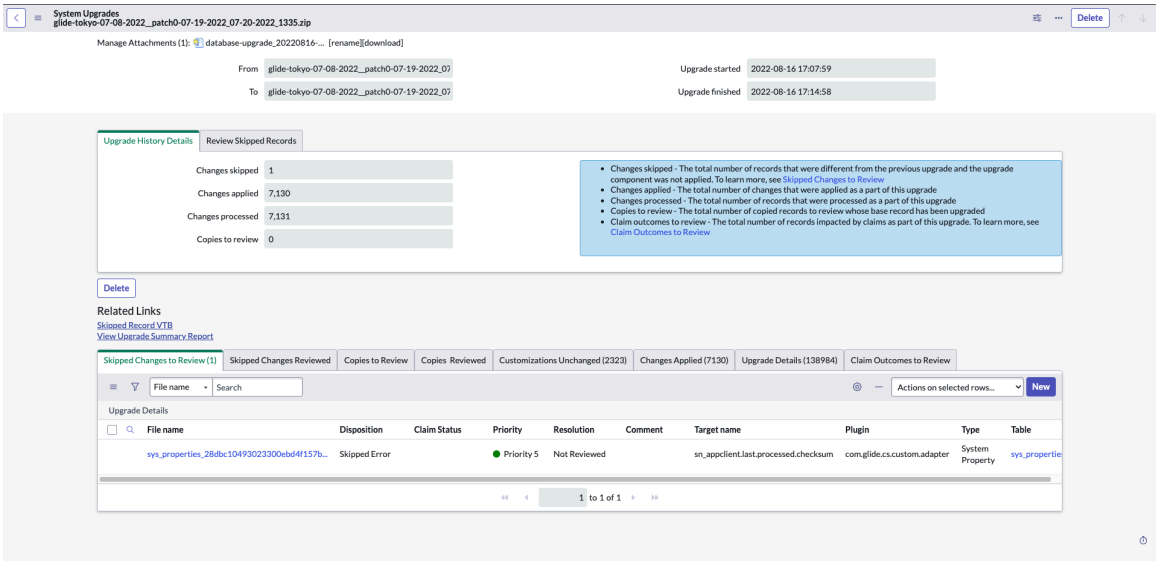
Hinweis: Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update-Satz, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert die Upgradedetails-Datensätze jedoch nicht von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie Kommentare, Lösungen oder andere Informationen aus der übersprungenen Liste beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

6. In **Kommentar** Geben Sie die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen ein, die Sie dokumentieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben, gründlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „System-Upgrade“

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste der übersprungenen Datensätze (die übersprungene Liste) an.



Details zum System-Upgrade

Feld	Eingabewert
Von	Version der Instanz vor dem Upgrade.
An	Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Zeit des Starts des Upgrades.
Upgrade beendet	Zeitpunkt, zu dem das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und die Upgradekomponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Changes, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Änderungen angewendet** Ist die Summe aus aktualisierten, verschiedenen Datensätzen, gelöschten Datensätzen (wobei der Wert von „geändert“ „wahr“ ist) und eingefügten Datensätzen (bei denen der Wert von „geändert“ „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtanzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. Verarbeitete Changes sind die Summe von **Änderungen übersprungen** Und **Änderungen angewendet** .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert 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.

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz

Stimmen Sie Unterschiede zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den Änderungen ab, die dem Upgrade zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Formular „Upgrade-Details“ Klicken Sie für den Datensatz, den Sie abgleichen möchten, auf **Konflikte Lösen** .

   Das System zeigt an Formular „Konflikte lösen“ , Der Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorhebt. Das Formular zeigt Informationen zum Basissystemdatensatz auf der linken Seite und zum anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite an.

   Hinweis: Das System erstellt einen neuen Kunden-Update-Datensatz, wenn Sie auf klicken **Konflikte Lösen** .

2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem anwenderdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular. Bearbeiten Sie für nicht-Skriptfelder den anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite, um das einzubeziehen, was Sie vom Basissystem und der Anpassung wünschen.
3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte, und lösen Sie es.
   a. Klicken Sie in das Feld Skript.

      Das System zeigt das Formular Konflikte lösen – Skript an und hebt Bereiche hervor, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.

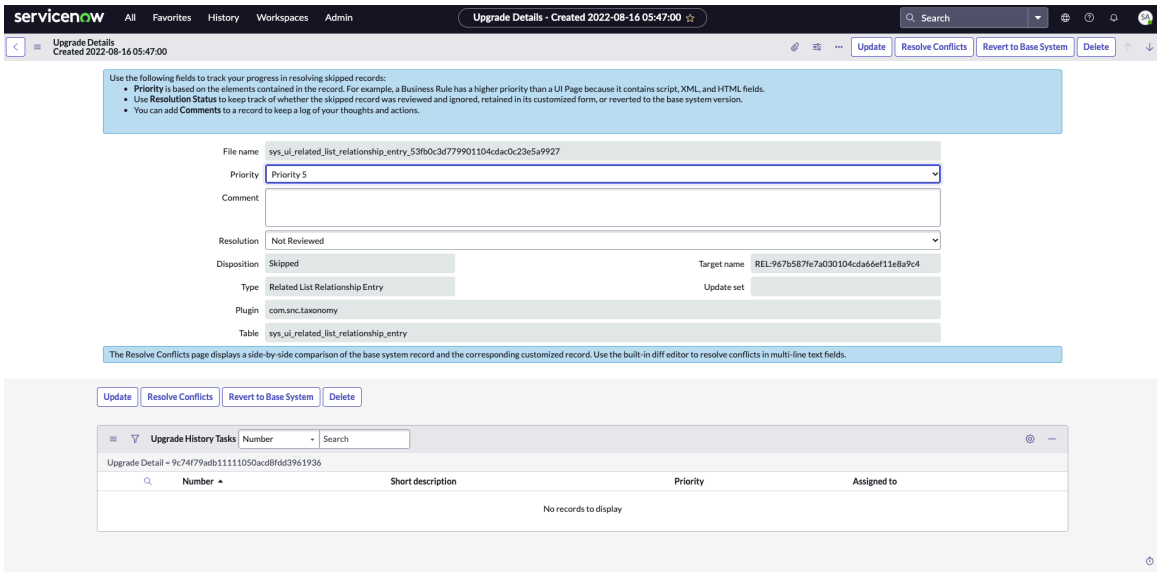
   b. Bearbeiten Sie die rechte Seite so, dass das Skript den gewünschten Inhalt enthält. Um einen Codeblock von links nach rechts zu verschieben, klicken Sie in der mittleren Spalte auf die kleinen Pfeile, die diesem Block entsprechen.
   c. Klicken Sie auf **OK**.

      Das System kehrt zum Formular Konflikte lösen zurück.
4. Klicken Sie auf, um Ihre Änderungen am Datensatz zu speichern **Speichern Sie Die Zusammenführung** .
   Das System legt fest **Lösung** Für diesen Datensatz bis **Überprüft und zusammengeführt** .

Formular „Upgrade-Details“

Im Formular „Upgrade-Details“ können Sie einen einzelnen Datensatz überprüfen, der vom Upgrade betroffen ist, und Konflikte zwischen dem Upgrade und Anpassungen abgleichen.

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



Details des Formulars „Upgrade-Details“

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Datensatz, den das System als abgeglichen werden muss.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt.
Kommentar	Kommentare zum Dokumentieren Ihrer Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes.
Lösung	So haben Sie sich für die Lösung dieses Konflikts entschieden: • **Nicht überprüft** : Noch nicht überprüft • **Überprüft** : Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüft und zusammengeführt** : Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die anwenderdefinierten und aktualisierten Versionen abzugleichen • **Überprüft und beibehalten** : Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade vorhanden • **Überprüft und rückgängig gemacht** : Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt 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.

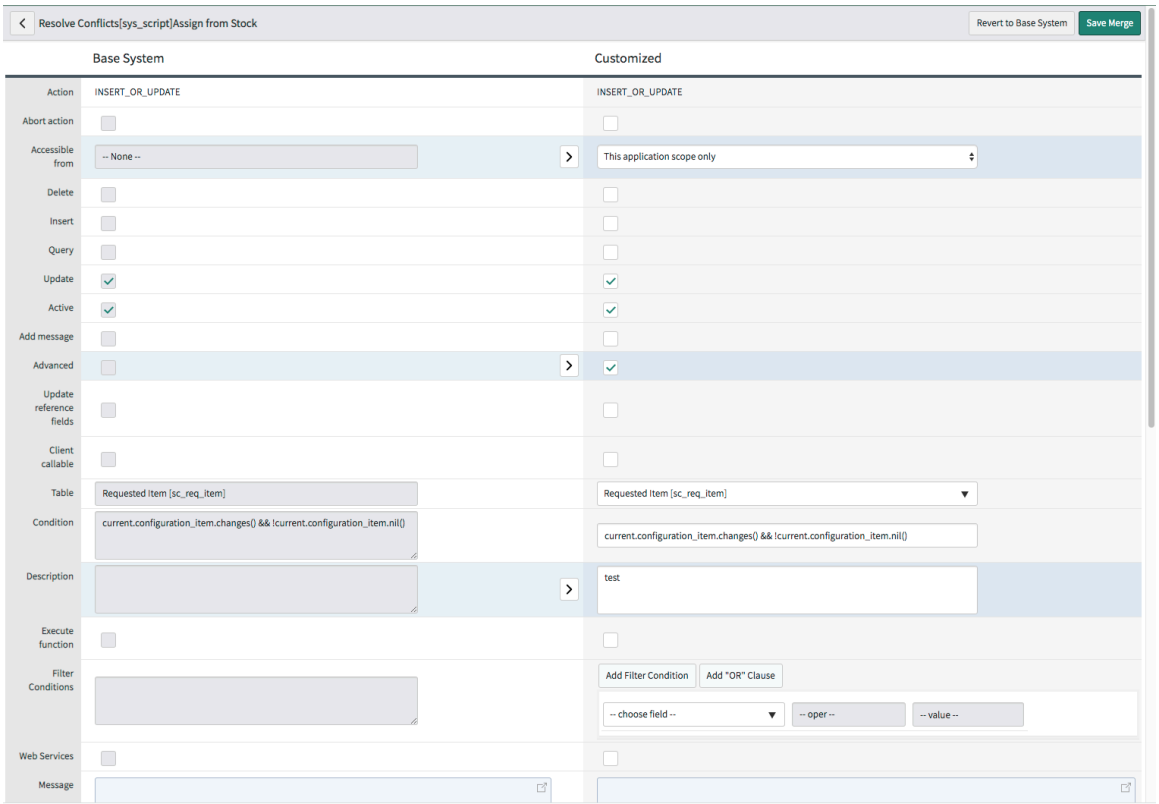
Details des Formulars „Upgrade-Details“ (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt • Aktualisiert: Das System hat den Datensatz aktualisiert • Gelöscht: Das System hat den Datensatz gelöscht • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle, die diesen Datensatz enthält, nicht finden • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baseline-Komponente seit dem letzten Release nicht geändert hat • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da die Aktualisierung manueller Eingriff erfordert • Übersprungen einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde • Nicht aktuell: Das System hat einen Change angewendet, dieser Change wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Typ des Datensatzes, z. B. Skripteinbindung.
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht Verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte lösen“

Das Formular Konflikte lösen vergleichen Sie mit der Basissystemversion mit der anwenderdefinierten Version eines Datensatzes und stimmen die Unterschiede 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.



Felder

Die Felder, die in diesem Formular angezeigt werden, hängen vom Typ des Datensatzes ab, den Sie abgleichen. Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Änderungen, die Teil des Upgrades sind. In der rechten Spalte werden die Felder für Ihren anwenderdefinierten Datensatz angezeigt.

Upgrade-Plan wird vorbereitet

Bereiten Sie einen Upgrade-Plan vor, der in Ihrem Upgrade verwendet werden soll, indem Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan

Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan, um ein nahtloses und beschleunigtes Upgrade zu erleben, indem Sie die Anwendungen in einen Upgrade-Plan packen.

Vorbereitungen

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Die Zielversion des Upgradeplans muss genau mit der Instanzversion identisch sein (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Planeigenschaften upgraden**an.

   Hinweis: Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Builder-Instanz 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.

2. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeplan**an.

   Hinweis: Wenn Sie sich auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ befinden, klicken Sie auf **Upgrade-Plan Verwalten** .

   Die Listenansicht „Upgrade-Plan“ wird angezeigt.

3. Klicken Sie Auf **Erstellen** Um den Upgrade-Plan-Build zu starten.
   Der Upgrade-Plan nimmt standardmäßig nur die App-Installationen auf und veröffentlicht ihn im App-Repository. Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Upgrade-Plan – Übersicht Weitere Informationen finden Sie unter .

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich alle Anwendungen in der Instanz im Status „bereit“ befinden, um im App-Repository veröffentlicht zu werden.

   Sie dürfen zu jedem Zeitpunkt nur einen Upgrade-Plan haben.
   Eine endgültige Bestätigungsmeldung wird angezeigt, um mit der Erstellung des Upgradeplans zu beginnen. Wenn für eine Anwendung Änderungen in Bearbeitung sind, darf der Upgrade-Plan erst erstellt werden, nachdem die Änderungen vorgenommen wurden. Eine Warnmeldung wird angezeigt, um die Überprüfung der verbleibenden übersprungenen Datensätze abzuschließen, vorausgesetzt, Sie haben die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert.

4. Klicken Sie Auf **Upgrade-Plan Erstellen** .
   Der Upgradeplan beginnt mit der Erstellung.

5. Klicken Sie Auf **Wechseln Sie zum Upgrade-Plan** Sobald der Build abgeschlossen ist.

   Hinweis: Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Wenn Sie die Ausführungsdetails des Upgradeplans anzeigen möchten. Wenn eine Warnung angezeigt wird, wird empfohlen, die Ausführungsdetails zu überprüfen, um die Fehler zu erkennen.

   Der Upgradeplan wird geöffnet, und eine Liste der Upgradeplanelemente wird angezeigt.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Neu** Wenn Sie Upgradeplanelemente manuell hinzufügen möchten.

   Hinweis: Die Anwendungen oder Plugins, die Sie dem Upgradeplan manuell hinzufügen möchten, müssen bereits installiert und in der Instanz aktiv sein.

   Wenn Sie vermeiden möchten, dass eines der Upgradeplanelemente Teil des Upgradeplans ist, legen Sie das ausgewählte Upgradeplanelement auf „falsch“ fest.

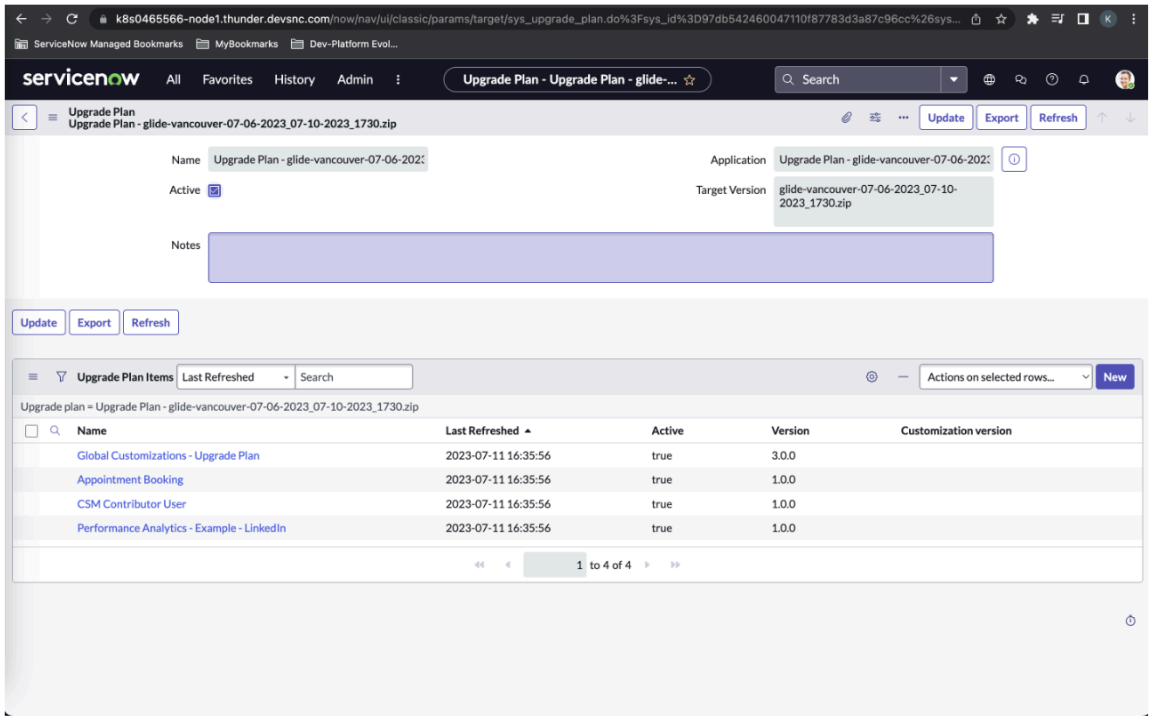
7. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Um alle letzten Änderungen am Upgrade-Plan zu erfassen.

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie Updates für die vorhandene Anwendung oder das vorhandene Plugin im Upgrade-Plan haben. Wenn der Upgrade-Plan bereits veröffentlicht wurde, müssen Sie ihn nach jeder Aktualisierung erneut veröffentlichen.

8. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Um den Upgrade-Plan zu veröffentlichen.
   Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Upgrade-Plan – Übersicht Weitere Informationen finden Sie unter .

   Hinweis: Installieren Sie alle erforderlichen Anwendungen und Plugins, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS auf „wahr“ festgelegt haben, müssen Sie alle übersprungenen Datensätze auflösen, bevor Sie den Upgradeplan veröffentlichen. Wenn Sie den Upgrade-Plan löschen möchten, klicken Sie auf **Löschen** . Die **Löschen** Die Option ist nur für Upgradepläne verfügbar, die noch nicht veröffentlicht 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.



Der Upgradeplan kann jetzt in der Verbraucherinstanz installiert werden.

Aktualisieren Sie Ihren Upgrade-Plan

Aktualisieren Sie Ihren Upgradeplan, um alle kürzlich installierten Plugins und Anwendungen in Ihren Upgradeplan zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zu den benötigten Anwendungen und Plugins, und wählen Sie aus **Aktivieren** Um sie zu installieren.

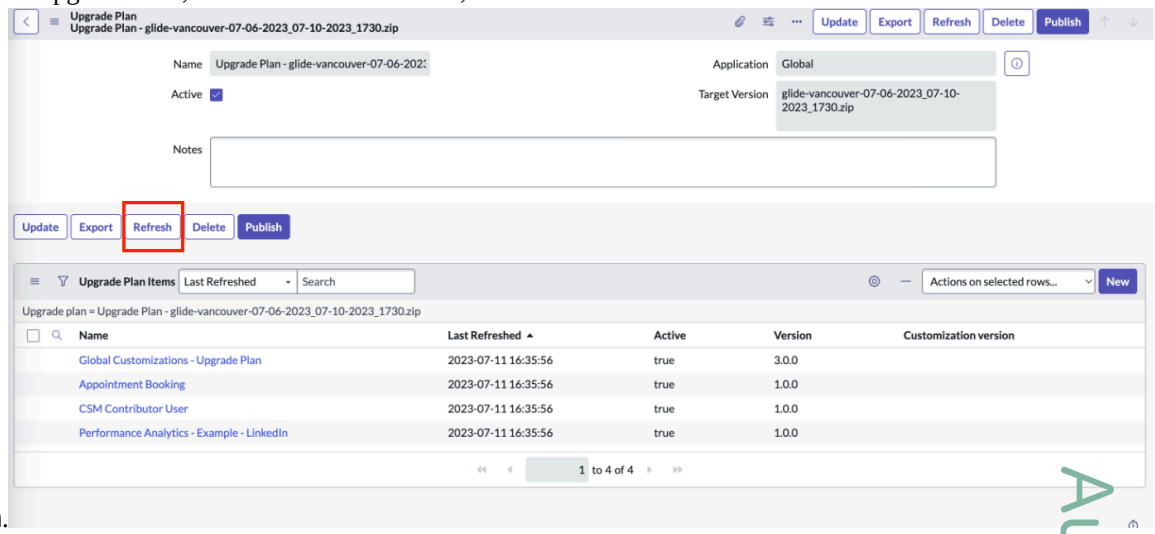
   Hinweis: Dies kann auch nach der Veröffentlichung des Upgrade-Plans erfolgen.

   Die Plugin-Aktivierung wird gestartet und erfolgreich installiert.

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.

2. Wechseln Sie zum Upgrade-Plan, und aktualisieren Sie ihn, indem Sie auswählen



Aktualisieren.
Die Bestätigungsnachricht „Upgrade-Plan aktualisieren“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie nach der Aktualisierung des Upgradeplans aus **Wechseln Sie zum Upgrade-Plan** .

> **Hinweis:** Die **Veröffentlichen** Die Schaltfläche ist weiterhin sichtbar, da der aktualisierte Upgrade-Plan veröffentlicht werden muss.

Die kürzlich installierten Plugins und Anwendungen werden in der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ angezeigt.

Upgrade-Plan wird installiert

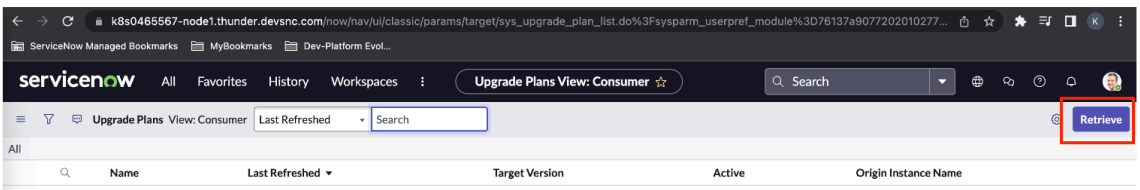
Installieren Sie Ihren Upgradeplan in der Verbraucherinstanz, um ihn in Ihre Upgrades zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgradeplan**an.
Die Listenansicht der Upgrade-Pläne wird angezeigt.
2. Wählen Sie Abrufen, um Ihren Upgrade-Plan zu finden.



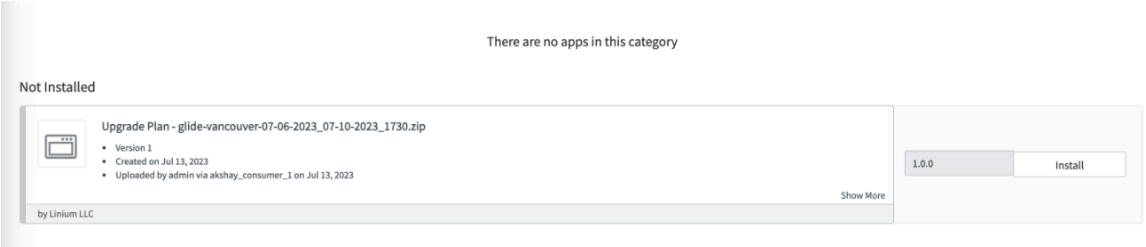
3. Suchen Sie Ihren Upgradeplan nach dem Namen.
4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Meine Unternehmensanwendungen** Und aktualisieren Sie es.

> **Hinweis:** Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die erforderliche Version Ihres Upgradeplans nicht finden können.

5. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um die neueste Version des Upgradeplans anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Installieren** Um den Upgrade-Plan in Ihrer Instanz zu installieren.

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: Wenn Sie nach der Installation in der Verbraucherinstanz Änderungen am Upgradeplan in der Builder-Instanz vorgenommen haben, aktualisieren Sie den Upgradeplan auf die neueste Version.

Bereiten Sie das Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor

Bereiten Sie Ihr Instanz-Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor, indem Sie feststellen, dass alle Anwendungen und Plugins bereit für die Implementierung im Upgrade sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgradeplan**an.
   Der installierte Upgrade-Plan wird in der Liste angezeigt.
2. Wählen Sie den Upgrade-Plan aus.
   Die Formularansicht „Upgrade-Plan“ wird mit allen zugehörigen Konfigurationen angezeigt.
3. Wählen Sie aus, um sicherzustellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind **Aktualisieren** Im Kontextmenü des Upgradeplans.
   Wenn bei einem der Elemente Fehler auftreten, beheben Sie diese, und führen Sie den Schritt erneut verarbeiten aus.

   Hinweis: Alle Anwendungen und Plugins in der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ müssen sich in befinden **Bereit** status, um mit dem Upgrade fortzufahren. Die Anwendung oder das Plugin in **Bereits Installiert** status, Fehler oder aktuelle Version werden während des Upgradeprozesses nicht berücksichtigt.

   Der Upgradeplan kann jetzt implementiert werden.
4. Wenden Sie einen vorhandenen Upgradeplan jederzeit auf eine Instanz an, ohne während Upgrades auf beschränkt zu sein.

   Sie können den Upgrade-Plan jetzt auch in einem Batch-Installationsformat exportieren, indem Sie verwenden **Exportieren** Schaltfläche. Siehe CI/CD – NACH /sn_cicd/App/Batch/install Weitere Informationen finden Sie unter .
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu Installieren** Um die fehlgeschlagenen Elemente nach Abschluss des Upgrades in einem Upgrade-Plan neu zu installieren.
   Sie können auch den Upgradeplanverlauf überprüfen, um die Gründe des Fehlers zu ermitteln.

   Hinweis: Sie müssen diese Option nur verwenden, wenn Sie fehlerhafte Elemente in einem Upgrade-Plan haben.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Erneut Verarbeiten** Dient zur erneuten Verarbeitung des Upgradeplans, nachdem die Fehler des Upgradeplanelements behoben wurden.

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn der Upgrade-Plan Fehlerelemente 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.

Vorschau Des Upgrade-Plans Anzeigen

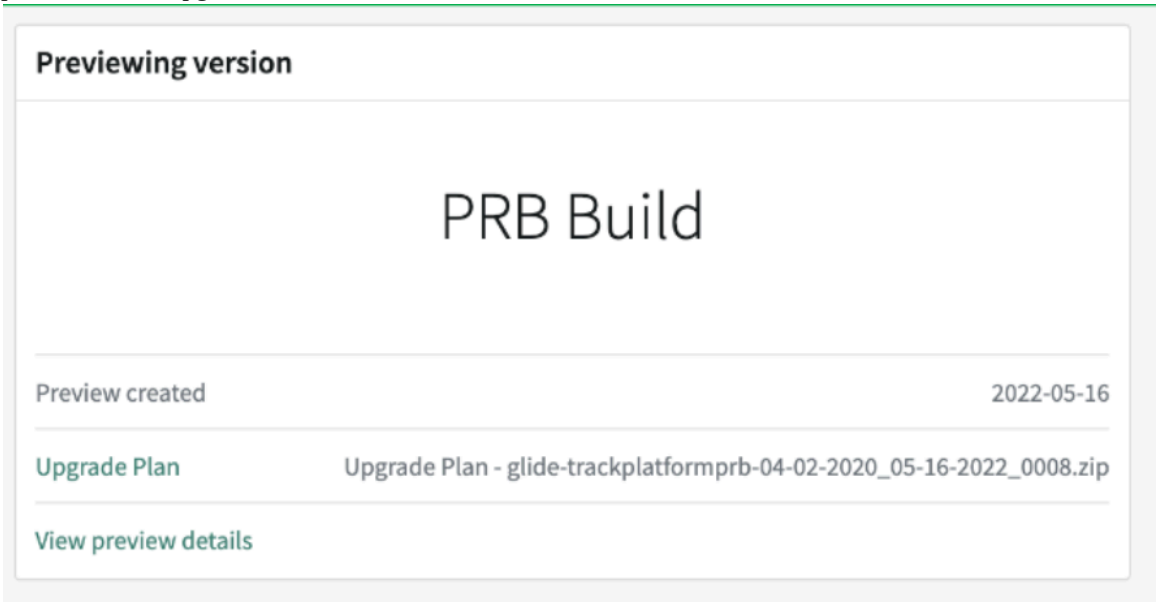
Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgradeplans an, bevor Sie in den Upgrades implementiert werden. Sobald der Upgradeplan installiert ist, wird automatisch die Vorschau des Upgradeplans generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

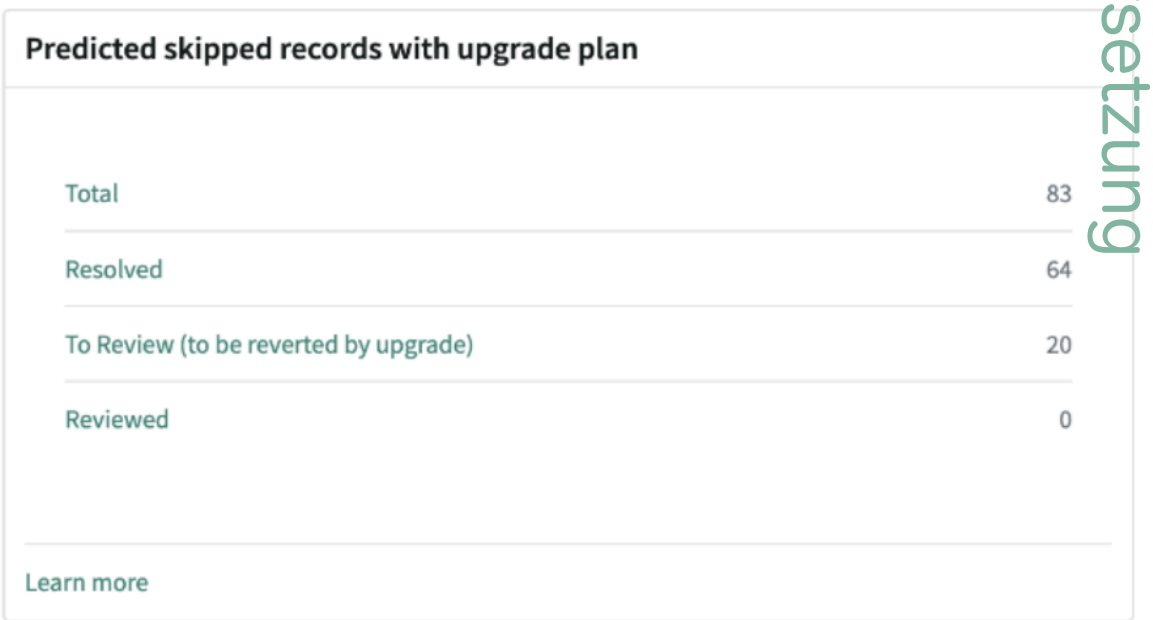
Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Vorschau“, um eine Vorschau des Upgrade-Plans anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie den Upgrade-Plan, der auf der Karte „Vorschau der Version“ erwähnt



wird.

3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhergesagten übersprungenen Datensätze mit der Upgrade-Plankarte, um eine Vorschau der übersprungenen Datensätze



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.

- Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
- Gelöst: Übersprungene Datensätze, die im Upgrade-Plan enthalten sind
- Überprüft: Übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Wenden Sie den Upgrade-Plan auf Ihr Upgrade an

Wenden Sie den ausgewählten Upgrade-Plan auf Ihr Instanz-Upgrade an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Überwachung“, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Upgrade-Plan in Ihrem Upgrade implementiert wird.
   Wenn der Upgrade-Plan für das laufende Upgrade implementiert wurde, wird der Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Zielversion angezeigt.

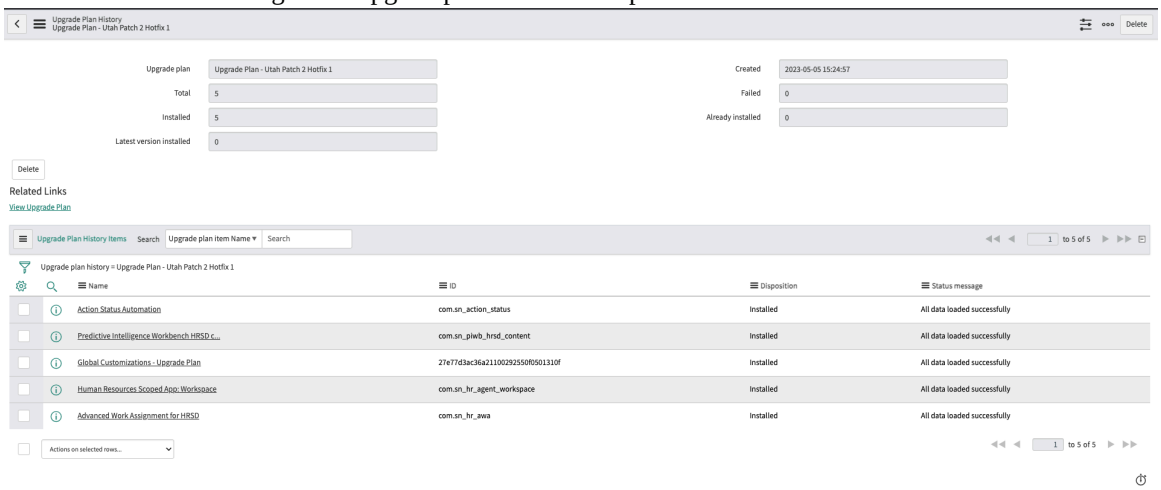
   Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Upgrade-Plan – Übersicht Weitere Informationen finden Sie unter .

2. Überprüfen Sie das Datum und die Uhrzeit des implementierten Upgradeplans auf der Karte „Upgradedauer“, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.
   Sie können auf der Karte „Upgrade-Dauer“ den Link „Upgrade-Plan überprüfen“ auswählen, um den Verlauf des Upgradeplans zu erfahren. Es werden alle installierten Anwendungen und Plugins sowie die fehlgeschlagenen Elemente angezeigt.
3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch gelöst wurden
   - Zur Überprüfung: Gesamtzahl der verbleibenden Datensätze, die manuell überprüft werden sollen

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert 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.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Überprüfen Sie den Upgrade-Plan** Auf der Karte „Upgradedauer“, wenn Sie die Zusammenfassung Ihres Upgradeplanverlaufs überprüfen möchten.



Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mit dem Upgrade-Plan

Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze nach Abschluss des Upgrades.

Vorbereitungen

Hinweis: Dieser Prozess gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch gelöst wurden
   - Zur Überprüfung: Gesamtzahl der verbleibenden Datensätze, die manuell überprüft werden sollen

   Hinweis: Nach der Verwendung des Upgradeplans wird die globale Anwendung erstellt, und alle Datensätze werden in die globale Anwendung verschoben. Sobald Sie die globale Anwendung erstellt haben, werden die neuen Update-Sätze angezeigt.

   Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgradeplan erfasst werden, nicht auswählen, unabhängig davon, ob sie überprüft werden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

2. Wählen Sie den Link zur Überprüfung aus, um die Datensätze anzuzeigen, die manuell überprüft werden müssen.

Upgradeverlauf wird überprüft

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz vorgenommen wurde. Mit diesem Modul können Sie auch den vollständigen Bericht eines alten Upgrades oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion 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.

- Zugehörige Listen des Upgradeverlaufs : Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu lösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen
- Visuelle Taskboard-Ansicht (VTB) übersprungener Datensätze : Verwenden Sie die VTB-Ansicht, um den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen anzuzeigen

Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen

Verwenden Sie verschiedene zugehörige Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade aufzulösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden zugehörigen Listen aus, um die übersprungenen Datensätze zu überprüfen.

Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“ übersprungen

Lösen Sie die übersprungenen Aktualisierungsdatensätze, indem Sie sie in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes in Überprüfung“ nachverfolgen und überprüfen. Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen während System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgradeprozess Objekte, die angepasst wurden (wendet das Update nicht auf an). Siehe Lösen Sie ein übersprungenes Update, und legen Sie einen Lösungsstatus fest Weitere Informationen finden Sie unter .

Übersprungene Changes – überprüfte zugehörige Liste

Zeigen Sie die Liste der übersprungenen Datensätze in der zugehörigen Liste übersprungene Changes überprüft an. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz auswählen, der überprüft und festgelegt werden soll **Lösungsstatus** Zu einem anderen Wert als „nicht überprüft“ wird der Aktualisierungsdatensatz von „übersprungene Changes“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.

Kopien zur zugehörigen Liste „Überprüfen“

„Kopien zu Überprüfung“ listet alle Datensätze auf, die überprüft werden müssen.

Kopiert die überprüfte zugehörige Liste

„Geprüfte Kopien“ listet alle Datensätze auf, die überprüft wurden.

Anpassung – unveränderte zugehörige Liste

Bei unveränderten Anpassungen werden alle Datensätze aufgelistet, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, aber seit dem letzten Upgrade wurden keine Änderungen vorgenommen. Siehe Machen Sie eine Anpassung rückgängig Weitere Informationen finden Sie unter .

Zugehörige Liste „Changes angewendet“

Angewendete Changes listet alle Changes auf, die in diesem Upgrade angewendet wurden.

Zugehörige Liste „Ergebnisse anfordern, um zu überprüfen“

Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst 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 Liste „Upgrade-Details“

Upgradedetails listet alle Upgradedetails-Datensätze für dieses Upgrade auf.

Hinweis: Die zugehörigen Listen „zu überprüfende Kopien“ und „überprüfte Kopien“ sind plattformspezifische zugehörige Listen.

Details zu zugehörigen Listen des Upgradeverlaufs

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibung jedes Felds in allen zugehörigen Listen im Modul „Upgradeverlauf“.

Details zu zugehörigen Listen

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Dateiname hat eine andere Beschreibung für verschiedene zugehörige Listen • Übersprungene Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“: Name des übersprungenen Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „übersprungene Changes überprüft“: Name des überprüften Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „Kopien zu Überprüfung“: Name des Datensatzes, der überprüft werden muss • Zugehörige Liste „Kopien überprüft“: Name des Datensatzes, der überprüft wurde • Unveränderte zugehörige Liste für Anpassung: Name des unveränderten Datensatzes „sys_Upgrade_history_log“. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus festlegen möchten • Zugehörige Liste der angewendeten Changes: Name der aktuellen Upgrade-Datei • Zugehörige Liste „Ergebnisse für Überprüfung anfordern“: Name des übersprungenen Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „Upgrade-Details“: Name der aktuellen Upgrade-Datei
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt 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.

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Fehler übersprungen: Das System hatte das Upgrade für diese Datei nicht, wurde jedoch aus Gründen übersprungen, z. B. wenn der Datensatz bereits im System in einem anderen Umfang vorhanden ist oder eine Systemeigenschaft vorhanden ist. **Hinweis:** Dies kann nur von einer Wartung bearbeitet werden. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle, die diesen Datensatz enthält, nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baseline-Komponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da die Aktualisierung manueller Eingriff erfordert. • Übersprungen einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat einen Change angewendet, dieser Change wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	Relative Wichtigkeit des Konflikts, der das Überspringen verursacht 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.

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Anspruchsstatus	Ergebnisse: • N/V: Der Datensatz enthält keine Ansprüche (Überprüfung nicht erforderlich) • Gewonnener Konflikt: Die Ladeanwendung hat die Datei geladen, steht jedoch in Konflikt mit der zuvor geladenen Datei. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um Ihr beabsichtigtes Ergebnis zu bestätigen. • Kein Konflikt: Es kann eine oder mehrere Anwendungen geladen werden, aber es gibt keinen Konflikt. Es ist jedoch weiterhin gut, das Ergebnis zu überprüfen, um festzustellen, ob es das ist, was Sie beabsichtigt haben. • Verlorener Konflikt: Die Datei wurde nicht geladen, da eine andere Anwendung einen besseren Anspruch auf die Datei hat. Empfehlung: Überprüfen Sie die beiden Versionen der Datei, um festzustellen, welche geladen werden soll (oder ob sie zusammengeführt werden sollen).
Grund	Gibt den Grund an, warum ein bestimmter Datensatz in die Disposition „übersprungene Fehler“ verschoben wurde.
Lösung	• Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht

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

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Kommentar	Während des Auflösungsprozesses eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, einen hinzuzufügen **Kommentar** An einen beliebigen Datensatz. Beispielsweise könnte der Kommentar die Aktion erklären, die Sie für zukünftige Überprüfer ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business-Regel oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.
Von Lieferant geändert	Gibt an, ob die Datei seit dem letzten Upgrade vom Lieferanten geändert wurde.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgradeprozess automatisch Änderungen an Objekten, die angepasst wurden. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um anwenderdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml] hinzu. Die Tabelle verwaltet die aktuellen Versionsinformationen für alle Objekte, die angepasst wurden. Der Upgradeprozess überspringt Änderungen an Objekten mit Einträgen in der Tabelle. Der Upgradeprozess überspringt keine Objekte, wenn nur ausgeschlossene Felder geändert wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste „Upgrade-Details“ nach **Disposition wird übersprungen** .
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für hinzu **„Geändert“ ist „wahr“** Um nur die Objekte zurückzugeben, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Die **Dateiunterschiede** Das Feld zeigt einen Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.
6. Klicken Sie Auf **Kehren Sie zum Basissystem zurück** Um Ihr anwenderdefiniertes Objekt mit der Standardversion des Systems zu 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.

- Die **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** .
- Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (rückgängig machen).

Lösen Sie ein übersprungenes Update, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz, um jedes übersprungene Update nach einem Upgrade zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung mit dem Basissystemupdate zusammenführen oder überschreiben.

Hinweis: Objekte, die angepasst sind und sich seit dem letzten Upgrade im Basissystem nicht geändert haben, erfordern keine Aktion Ihrerseits.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann aktuelle Versionsinformationen für alle anwenderdefinierten Objekte. Der Upgradeprozess überspringt Änderungen an Objekten mit einer aktuellen Version in der Tabelle „Kundenupdates“. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung ohne Änderungen bei
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Anwenderdefiniertes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus

Hinweis: Wenn Sie Ihre Änderungen in anderen Update-Sätzen als dem Standard erfassen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Kontext des Anwendungsbereichs des Elements befinden, das Sie bei der Überprüfung als Teil übersprungener Elemente ändern. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, erhalten Sie möglicherweise Elemente für verschiedene Bereiche in Ihrem Update-Satz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste übersprungene Changes zur Überprüfung den zu lösenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen .
4. Überprüfen Sie die Liste der Changes.
   Für Textfelder können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen.

   Um die Unterschiede zu überprüfen, klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.
5. 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.

Sie haben die Möglichkeit, einen hinzuzufügen **Kommentar** Für einen beliebigen Datensatz, z. B. um zukünftigen Überprüfern die Aktion zu erklären.

Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“ übersprungen

Feld	Eingabewert
Behalten Sie den anwenderdefinierten Datensatz unverändert bei, und aktualisieren Sie ihn nicht.	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft und beibehalten** . Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ zu „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen.	**a.** Klicken Sie Auf **Konflikte Lösen** Um zum Formular Konflikte lösen zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf die Rechtspfeilschaltfläche für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen** . Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Der Lösungsstatus ändert sich in überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht.	Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf **Auf Basissystem zurücksetzen** . ○ **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** . ○ **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und rückgängig gemacht** . ○ Das System erstellt einen Kundenaktualisierungsdatensatz. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um die Anpassung erneut anzuwenden.
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus.	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft** . Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Lassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben.	Von **Lösung** Liste auswählen **Nicht Überprüft** Zum Zurückstellen der Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts. Der Datensatz bleibt in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ in „Überprüfen“.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Wiederholen Sie den Vorgang, um jeden Update-Datensatz in der Liste zu lösen.

Ergebnis

Nur Updates mit übersprungen **Lösungsstatus** Von **Nicht Überprüft** Oder ohne Lösungssatz werden in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes zur Überprüfung“ angezeigt. Jede Aktion, die Sie ausführen und die ändert **Lösungsstatus** Auf einen anderen Wert als **Nicht Überprüft** Oder **--Keine--** Entfernt das übersprungene Update aus der Liste und verschiebt es in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft.

Visuelles Taskboard für übersprungene Datensätze (VTB)

Zeigen Sie den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen mithilfe der VTB-Ansicht (Visual Taskboard) an. Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Upgradeverlaufsdatensatz erstellt.

Um den Verlaufsbericht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an. Sie können dann ein Upgrade aus der Liste auswählen, um die Details des Upgradeverlaufs anzuzeigen. Klicken Sie auf **Datensatz-VTB übersprungen** Zugehöriger Link zum Anzeigen und Verwalten der übersprungenen Datensätze über VTB.

Hinweis: Die **Datensatz-VTB übersprungen** Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn übersprungene Datensätze für das Versions-Upgrade vorhanden sind.

VTB-Details zum Upgradeverlauf

Feld	Beschreibung
Nicht überprüft	Aufgaben, die nicht überprüft wurden
Überprüft	Aufgaben, die überprüft wurden
Zusammengefügt	Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes aufweisen
Beibehalten	Aufgaben, die die Updates des letzten Upgrades beibehalten haben

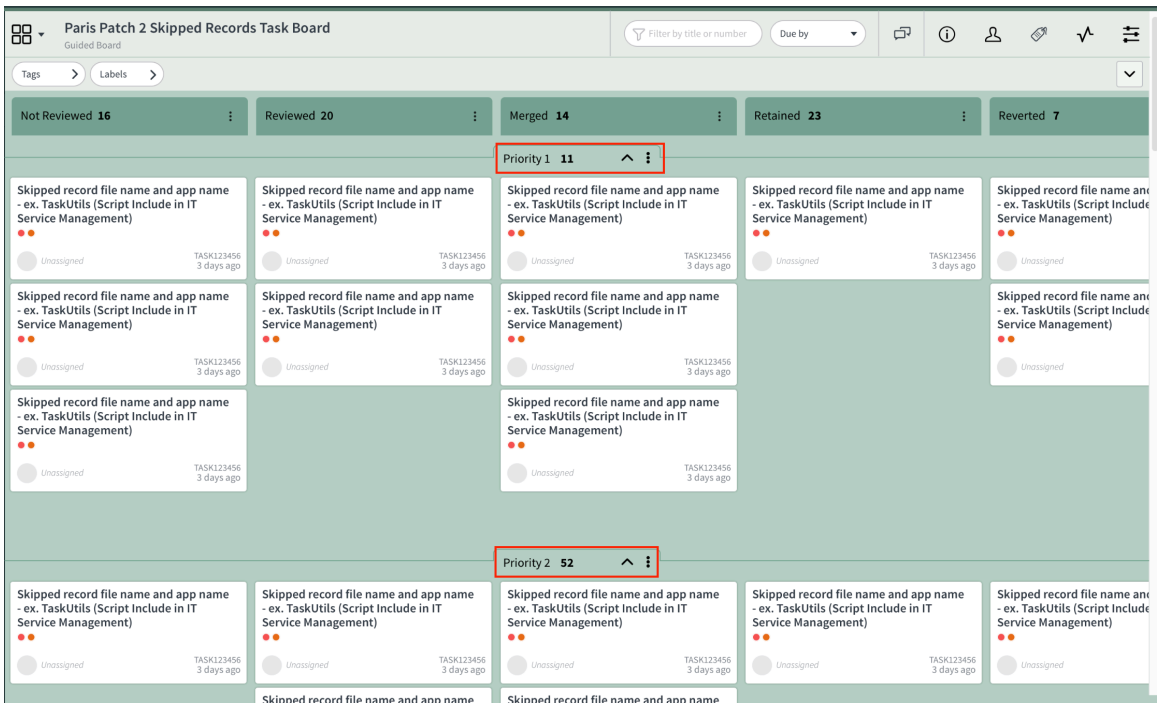
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

VTB-Details zum Upgradeverlauf (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Rückgängig gemacht	Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben

Die übersprungenen Datensätze werden basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen priorisiert. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

- Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr
- Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr
- Priorität 3: Berichte und mehr
- Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr
- Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges



Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“

Sie können Informationen zu einer übersprungenen Datensatzaufgabe mithilfe des Formulars „Upgrade-Verlaufsaufgabe“ aktualisieren.

Um Änderungen an einer übersprungenen Datensatzaufgabe vorzunehmen, klicken Sie auf einen Aufgabennummer-Link für eine Aufgabe über VTB.

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

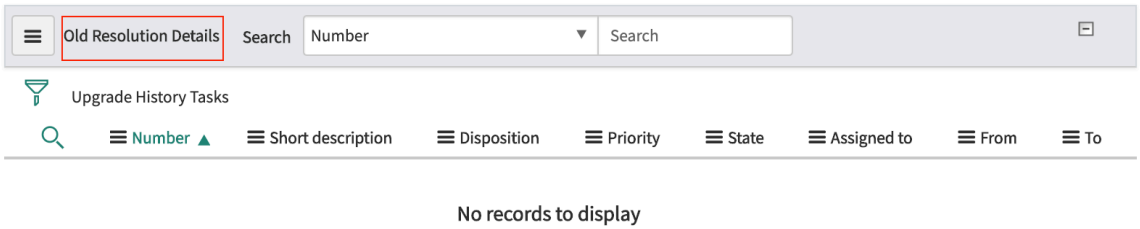
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Disposition	Disposition wird übersprungen, da das Taskboard nur für übersprungene Datensätze gilt. Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten.
Typ	Dateityp, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Zusammengeführt: Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes aufweisen • Beibehalten: Aufgaben, bei denen die Updates des letzten Upgrades beibehalten wurden • Rückgängig gemacht: Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben
Arbeitsnotizen	Hinweise zur Aufgabe des übersprungenen Datensatzes
Aktualisieren	Schaltfläche zum Aktualisieren der übersprungenen Datensatzaufgabe
Konflikte auflösen	Schaltfläche zum Lösen von Konflikten durch Überprüfen der Unterschiede
Basissystemversion wiederherstellen	Schaltfläche, um die Anpassungen rückgängig zu machen
Löschen	Schaltfläche zum Löschen der übersprungenen Datensatzaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zugehörige Liste „alte Lösungsdetails“ zeigt die Aktionen an, die in der vorherigen Upgrade-Version ausgeführt



wurden.

Alte zugehörige Liste „Lösungsdetails“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Aufgabennummer der übersprungenen Datei, in der in der vorherigen Upgrade-Version einige Aktionen ausgeführt wurden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Disposition	Aktion, die während des vorherigen Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: **1.** (Höchste Priorität): xml-Inhalt **2.** Script oder script_plain **3.** html-Inhalt **4.** sys_ui_Form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_Set **5.** (Niedrigste Priorität): Sonstiges
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Aufgaben, die überprüft wurden und sowohl alte als auch neue Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Aufgaben, die überprüft wurden und die Updates des letzten Upgrades beibehalten haben • Überprüft und rückgängig gemacht: Aufgaben, die überprüft wurden und deren Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Anwenders

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

Alte zugehörige Liste „Lösungsdetails“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Von	Vorherige Version der Vergangenheit
An	Vergangene aktuelle Version

Zugehörige Liste „vorherige Lösungen“

Die zugehörige Liste vorherige Lösungen zeigt den Verlauf des ausgewählten übersprungenen Datensatzes. Sie können sehen, welche Lösungen waren Fertig Mit dem ausgewählten übersprungenen Datensatz in den vorherigen Upgrades.

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“

Feld	Beschreibung
Dateiname	Name des übersprungenen Datensatzes.
Disposition	Disposition wird übersprungen, da die zugehörige Liste nur für übersprungene Datensätze gilt.
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Lösung	Die in den vorherigen Upgrades vorgenommene Lösung
Zielname	Name des Datensatzes, der auf der Anwenderoberfläche angezeigt wird, im Gegensatz zum sys_Update_Name, der der zugrunde liegende Name mit der Tabelle und der sys_ID ist
Typ	Dateityp, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Tabelle	Die Tabelle, in die der übersprungene Datensatz gehört.

Aktualisieren Sie Standardbezeichnungen in der VTB-Ansicht

Filtern Sie übersprungene Datensätze in der Taskboard der VTB mit der Implementierung farbcodierter Bezeichnungen. Sie können die übersprungenen Datensätze filtern, indem Sie jedem der Produkte eine Farbe zuweisen.

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** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an.
2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Das Formular System-Upgrades wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datensatz-VTB übersprungen** Zugehöriger Link zum Anzeigen des Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze über VTB.

   Hinweis: Die **Datensatz-VTB übersprungen** Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn übersprungene Datensätze für das Versions-Upgrade vorhanden sind.

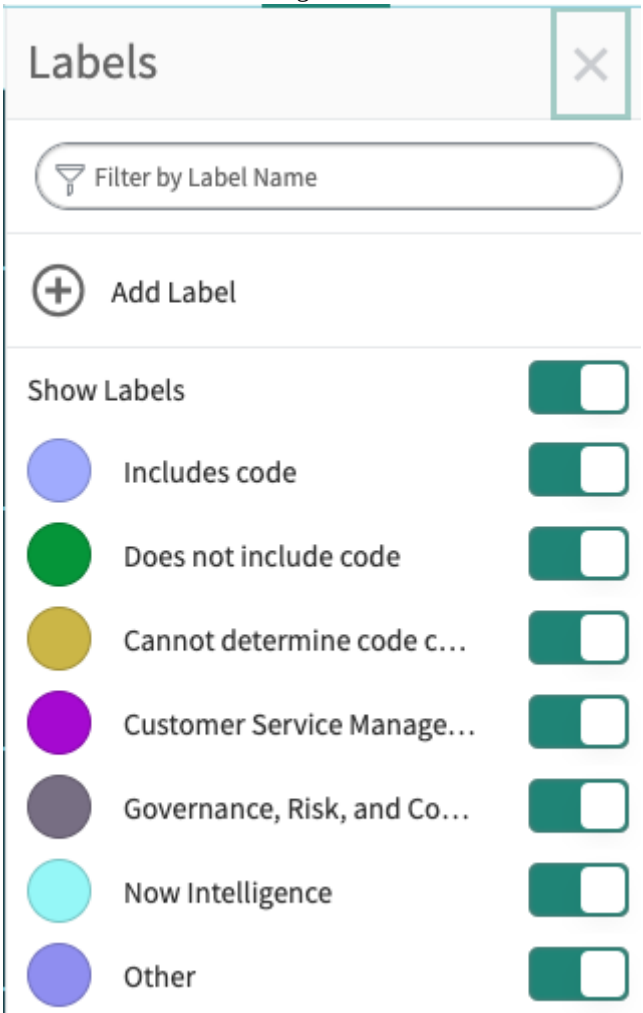
   Die VTB-Ansicht des Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Bezeichnungen** Zum Anzeigen der Standardbezeichnungen.
   Die Standardbezeichnungen bestehen aus Codes, enthalten keinen Code und andere Kategorien.

   Hinweis: Die Kategorien „Include“ und „Include“ geben an, ob der Code der übersprungenen Datensätze geändert wird. Alle Produkte fallen unter die Kategorie „andere“ von Bezeichnungen. Die Produktbezeichnungen sind mit verschiedenen Farben zugewiesen. Die Aufgaben werden basierend auf den Bezeichnungsfarben der Produkte zugewiesen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Bezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Bezeichnung 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.

Geben Sie den Namen der Bezeichnung ein, die Sie erstellen möchten. Sie können die Farbe einer Bezeichnung auch ändern, indem Sie auf den Farbkreis



klicken.

Hinweis: Die neuen Bezeichnungen und Farben werden nur für das aktuelle visuelle Taskboard gespeichert und nicht auf die nächste aktualisierte Tafel übertragen. Wenn die neuen Bezeichnungsaktualisierungen in der nächsten aktualisierten Tafel angezeigt werden sollen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**an. Legen Sie die Farben nach Bedarf fest, und die aktualisierten Farben werden ab der nächsten generierten Tafel angezeigt.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen übersprungenen Datensatz im VTB, um die Aufgabe zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“.

Zeigen Sie den Importverlauf an

Zeigen Sie Ihren Importverlauf an, indem Sie auf zugreifen **Mein Anwendungsimportverlauf** Modul.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Mein Anwendungsimportverlauf**an.
   Die Liste der Importverlaufsdatensätze in Ihrer Instanz 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.

2. Wählen Sie einen der Importe aus der Liste aus, um weitere Informationen zu diesem Import zu erhalten.
   Die Formularansicht des Datensatzes „sys_Upgrade_history“ wird angezeigt.

> **Hinweis:** Weitere Informationen zum Importieren aus der Quellcodeverwaltung finden Sie unter ServiceNow Studio . Sobald der Import abgeschlossen ist, verwenden Sie **Mein Anwendungsimportverlauf** Modul zum Anzeigen des Importverlaufs.

Schneller Zugriff auf Plugins und Verlaufsdatensätze

Reduzieren Sie die Navigationszeit, indem Sie direkt auf Plugins, Anwendungsinstallationsverlaufsdatensätze und Update-Satz-Commits-Verlaufsdatensätze zugreifen. Die Filter für die Plugins und Verlaufsdatensätze werden automatisch in den Ansichten „Plugins“ und „Verlaufsdatensätze“ implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datensätze für Plugins und Anwendungsinstallationsverlauf

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf**an.
2. Wählen Sie eines der Plugins oder Verlaufsdatensätze aus, um direkt darauf zuzugreifen.

Update-Satz – Commit-Verlaufsdatensätze

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**an.
2. Wählen Sie einen der Update-Sätze aus, um den Commit-Verlauf dieses Update-Satzes direkt anzuzeigen.

Upgradeverlaufsprotokoll erkunden

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit, indem Sie alle Upgrade-bezogenen Protokolle in eine separate Datei mit dem Namen database-Upgrade_<timestamp>.log extrahieren. Sie können die Datei auch komprimieren und an den Upgradeverlauf anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Upgrade beginnt, werden die Upgradeprotokollnachrichten sowohl in die Datei „localhost_log“ als auch in die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ geschrieben. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, wird die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log in die Upgradeverlaufstabelle hochgeladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme**an.

> **Hinweis:** Sie können diesen Schritt implementieren, um die extrahierte Datei database-Upgrade_<timestamp>.log erst nach Abschluss des Upgrades anzuzeigen.

2. Klicken Sie Auf **Knotenprotokolldatei-Download** .
   Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wird in der Liste der Protokolldateien 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.

Hinweis: Die Datei localhost_log besteht aus allen Protokollen. Die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ besteht aus Protokollen, die sich nur auf das Upgrade beziehen.

Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wird nur angezeigt, wenn die Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Ist auf „wahr“ festgelegt.

3. Gehe zu **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**an.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
4. Klicken Sie in der Liste auf das erforderliche Upgrade.
   Sie können sehen, dass die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log automatisch an das Upgrade angehängt wird.

Hinweis: Die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ wird nur angehängt, wenn die Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Ist auf „wahr“ festgelegt.

5. Laden Sie die komprimierte Datei database-Upgrade_<timestamp>.log herunter.

Hinweis: Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wurde komprimiert, um die Downloadzeit zu verkürzen.

Upgrade Center Wird Verwaltet

Das Administrationsmodul enthält Informationen zum Upgrade-Risiko und zur Ausführung von Regeln für übersprungene Datensätze.

Upgrade-Risiko verwalten

Sie werden über mögliche Konflikte benachrichtigt, die aufgrund mehrerer Anpassungen in einer übersprungenen Metadatendatei entstehen können, und erhalten eine neue UI-Nachricht auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Einer der schwerwiegenden Konfliktbereiche während eines Upgrades ist die Lösung von Konflikten für übersprungene Metadatendateien, die von veröffentlicht werden ServiceNow® Aber wurden angepasst. Diese Konflikte resultieren aus mehreren Anwendern, die dieselben Dateien aktualisieren. ServiceNow aktualisiert möglicherweise den Code in den Dateien, die Sie im Laufe der Zeit angepasst haben. Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin installieren, passen Sie sie häufig an Ihre Anforderungen an. Während des nächsten Upgrades haben Sie je nach vorherigen Anpassungen möglicherweise mehrere übersprungene Datensätze.

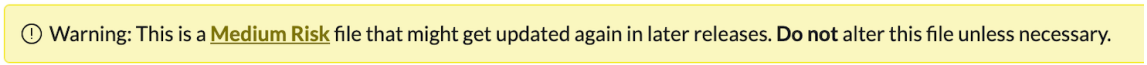
Wichtig: Vermeiden Sie es, die übersprungenen Metadatendateien mit hohem Risiko und mittlerem Risiko (wenn möglich) zu ändern, die bei Ihrem nächsten Upgrade potenziell zu Konflikten bei übersprungenen Metadatendateien führen können. Sie können die Dateien bearbeiten, wenn die Änderungen absolut erforderlich sind.

Der Zweck der UI-Nachricht besteht darin, Sie über potenzielle Komplikationen zu informieren, die während des Upgradeprozesses auftreten können, insbesondere wenn Dateien mit hoher Priorität geändert wurden. Die Benachrichtigung hat die Form von UI-Nachrichten auf den Formularseiten der Metadatendateien.

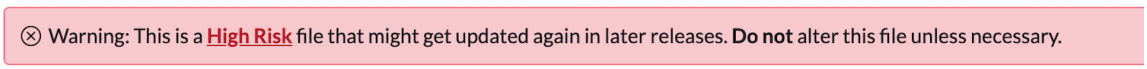
Die UI-Nachricht variiert je nach Schweregrad der Dateien.

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

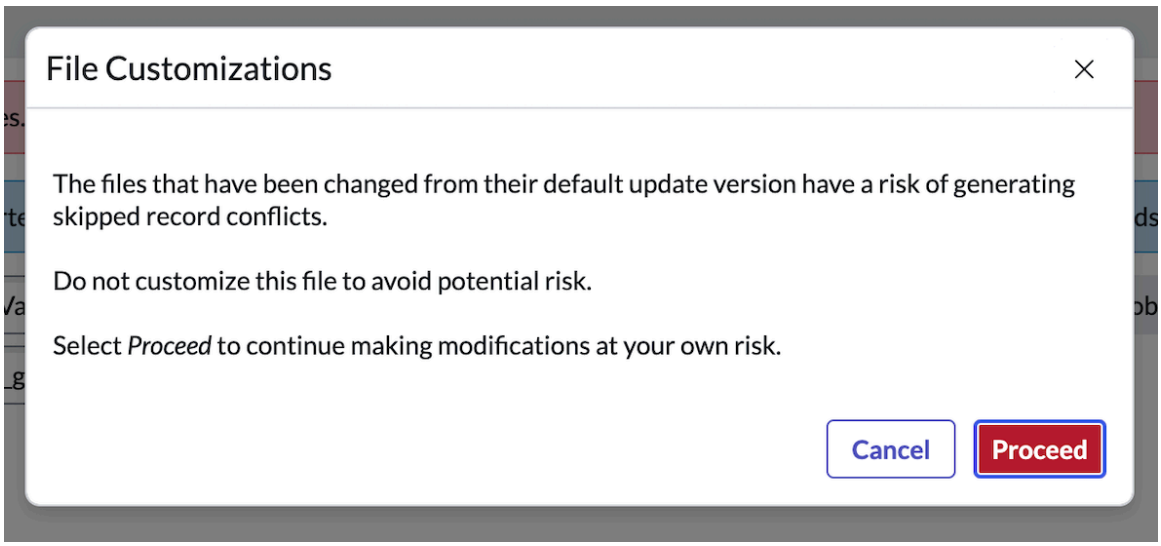
- Mittleres Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit mittlerem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



- Hohes Risiko und nicht angepasst: Die nicht angepassten Dateien mit hohem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.

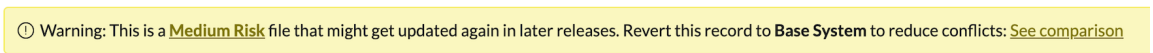


Hinweis: Sie können mit dem Ändern dieser Dateien fortfahren, wenn die Änderungen absolut erforderlich sind. Das folgende Modal wird angezeigt.



- Hohes Risiko und angepasst: Die angepassten Dateien mit hohem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.

- Mittleres Risiko und angepasst: Die angepassten Dateien mit mittlerem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.

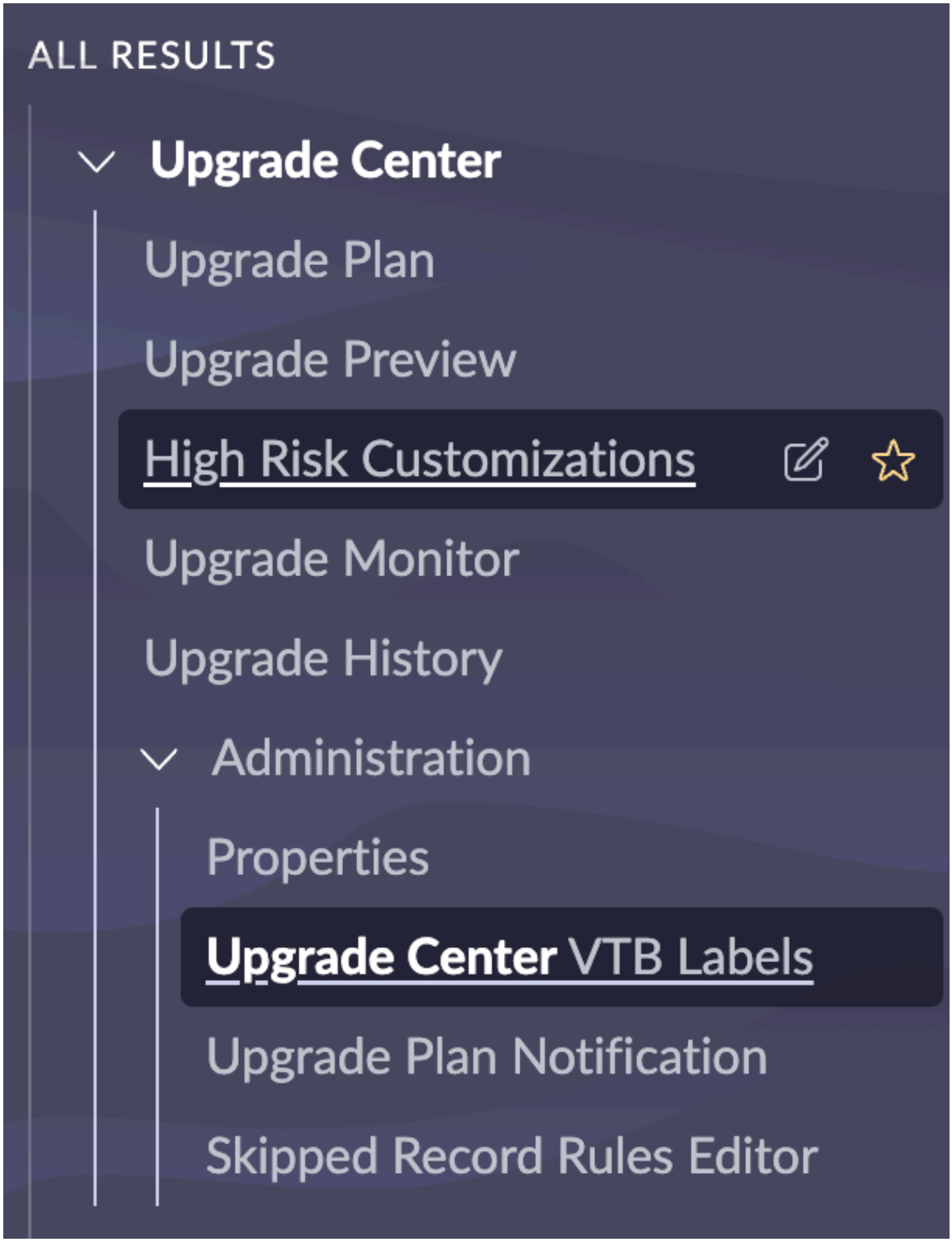


- Nicht riskant und nicht angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.
- Nicht riskant und angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.

© 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.

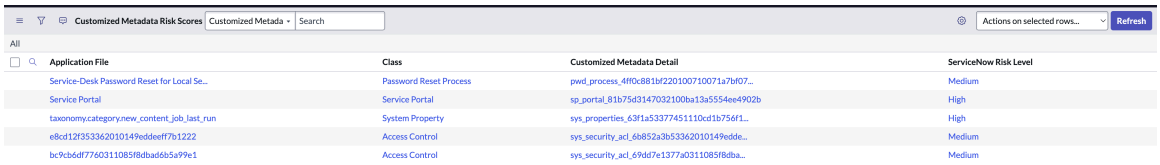
Menü „Anpassungen mit hohem Risiko“

Die **Anpassungen Mit Hohem Risiko** Das Menüelement zeigt die Überschneidung zwischen ServiceNow-Dateien mit hohem und mittlerem Risiko und Ihren Anpassungen.



Sie werden in einer virtuellen Tabelle mit dem Namen „V_metadata_Customization_Risk“ gespeichert und nach einem festgelegten Zeitraum oder wenn Sie auswählen, aktualisiert **Aktualisieren** In der Listenansicht.

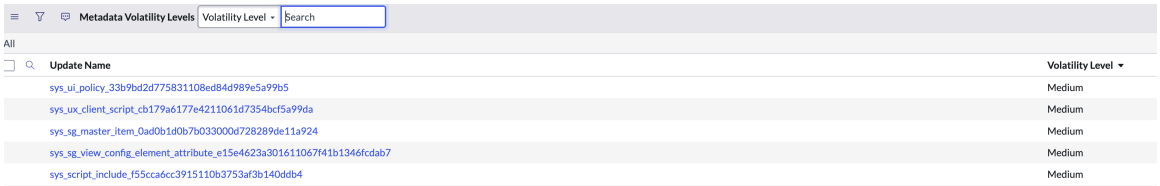
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Speicher für Risikodateien

Die Dateien mit hohem Risiko und mittlerem Risiko werden in der neuen Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ gespeichert.

Hinweis: Es wird empfohlen, die Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ nicht zu ändern, und sie wird für jedes Familien-Upgrade automatisch aktualisiert. Die Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ ist kein Teil des Menüelements in der Navigationsleiste.



Hinweis: Das Risiko wird durch die Wahrscheinlichkeit bestimmt, dass eine bestimmte Metadatendatei geändert wird. Dies wird basierend auf Trends bei Updates aus aktuellen Releases vorhergesagt. Einige Dateien, die derzeit möglicherweise nicht im System vorhanden sind, sind in der Tabelle vorhanden, um die zukünftige Installation von Apps/Plugins zu berücksichtigen.

Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen, um Ihre Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**an.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis: Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Regel für übersprungene Datensätze.
   Das Formular „Regeln für übersprungenen Datensatz aktualisieren“ wird angezeigt.

   Hinweis: Die neuen Regeln sind standardmäßig aktiv. Sie können sie deaktivieren, wenn Sie sie nicht verwenden möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt 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
	Hinweis: Die Ordnungsnummer wird automatisch ab der zuletzt erstellten Regelreihenfolge erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingungen	Bedingungen, wann die Regeln für die übersprungenen Datensätze implementiert werden. **Hinweis:** Diese Bedingungen gelten nur für übersprungene Datensätze, die nicht überprüft werden. Wenn Sie die Dispositionsbedingung auf einen anderen Wert als die übersprungenen Datensätze festlegen, funktioniert diese Bedingung nicht.
Aktion	Option zur Auswahl einer der vier folgenden Aktionen: ○ Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten) ○ Wiederherstellen und inaktiv lassen ○ Übersprungene Datensätze dem Anwender zuweisen ○ Übersprungene Datensätze mit Tags versehen **Hinweis:** Basierend auf der ausgewählten Aktion wird eine Nachricht mit weiteren Informationen angezeigt.
Kommentar	Fügen Sie einen Kommentar zu den festgelegten Bedingungen hinzu.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Regel wird in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt die Regeln für übersprungene Datensätze entweder automatisch während eines Upgrades oder bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus.

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen aus, um übersprungene Datensätze in einem Upgrade zu lösen. Die Regeln werden während eines Upgrades automatisch ausgeführt oder können nach einem Upgrade bei Bedarf ausgeführt werden.

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.

Führen Sie bei Bedarf eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze aus, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**an.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis: Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Führen Sie die Regeln bei Bedarf auf eine der folgenden Arten aus.

Option	Schritte
Verwenden Sie Jetzt Ausführen	**a.** Wählen Sie die Regel aus der Liste aus, die Sie ausführen möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Aktions–elemente aus der Konfigurationsliste. **Hinweis:** Wenn Sie auswählen **Jetzt Ausführen** , Wird ein Fortschrittsbalken angezeigt, um den Fortschritt der Regelausführung anzuzeigen.
Verwenden Sie die Registerkarte „Letzten Upgradeverlauf anzeigen“	**a.** Wählen Sie aus **Zeigen Sie Den Aktuellen Upgradeverlauf An** Registerkarte. Das Formular „System-Upgrades“ wird ange–zeigt. **Hinweis:** Die Regeln für übersprungene Datensätze werden nur beim letzten Upgrade ausgeführt. **b.** Wählen Sie Aus **Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze aus** Im For–mular. **Hinweis:** Alle aktiven Regeln werden ausgeführt. Sie können die spezifischen aktiven Regeln nicht auswählen, die während der Verwendung dieses Prozesses ausgeführt werden sollen.

Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze während des Upgrades für die übersprungenen Datensätze automatisch 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 Regeln werden während des Upgradeprozesses automatisch für die übersprungenen Datensätze ausgeführt. Die Vorhersage der Regelausführung für die übersprungenen Datensätze kann auf der Vorhersagekarte für übersprungene Listen im Modul „Upgrade-Vorschau“ in der Vorschau angezeigt werden.

Sobald die Ausführung der Regeln abgeschlossen ist, kann die Zusammenfassung in der Upgrade-Zusammenfassung der Upgrade-Überwachung überprüft werden.

Hinweis: Übersprungene Datensatzregeln und Upgradepläne können nicht zusammen in einem Upgrade implementiert werden.

Upgrade Center-Referenzen

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Ihren Upgrade-Eigenschaften, -Rollen und übersprungenen Regeln.

Upgrade Center -Eigenschaften

Im Eigenschaftenformular können Sie Parameter festlegen, die steuern, wie das System ausgeführt wird.

Schätzungseigenschaften für Upgrade-Dauer

Feld / Element	Beschreibung
Fragt die geschätzte Upgradedauer ab *glide.upgrade.preview.duration.instance.id*	Eine Instanz außerhalb der Produktion fragt die geschätzte Upgradedauer ab. Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, verwendet das System alle Remote-Instanzdatensätze, um die geschätzte Upgradedauer abzufragen. Sie können auch die sys_ID des Remote-Instanzdatensatzes kopieren, den Sie für die Schätzung der Upgradedauer abfragen möchten. Das System verwendet die höchste Dauer aus den Ergebnissen.

Eigenschaften des visuelles Taskboards für Upgrades

Feld / Element	Beschreibung
Ermöglichen Sie einem Administrator oder Benutzer mit Administratorrolle, dass er für ein Upgrade-VTB verantwortlich ist *glide.upgrade_center.task_board.owner*	Der VTB-Besitzer muss ein Administrator sein. Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, verwendet das System den ersten Administratoranwender aus der Liste der aktiven Administratoranwender. Die Liste der aktiven Administratoranwender ist nach Anwendernamen sortiert.
Ermöglichen Sie Administratoren oder Anwendern mit Administratorrolle, Mitglieder des Upgrade-VTB zu sein *glide.upgrade_center.task_board.members*	Upgrade-VTB-Mitglieder müssen ein Administrator sein. Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, fügt das System alle aktiven Administratoranwender als Mitglieder 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.

Planeigenschaften upgraden

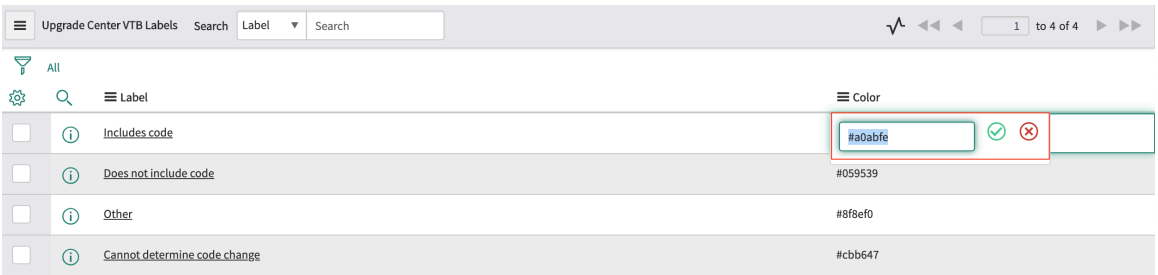
Feld / Element	Beschreibung
Fragt den Typ der Instanz ab, die der Anwender konfiguriert ist. `glide.upgrade.plan.instance_type`	Sie müssen die Instanz entweder als Generator oder Verbraucher konfigurieren. Sie müssen den Upgrade-Plan auf einer Generatorinstanz erstellen und in einer Verbraucherinstanz implementieren.

Upgrade Center VTB-Bezeichnungsliste

Die Upgrade Center Die Liste „VTB-Bezeichnungen“ im Verwaltungsmodul zeigt alle Bezeichnungen im Upgrade Visual Taskboard (VTB) an. Sie können auch die Farbe der vorhandenen Bezeichnungen ändern.

Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung ändern möchten, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**

Hinweis: Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung aktualisieren, wird die Änderung nicht in der zugehörigen Tafel des aktuellen Versions-Upgrades berücksichtigt. Die Änderung wird erst ab dem nächsten Versions-Upgrade angezeigt.



Standardmäßig übersprungene Regeln

Reduzieren Sie beträchtliche Verarbeitungszeit mit den standardmäßig übersprungenen Regeln, um hohe Reibungs-verursachende Konfigurationsmetadentypen automatisch beizubehalten.

Ab Xanadu wurden standardmäßig neue übersprungene Regeln eingeführt, damit Sie bestimmte Anpassungen während des Upgradeprozesses automatisch beibehalten können. Dadurch ist keine manuelle Überprüfung der während des Upgradeprozesses generierten übersprungenen Datensätze erforderlich.

Im Folgenden finden Sie die Liste der Tabellen, aus denen, wenn ein übersprungener Datensatz als Metadatendatei generiert wird, die Anpassungen standardmäßig mit den neuen übersprungenen Regeln beibehalten werden:

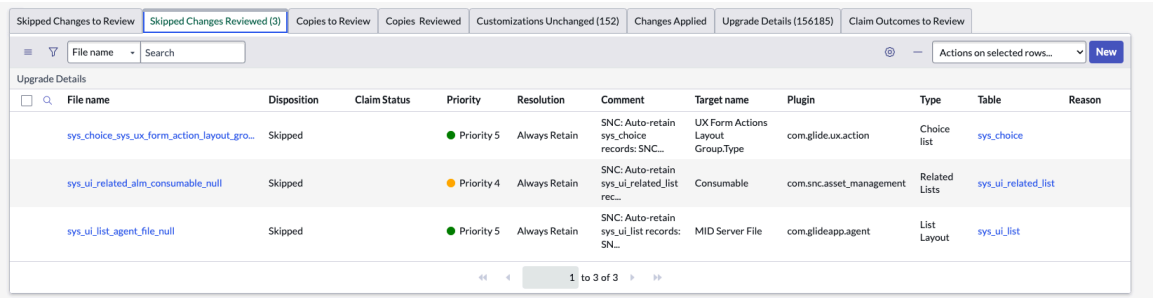
- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_Form_section
- Sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set

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

- sys_Report
- pa_Dashboards
- wf_Workflow

Hinweis: Für die Tabelle wf_Workflow_Version legen die neuen Regeln für übersprungene Datensätze automatisch auf fest **Meine Änderungen Beibehalten (Immer Beibehalten)** . Diese Tabelle wird im Allgemeinen für Konfigurationsänderungen verwendet und muss nicht überprüft werden.

Die übersprungenen Datensätze, die automatisch durch die standardmäßigen übersprungenen Regeln beibehalten werden, finden Sie in der zugehörigen Liste übersprungene Changes überprüft.



Hinweis: Sie können auch einen Kommentar für jeden beibehaltenen übersprungenen Datensatz finden, um die zugehörige Tabelle anzuzeigen, aus der sie während des Upgradeprozesses generiert wurde.

Upgrade Center Rollen

Upgrade Center Wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Systemadministrator [Administrator]

Greifen Sie auf alle Tabellen und Informationen im Upgrade Center in Ihrer Instanz zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

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

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Nein.

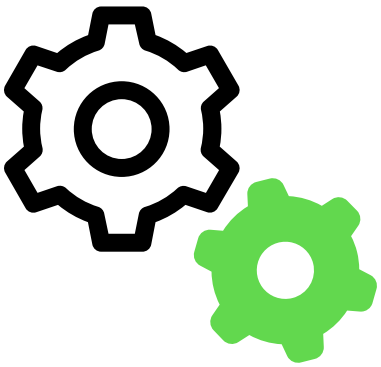
Besondere Erwägungen

Keine.

Upgrade-Management

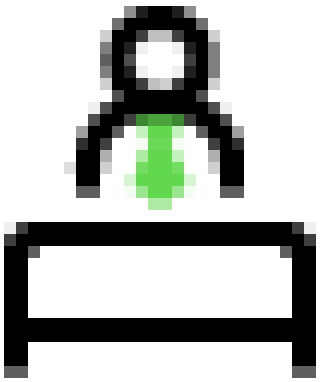
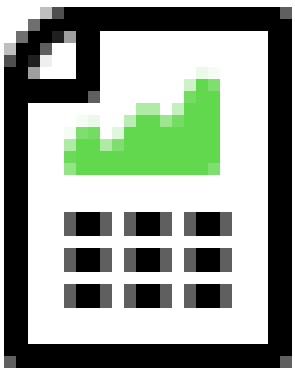
Nutzen Sie ServiceNow Upgrade-Management Für eine umfassende und effiziente Upgrade-Experience. Optimieren Sie Ihren Upgradeprozess, indem Sie von innerhalb der Instanz auf alle erforderlichen Tools und Einblicke zugreifen.

Erste Schritte

Untersuchen	Verwenden	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über Upgrade-Management	Verwenden Sie die Tools, relevanten Informationen und das geführte Setup für Ihre Upgrades	Konfigurieren Sie Das Upgrade-Management

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.

Verwalten	Referenz	
		
Upgrade-Management Wird Verwaltet	Erfahren Sie mehr über das Upgrade-Management	

Hinweis: Wird Gestartet Zurich Release, die Upgrade-Management Die Store-App kann über installiert werden ServiceNow® Speichern.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Upgrade-Management In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Upgrade-Management erkunden

Verwenden Upgrade-Management Um ein umfassendes Verständnis Ihres Upgradeprozesses zu erhalten und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Upgrade-Management – Übersicht

Upgrade-Management Ist eine Anwendung, die die Option zum Upgrade von der Instanz selbst bietet. Wenn Sie ein Upgrade anfordern, beginnt die Instanz den Prozess automatisch zur geplanten Zeit. Dieses Upgrade umfasst sowohl Schritte vor als auch Schritte nach dem Upgrade.

Hinweis: Sie können installieren Upgrade-Management Speichern Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Store für die neueste Version.

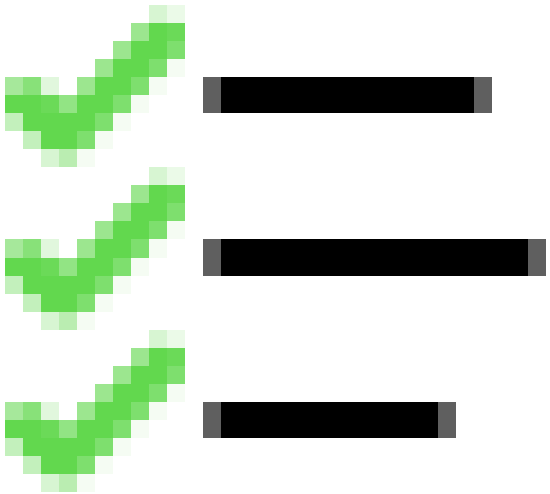
Automatische Übersetzung

© 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.

Upgrade-Management-Zusammenfassung

Greifen Sie auf alle relevanten Informationen und Tools zu, die für Ihr Upgrade erforderlich sind

Geführtes Upgrade



Vereinfachen Sie Ihren Upgradeprozess mit dem geführten Setup

Hinweis: Die **Geführtes Upgrade** Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn der Upgradeprozess gestartet wurde.

Sie können auf zugreifen Upgrade-Management Auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Den Anwendungsnavigator verwenden	1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung**an. 2. Wählen Sie einen der Abschnitte oder Toolkacheln aus, um weitere Informationen zu erhalten.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	1. Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung**an. 2. Wählen Sie einen der Abschnitte oder Toolkacheln aus, um weitere Informationen 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.

Option	Schritte
Verwenden Sie die Registerkarte „Administrator“ und die Option „Administrator-Startseite“	1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Administrator-Homepage**an. 2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Informationen zu Ihrer Instanz abrufen. 3. Wählen Sie in der Kachel „Instanz-Upgrade“ den Link Upgrade-Konsole aktualisieren aus.

Upgrade-Management Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Der Systemadministratoranwender greift auf alle Tabellen, Tools und Informationen in der Upgrade-Management-Konsole in Ihrer Instanz zu.

Upgrade-Management – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
One-Stop-Shop-Experience für alle relevanten Informationen für ein Upgrade	Upgrade-Management Zusammenfassung	Systemadministrator
Uneingeschränkter Zugriff auf alle Tools, die für Ihr Instanz-Upgrade erforderlich sind	Upgrade-Management -Tools	Systemadministrator
Geführter Setup-Prozess für Ihr Instanz-Upgrade	Greifen Sie auf ein geführtes Upgrade auf einer Instanz außerhalb der Produktion zu	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Upgrade-Management, Siehe:

- Upgrade-Management verwenden
- Upgrade-Management verwalten
- Upgrade-Management-Referenzen

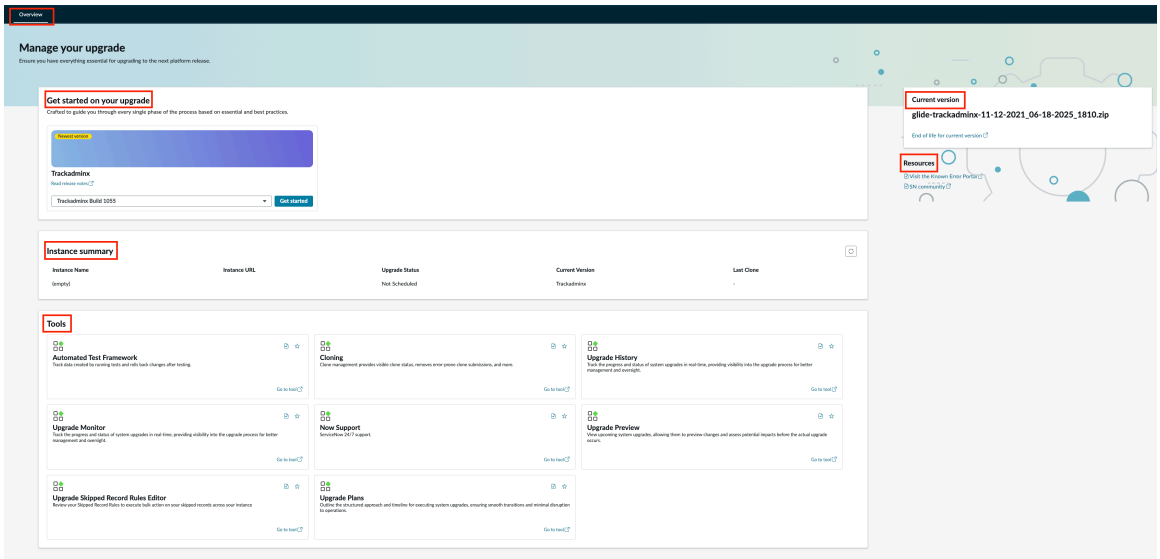
Upgrade-Management Zusammenfassung

Verwenden Sie Upgrade-Management Speichern Sie die Anwendung, um auf alle relevanten Informationen und Tools für Ihr Upgrade zuzugreifen.

Hinweis: Die Übersichtsdetails für Upgrade-Management Sind für Unterproduktions- und Produktionsinstanzen gleich.

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 können Sie Folgendes erreichen Upgrade-Management.

- Erhalten Sie eine umfassende einseitige Ansicht aller relevanten Informationen für ein Upgrade
- Zugriff auf alle erforderlichen Tools für ein Upgrade
- Option zur Verwendung des geführten Setupprozesses für ein Upgrade auf Ihrer Instanz
- One-Stop-Experience für einen nahtlosen Upgradeprozess

Hinweis: Standardmäßig befinden Sie sich auf der Registerkarte Übersicht, wenn Sie zum ersten Mal in landen Upgrade-Management. Die Registerkarte geführtes Upgrade wird nur angezeigt, wenn der Upgradeprozess gestartet wurde.

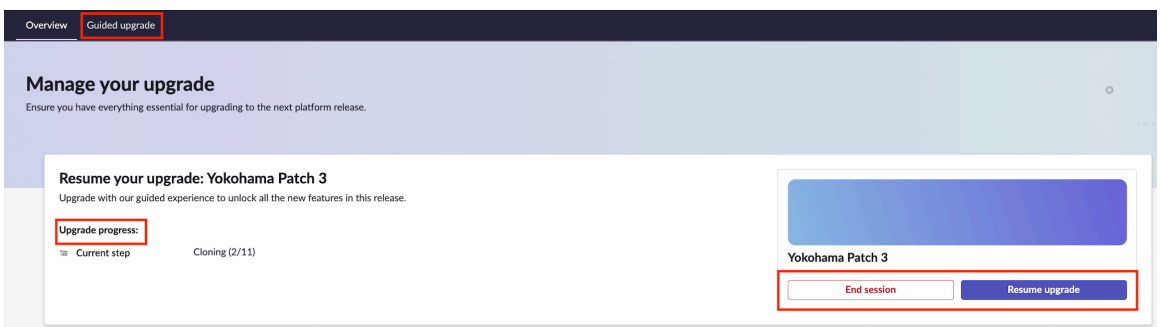
Im Folgenden finden Sie die Hauptabschnitte auf der Registerkarte Übersicht.

Beginnen Sie mit Ihrem Upgrade

In diesem Abschnitt können Sie die neueste Version anzeigen. Sie können auch die erforderliche Patch-Version auswählen und auswählen **Erste Schritte** Um das ausgewählte Upgrade zu starten. Wählen Sie den Link Release-Hinweise lesen aus, um die Delta-Changes in der aktuellen Version des Release anzuzeigen.

Hinweis: Dieser Abschnitt enthält die obige UI nur, wenn ein Upgrade noch nicht gestartet wurde.

Wenn ein Upgrade bereits ausgeführt wird oder zwischendurch angehalten wurde, wird Folgendes 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.

In diesem Abschnitt werden der Name der aktuellen Upgrade-Version und der Fortschritt des Upgradeprozesses angezeigt. Wählen Sie Aus **Upgrade fortsetzen** Wenn Sie den Upgradeprozess fortsetzen möchten. Sie können den Upgradeprozess auch beenden, indem Sie auswählen **Sitzung beenden** .

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade beenden, wird der gesamte Fortschritt und alle für Ihr Upgrade erstellten Daten zurückgesetzt.

Upgrade geplant

In diesem Abschnitt können Sie den Namen des geplanten Upgrades und die Informationen zum Startdatum anzeigen. Sie können auswählen **Wechseln Sie zu Überwachen** Um zum Überwachungsmodul zu wechseln, um weitere Details zum geplanten Upgrade anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zum geführten Upgrade** Zum Arbeiten an Aktivitäten vor und nach dem Upgrade.

Hinweis: Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn ein Upgrade geplant ist.

Instanzzusammenfassung

In diesem Abschnitt werden der Name der Instanz und der URL-Link zur Instanz angegeben. Außerdem wird der Status angezeigt, der entweder geplant oder nicht geplant sein kann. Darüber hinaus werden auch die aktuelle Version der Instanz und Informationen zum letzten Klon angezeigt.

Aktuelle Version

Sie können den Namen der aktuellen Version in diesem Abschnitt anzeigen.

Hinweis: Sie können auch den Link Ende der Lebensdauer für aktuelle Version auswählen, um zu erfahren, wann die aktuelle Version abläuft. Siehe KB0610454 Weitere Informationen finden Sie unter .

Tools

In diesem Abschnitt werden alle erforderlichen Tools angezeigt, die für eine nahtlose Upgrade-Experience erforderlich sind. Es verfügt über die folgenden Tools:

- Automated Test Framework: Das Automated Test Framework (ATF) ist ein robustes Tool, das das Testen Ihrer Instanz automatisiert. Durch die Automatisierung der Testerstellung und -Ausführung reduziert ATF den Zeit- und Arbeitsaufwand, der für die Überprüfung der Instanzfunktionalität nach verschiedenen Änderungen erforderlich ist, z. B. Upgrades, Anwendungsentwicklung oder Konfigurationsupdates, die über Update-Sätze implementiert werden. Wenn ein Test fehlschlägt, stellt das ATF detaillierte Informationen zu den spezifischen Änderungen bereit, die das Problem möglicherweise verursacht haben, sodass Sie die Ursache schnell identifizieren und beheben können. Unter Erkunden Sie ATF in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Klonen: Die Anwendung „Systemklon“ erleichtert die Duplizierung ganzer Datenbanken. Diese Klontechnik, die häufig zum Spiegeln einer Produktionsinstanz zu Testzwecken verwendet wird, verwendet Daten, die aus der neuesten nächtlichen Sicherung extrahiert wurden. Unter Erkunden Sie das Klonen in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Upgradeverlauf: Das Modul „Upgradeverlauf“ verwaltet einen umfassenden Datensatz aller Upgrades, die für Ihre Instanz durchgeführt wurden. Mit diesem Modul können Sie auf detaillierte Berichte zu historischen und aktuellen Upgrades zugreifen und wertvolle Einblicke in den Upgradeprozess und seine Ergebnisse erhalten. Unter Upgradeverlauf in erkunden Upgrade-Management finden Sie weitere 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.

- Upgrade-Überwachung: Mit dem Upgrade-Monitor-Modul können Sie den Upgrade-Prozess effizient verwalten. Sie können bevorstehende Upgrades planen und den Fortschritt laufender Upgrades in Echtzeit überwachen. Sobald ein Upgrade abgeschlossen ist, bietet das Modul eine detaillierte Zusammenfassung des Upgradeprozesses und eine Liste aller Datensätze, bei denen während des Upgrades Konflikte aufgetreten sind. Unter Upgrade-Überwachung in erkunden Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Now-Support: Siehe Now-Support in Upgrade-Management Für weitere Details.
- Upgradevorschau: Das Modul „Upgradevorschau“ bietet eine umfassende Lösung, mit der Sie sich ein tiefes Verständnis der Bereitschaft Ihrer Instanz für ein Upgrade verschaffen können. Durch eine detaillierte Vorschau darauf, wie Ihre Instanz von verschiedenen ServiceNow-Release-Versionen betroffen sein könnte, können Sie mit diesem Modul fundierte Entscheidungen über Ihre Upgrade-Strategie treffen. Mit der Möglichkeit, potenzielle Auswirkungen zu erkunden und zu bewerten, können Sie Ihr Upgrade sicher planen, planen und vorbereiten, um einen erfolgreichen Übergang zum neuesten ServiceNow-Release sicherzustellen. Upgrade-Vorschau in erkunden Upgrade-Management Für weitere Details.
- Editor für übersprungene Datensatzregeln für Upgrade: Um Anpassungsanforderungen während und nach Upgrades effektiv zu verwalten, nutzen Sie Regeln für übersprungene Datensätze. Indem Sie diese Regeln basierend auf Ihren spezifischen Bedingungen erstellen, können Sie entweder die Auflösung übersprungener Datensätze während des Upgradeprozesses automatisieren oder sie nach dem Upgrade manuell ausführen. Dieser flexible Ansatz ermöglicht es Ihnen, die Kontrolle über Ihre Anpassungen zu behalten und eine nahtlose Upgrade-Experience sicherzustellen. Unter Erkunden Sie den Editor für übersprungene Datensatzregeln für Upgrade in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Upgrade-Pläne: Erleben Sie mit dem Upgrade-Plan einen effizienteren und optimierten Upgrade-Prozess. Diese Funktion automatisiert die Installation von Anwendungen und reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand für den Abschluss von Upgrades erheblich. Mit dem Upgrade-Plan können Sie die Kontrolle über Ihren Upgradeprozess übernehmen und einen nahtlosen Übergang zum neuesten ServiceNow-Release erreichen, indem Sie die Anwendungen und Zielversionen definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen. Unter Upgrade-Plan in erkunden Upgrade-Management finden Sie weitere Details.

Hilfreiche Ressourcen

Dieser Abschnitt enthält Links zu Produktdokumentationen, Wissensfehlerportalen und Community-Foren.

Erkunden Sie ATF in Upgrade-Management

Der ATF-Testgenerator und Cloud Runner ist ein leistungsstarkes Tool, das die erweiterten Fähigkeiten von ServiceNow nutzt, um auf intelligente Weise umfassende Regressionstests zu generieren, die speziell für Ihre Instanz entwickelt wurden.

Übersicht über ATF-Testgenerator und Cloud Runner

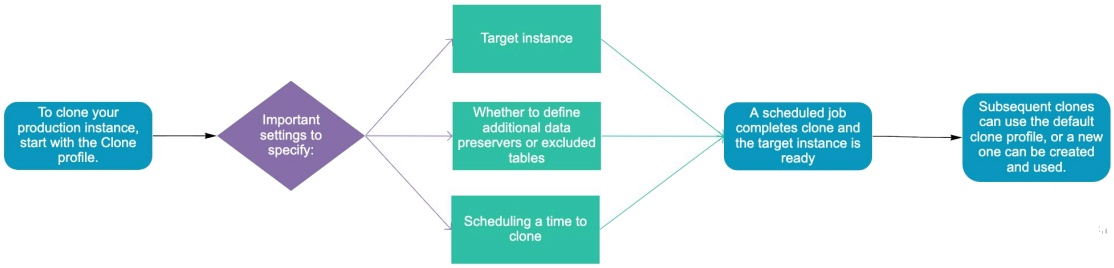
Durch die Analyse des spezifischen Verhaltens und der Workflows Ihrer Instanz erstellt der Testgenerator auf intelligente Weise präzise Testfälle. Dieses Tool lässt sich nahtlos in das vorhandene ATF-Framework integrieren und bietet eine reibungslose Anwender-Experience. Darüber hinaus haben Sie die Flexibilität, diese Tests mit dem Cloud Runner von ServiceNow auszuführen, der von ServiceNow gehostete Headless-Browser nutzt.

Weitere Informationen finden Sie unter ATF-Testgenerator und Cloud Runner-Tool in Upgrade-Management.

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

Erkunden Sie das Klonen in Upgrade-Management

Die Anwendung „Systemklon“ erleichtert die Erstellung exakter Kopien von Instanzdatenbanken. Dieser Prozess wird häufig verwendet, um Produktionsinstanzen in Vorproduktionsumgebungen zu replizieren, um vorgeschlagene Changes gründlich zu testen. Die geklonten Daten werden von der neuesten nächtlichen Sicherung abgeleitet, um die Genauigkeit und Konsistenz der Daten sicherzustellen.



Hinweis: Eine neue, einheitliche Administrator-Experience zum Klonen von Daten zwischen Instanzen ist jetzt in der Clone-Administratorkonsole verfügbar. Diese erweiterte Konsole baut auf unserer vorhandenen Klon-Engine auf und bietet einen verbesserten Einblick in eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen. Neben der Optimierung des Klonprozesses bietet die Konsole eine Reihe weiterer Verbesserungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Tool wird in geklont Upgrade-Management.

Upgradeverlauf in erkunden Upgrade-Management

Das Modul „Upgradeverlauf“ verwaltet einen umfassenden Datensatz aller Upgrades, die für eine Instanz durchgeführt wurden. Mit diesem Modul können Sie auf detaillierte Berichte für historische und aktuelle Upgradeversionen zugreifen.

Navigieren Sie zum Anzeigen eines Upgradeverlaufsdatensatzes zu Upgrade-Management Auf eine der Arten.

Option	Schritte
Verwenden Sie die linke Navigation	1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an. 2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular System-Upgrades angezeigt.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	1. Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an. 2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular System-Upgrades 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.

Details zum Formular „System-Upgrades“

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen war-Datei (Version).
An	Name der angewendeten war-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel, zu dem der Upgradeprozess begann.
Upgrade beendet	Zeitstempel, zu dem der Upgradeprozess abgeschlossen wurde.

Formularabschnitt „Details zum Upgradeverlauf“

Feld	Beschreibung
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und die Upgradekomponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Changes, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Änderungen angewendet** Ist die Summe der aktualisierten und verschiedenen Datensätze, die der Anzahl der gelöschten Datensätze hinzugefügt wird (wobei der Wert von geändert „wahr“ ist), der Anzahl der eingefügten Datensätze hinzugefügt wird (wobei der Wert von „geändert“ „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtanzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. Verarbeitete Changes sind die Summe von **Änderungen übersprungen** Und **Änderungen angewendet** .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Verlaufstool in Upgrade-Management.

Upgrade-Überwachung in erkunden Upgrade-Management

Das Modul „Upgrade-Überwachung“ ist ein leistungsstarkes Tool für die Planung von Upgrades, die Überwachung ihres Fortschritts und die Analyse der Ergebnisse nach dem Upgrade, einschließlich der Konfliktlösung.

Greifen Sie Auf Upgrade-Überwachung Zu

Wenn Sie sich während eines Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an. Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, können Sie eine der folgenden Methoden 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.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.

Wie die Upgrade-Überwachung in den Upgradeprozess passt

Hinweis: Detaillierte Informationen zum Upgradeprozess finden Sie unter Führen Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durch .

Die Upgrade-Überwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgradeprozesses:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Instanz außerhalb der Produktion.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Instanz außerhalb der Produktion an.
3. In der aktualisierten Instanz außerhalb der Produktion Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
4. Testen Sie die Instanz außerhalb der Produktion, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin ordnungsgemäß funktioniert und funktioniert. Vergleichen Sie mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der nicht-Produktionsinstanz erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der nicht-Produktionsinstanz erstellt wurden, als Sie die übersprungene Liste verarbeitet haben. Testen Sie, um sicherzustellen, dass die Instanz ordnungsgemäß funktioniert und funktioniert.

Innerhalb dieses größeren Prozesses hilft die Upgrade-Überwachung Ihnen, einzelne Instanzen zu aktualisieren:

- Während des Upgrades wird angezeigt, wo sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird gemeldet, was das Upgrade durchgeführt hat und wie lange es dauert
- Wenn Sie die erste Instanz außerhalb der Produktion upgraden, hilft es Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Changes zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- In nicht-Produktionsinstanzen enthält es Informationen, mit denen Sie schätzen können, wie lange das Upgrade für die Produktionsinstanz dauern könnte

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt der Upgrade-Fortschritt an, was der Upgrade-Prozess durchgeführt hat, was er tut und was noch getan werden muss.

Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen im Upgrade und einen Link zum Abgleich dieser Konflikte. Informationen zum Verständnis und Lösen dieser Konflikte finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze 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.

Wenn Sie ein Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion durchführen, kann Ihnen der Upgrade-Zusammenfassungsbericht helfen, zu schätzen, wie lange dasselbe Upgrade für eine Produktionsinstanz dauern kann. Weitere Informationen zu den Elementen in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter Formular „Upgrade-Details“.

Konflikte werden gelöst

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System das Upgrade von Datensätzen, die Sie angepasst haben, und stellt Ihnen eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Während Sie ein Upgrade Ihrer ersten Instanz außerhalb der Produktion durchführen, gehen Sie die übersprungenen Änderungen zur zugehörigen Liste „Überprüfen“ durch, und lösen Sie diese Konflikte. Das System zeichnet die während dieses Prozesses vorgenommenen Änderungen in Update-Sätzen auf. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen.

Sie müssen die übersprungene Liste nicht für Instanzen abgleichen, die Sie später aktualisieren. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update-Sätze importieren, die Ihre Änderungen enthalten.

Details zum Abgleichen von Konflikten finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie das Überwachungstool in Upgrade-Management.

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren beeinflussen, wie lange das System benötigt, um ein Upgrade durchzuführen. Die Upgrade-Überwachung für nicht-Produktionsinstanzen kann Ihnen helfen, diese Faktoren zu verstehen und zu schätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauert.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgradeprozesses auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank
- Die Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe von Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten

Das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion kann Ihnen helfen, zu schätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert, aber Unterschiede zwischen den Instanzen können sich erheblich auf die Dauer auswirken:

- Wenn Sie die Produktionsinstanz in die nicht-Produktionsinstanz geklont haben, haben Sie möglicherweise einige Tabellen geklont. Dies reduziert die Größe der Datenbank und macht das Upgrade der Instanz außerhalb der Produktion schneller als die Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Verarbeitungsleistung.
- Die Produktionsinstanz hat möglicherweise mehr Knoten als die nicht-Produktionsinstanz.

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

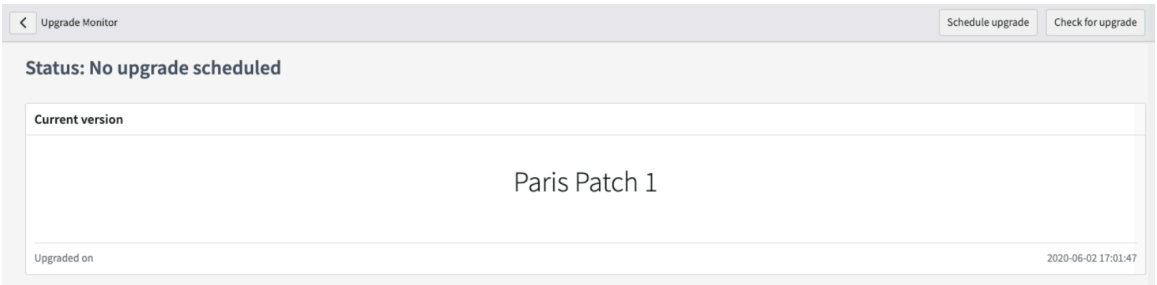
Überprüfen Sie nach dem Upgrade der ersten Instanz außerhalb der Produktion Upgrade für Übersichtsbericht ausführen Für Daten zur Schätzung der Auswirkungen dieser Faktoren.

status des Upgradeüberwachungszeitplans

Wenn ein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung Informationen zum nächsten geplanten Upgrade an. Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der das nächste geplante Upgrade beginnt. Wenn kein Upgrade geplant ist, wird die Upgrade-Überwachung angezeigt **Status: Kein Upgrade erkannt** .

Kein Upgrade geplant

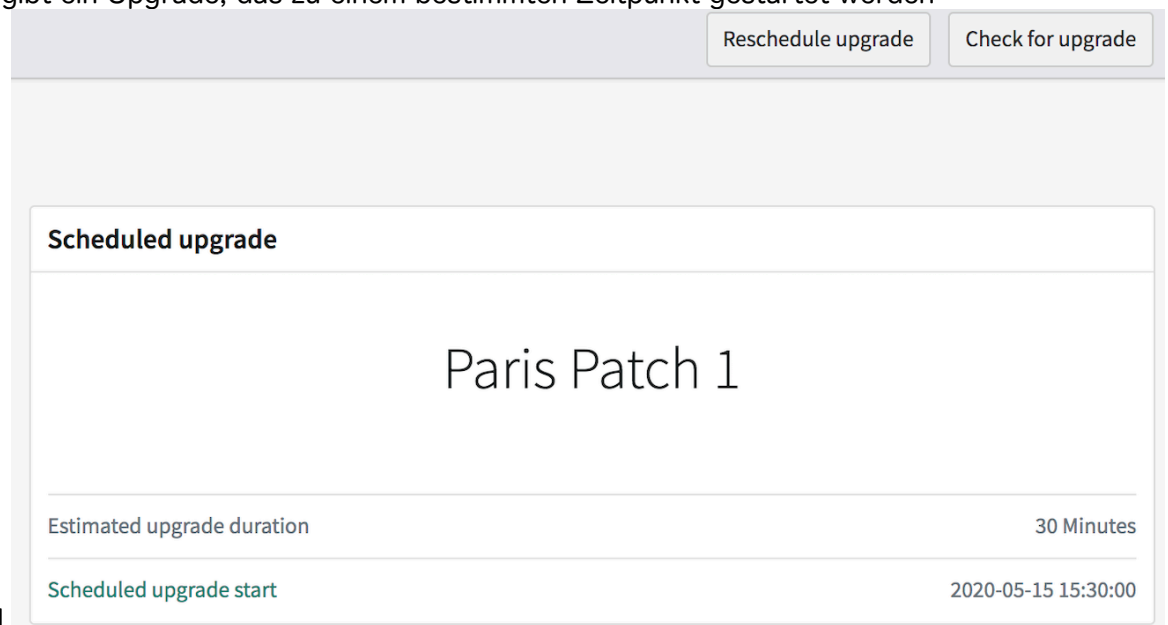
Es ist kein Upgrade geplant, das derzeit geplant wurde.



Sie können auch ein Upgrade planen, indem Sie auswählen **Upgrade planen** . Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, wählen Sie aus **Überprüfen Sie auf Upgrade** . Außerdem werden die aktuelle Version Ihres Upgrades und das Datum angezeigt, an dem es aktualisiert wurde.

Upgrade geplant

Es gibt ein Upgrade, das zu einem bestimmten Zeitpunkt gestartet werden soll.



Sie können das Upgrade auch neu planen, indem Sie auswählen **Upgrade neu planen** . Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, wählen Sie aus **Überprüfen Sie auf Upgrade** . Durch Auswahl einer der beiden Optionen **Upgrade neu planen** Oder **Upgrade planen** , Werden Sie zu weitergeleitet HALLO Upgrade-Assistent .

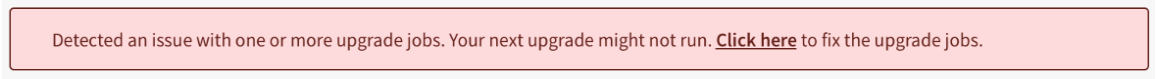
Automatische Übersetzung

© 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.

Upgrade-Monitor mit erkanntem Problem

Wenn einer oder beide Auslöser für das Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) angepasst wurden oder fehlen, zeigt die Upgrade-Überwachung eine Warnung und eine Schaltfläche zur Lösung der Probleme an.

Hinweis: Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNow gehostet), weist diese Nachricht möglicherweise nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgradeauftrag angepasst oder deaktiviert haben und diesen Anpassungs- oder deaktivierten Status beibehalten möchten, wählen Sie nicht die Schaltfläche aus, um das Upgradeproblem zu beheben.



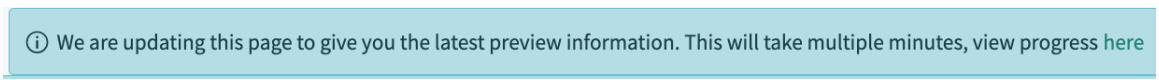
Um die Probleme mit den Upgrade-Aufträgen zu beheben, wählen Sie den Link in der Nachricht aus. Mit dieser Aktion werden beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurückgesetzt.

Hinweis: Der Auftrag „Upgrade“ wurde in „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt, beginnend Paris. Der Auftrag „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde in „Datenbank auf mögliches Upgrade prüfen“ umbenannt, beginnend Paris.

Upgrade-Vorschau in erkunden Upgrade-Management

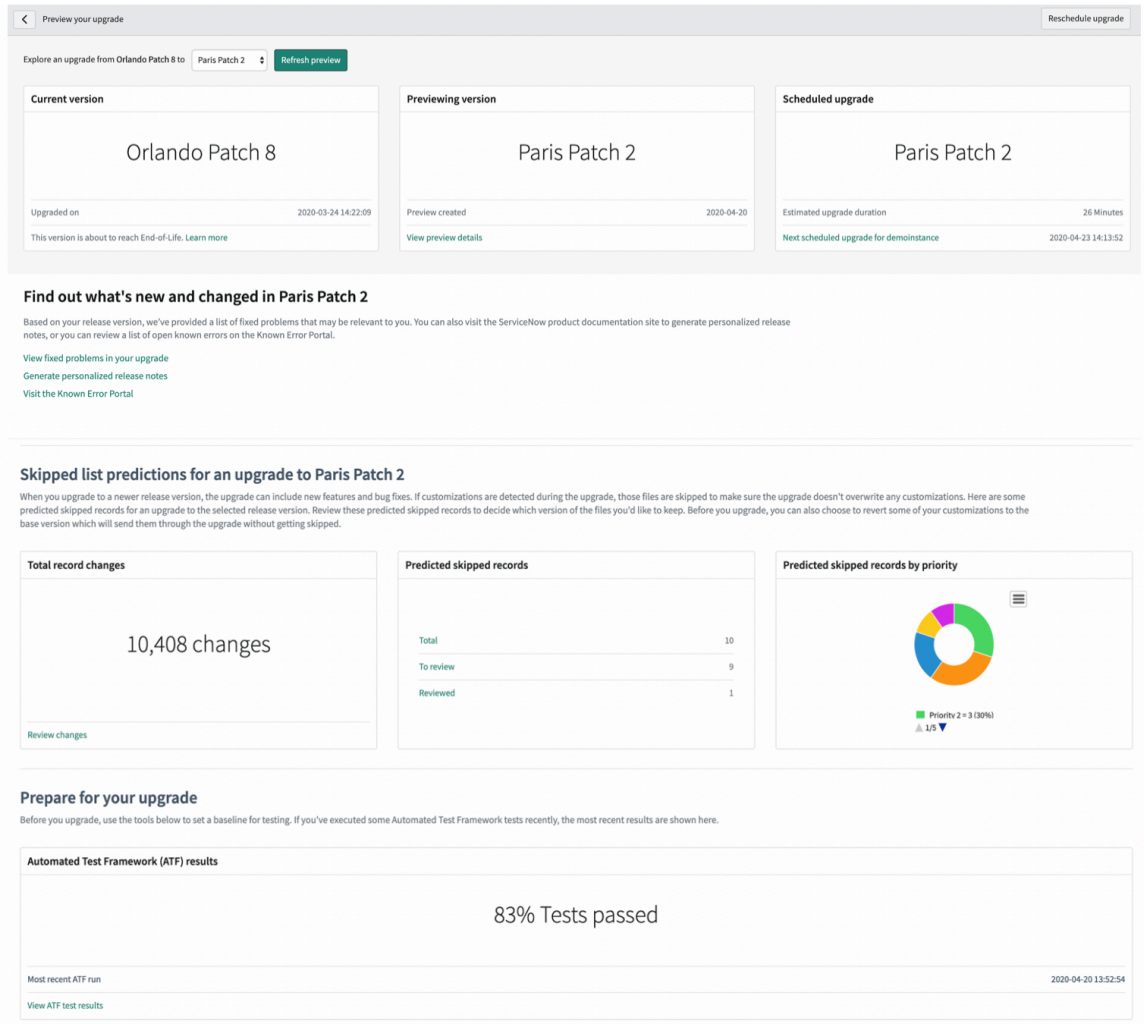
Nutzen Sie das Upgrade-Vorschaumodul, um vor einem Upgrade eingehende Bewertungen Ihrer ServiceNow-Instanz durchzuführen. Erkunden Sie, wie sich verschiedene Release-Versionen auf Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken können, und optimieren Sie Ihren Upgrade-Plan entsprechend.

Die Vorschaustatusinformationen und der Link in der Nachricht, die oben auf der Seite „Upgrade-Vorschau“ angezeigt werden, geben den aktuellen Status des laufenden Vorschauprozesses an. Da Sie eine genaue Vorhersage der neuen und vorhandenen Anwendungen und ihrer übersprungenen Datensätze erhalten können, hat sich die Ausführungszeit der Vorschau erheblich erhöht. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um den Status des Vorschauprozesses anzuzeigen.



Der Ausführungstracker-Datensatz wird angezeigt, wenn Sie in der Nachricht auf den Fortschrittslink klicken. Klicken Sie auf zugehörige Liste „Status anzeigen“, um den aktuellen Status des ausgeführten Vorschauprozesses 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.



Hinweis: Je nach Berechtigung Ihrer Instanz variiert die Liste der verfügbaren Zielversionen für die Vorschau. Nur Versionen, auf die eine bestimmte Instanz aktualisiert werden darf, werden in der Liste angezeigt. Wenn Ihre Instanz nicht für ein Upgrade auf eine Version berechtigt ist, ist das Dropdown-Menü leer.

Die folgenden Karten werden mit weiteren Informationen angezeigt.

Kartennamen	Beschreibung
Aktuelle Version	Name der aktuellen Version. • Aktualisiert am: Datum, an dem die Instanz auf die aktuelle Version aktualisiert wurde • Ende der Lebensdauer: Link zu KB0610454 Für weitere Informationen zum Ende der Lebensdauer
Versionsvorschau wird angezeigt …	Informationen zur Vorschauversion werden angezeigt. Wenn Sie keine Version in der Vorschau angezeigt haben, wählen Sie eine Version für die Vorschau aus, und klicken Sie auf **Los** . Wenn Sie bereits 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.

Kartennamen	Beschreibung
	Version in der Vorschau angezeigt haben, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Vorschau erstellt: Datum, an dem die Vorschau erstellt wurde • Vorschaudetails anzeigen: Link zum Formular „Upgrade-Vorschau“ **Hinweis:** Klicken Sie Auf **Vorschau aktualisieren** Wenn Sie eine neue Vorschau derselben Zielversion erneut generieren möchten. Obwohl geklickt **Vorschau aktualisieren** Generiert die übersprungene Liste neu, die rückgängig gemachten Datensätze werden nicht übersprungen. Wenn Sie einige Datensätze überprüft und aufbewahrt haben, werden sie ersetzt, sobald Sie auf klicken **Vorschau aktualisieren** .
Geplantes Upgrade	Name des nächsten Upgrades, dessen Start geplant ist. Wenn derzeit kein geplantes Upgrade vorhanden ist, wird auf der Karte kein Upgrade geplant angezeigt. **Hinweis:** Diese Karte kann je nach Zeitplan des Upgrades verschiedene Nachrichten enthalten. Wenn ein Upgrade geplant ist, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Geschätzte Upgradedauer: Geschätzte Dauer, die zum Abschließen des geplanten Upgrades erforderlich ist **Hinweis:** Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, gibt es keine Informationen zur geschätzten Upgradedauer. • Nächstes geplantes Upgrade: Datum und Uhrzeit, zu der das nächste Upgrade geplant wurde.
Finden Sie heraus, was neu und geändert wurde	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt, wenn Sie auf klicken **Los** Um eine Vorschau der Upgradeversion anzuzeigen. • Problembehebungen: Korrekturen, die seit dem letzten Upgrade der Version vorgenommen wurden • Personalisierte Release-Hinweise: Zusammenfassung der Release-Hinweise

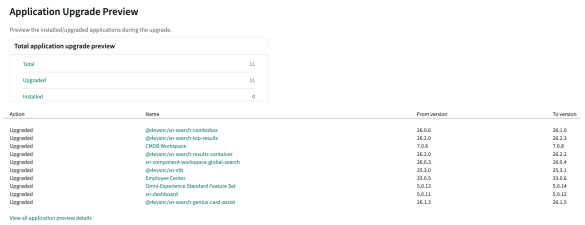
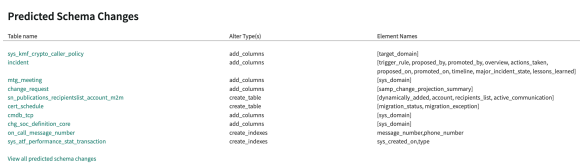
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kartennamen	Beschreibung
	für die in der Vorschau angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden **Hinweis:** Diese Links werden nicht angezeigt, wenn Sie keine Upgrades in der Vorschau angezeigt haben.
Listenvorhersage übersprungen **Hinweis:** Wenn Sie einen Upgrade-Plan verwenden, ändert sich der Kartenname in Vorhersage der übersprungenen Liste mit Plänen.	Informationen zu den vorhergesagten übersprungenen Datensätzen. Unter Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen finden Sie weitere Details. • Gesamtanzahl der Datensatzänderungen: Gesamtzahl der Datensätze, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet. Die Gesamtanzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden. Änderungen überprüfen: Link zur Liste der Datensätze, die sich geändert haben und überprüft werden können • Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Gesamtzahl der Datensätze, deren Übersprungung vorhergesagt wurde. ◦ Gesamt: Gesamtanzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze ◦ Zur Überprüfung: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft werden sollen ◦ Überprüft: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft wurden ◦ Gelöst: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die durch Implementierung der Regeln gelöst wurden **Hinweis:** Dieser Eintrag wird nur auf der Karte angezeigt, wenn Regeln für die übersprungenen Datensätze ausgeführt werden. Sie sehen auch einen Link zum Erstellen einer Regel für übersprungene Datensätze, wenn entweder keine Regeln vorhanden sind oder die vorhandenen Regeln nicht ausgeführt 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.

Kartennamen	Beschreibung
	Hinweis: Übersprungene Datensatzregeln und Upgradepläne können nicht zusammen implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Priorität: Kreisdiagramm zur Darstellung der vorhergesagten übersprungenen Datensätze nach Priorität. **Hinweis:** Klicken Sie auf das Kreisdiagramm, um die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze anzuzeigen. ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: ○ Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr ○ Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr ○ Priorität 3: Berichte und mehr ○ Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr ○ Priorität 5 (niedrigste Priorität): Alles andere
Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt	Datensätze, die als übersprungen vorhergesagt wurden und nach ihren Produktfamilien sortiert werden. **Hinweis:** Die unter der Kategorie „andere“ sortierten Produkte haben keine bestimmte Produktfamilie.
Vorschau auf Anwendungs-Upgrade	Genaue Vorhersage der Installationen und Upgrades für neue und vorhandene Anwendungen und für ihre spezifischen übersprungenen Datensätze. gibt

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

Kartennamen	Beschreibung
	die Gesamtzahl der Anwendungen an, die entweder aktualisiert oder installiert wurden. **Hinweis:** Die Vorhersage übersprungener Datensätze wird auf der Karte „vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt“ berücksichtigt.  Application Upgrade Preview Preview the installed/upgraded applications during the upgrade. Total application upgrade preview Total 11 Upgraded 11 Installed 0 Action / Name / From version / To version Upgraded @devsnc/sn-search-combobox 26.0.6 26.1.0 Upgraded @devsnc/sn-search-top-results 26.2.0 26.2.3 Upgraded CMDB Workspace 7.0.5 7.0.0 Upgraded @devsnc/sn-search-results-container 26.2.0 26.2.2 Upgraded sn-component-workspace-global-search 26.0.3 26.0.4 Upgraded @devsnc/sn-vtb 25.3.0 25.3.1 Upgraded Employee Center 33.0.5 33.0.6 Upgraded Omni-Experience Standard Feature Set 5.0.13 5.0.14 Upgraded sn-dashboard 5.0.11 5.0.12 Upgraded @devsnc/sn-search-genius-card-assist 26.1.3 26.1.5 View all application preview details Standardmäßig werden 10 Anwendungsvorschaudetails angezeigt. Klicken Sie auf den Link „alle Anwendungen anzeigen – Vorschaudetails“, um die gesamte Liste anzuzeigen. gibt den Namen der Anwendung und die folgenden Informationen an: • Aktion: Die Aktion, die für die bestimmte Anwendung ausgeführt wird. Sie kann entweder für die vorhandenen Anwendungen aktualisiert oder für die neuen Anwendungen installiert werden. • Ab Version: Gibt die vorherige Version der aktualisierten Anwendung an (vorhandene Anwendung). **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, wenn die Anwendung eine neu installierte Anwendung ist. • Auf Version: Gibt die aktuelle Version an, auf die die vorhandene Anwendung aktualisiert wurde. **Hinweis:** Dieses Feld zeigt die aktuelle Version der neu installierten Anwendung an.
Vorhergesagte Schema-Changes	Vorhersage über die Art der Änderungen in der Datenbank basierend auf dem Upgrade in Ihrer Instanz.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy add_columns [target_domain] incident add_columns [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] mtg_meeting add_columns [sys_domain] change_request add_columns [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m create_table [dynamically_added, account, recipients_list, active_communication] cert_schedule create_table [migration_status, migration_exception] cmdb_tcp add_columns [sys_domain] chg_soc_definition_core add_columns [sys_domain] on_call_message_number create_indexes message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction create_indexes sys_created_on,type View all predicted schema changes Standardmäßig werden 10 vorhergesagte Schemaänderungen angezeigt. 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.

Kartennamen	Beschreibung
	Sie auf den Link alle vorhergesagten Schemaänderungen anzeigen, um die gesamte Liste anzuzeigen. Änderungen wie neue Spalten, neue Tabellen und neue Indizes werden in diesem Abschnitt erfasst.
Automated Test Framework (ATF)-Ergebnisse	Prozentsatz der bestandenen ATF-Tests, die in den letzten 30 Tagen ausgeführt wurden. • Letzte ATF-Ausführung: Datum und Uhrzeit der Ausführung der letzten ATF-Tests • ATF-Ergebnisse anzeigen: Link, um weitere Informationen zu den aktuellen ATF-Ergebnissen anzuzeigen **Hinweis:** Nur die abgeschlossenen und bestandenen Tests werden für die ATF-Ergebnisse berücksichtigt. Wenn ein Test mehr als einmal ausgeführt wird, wird nur die letzte Ausführung in den Ergebnissen berücksichtigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Vorschautool in Upgrade-Management.

Erkunden Sie den Editor für übersprungene Datensatzregeln für Upgrade in Upgrade-Management

Konfigurieren Sie Regeln für übersprungene Datensätze mit dem Editor „Regeln für übersprungene Datensätze aktualisieren“, um Dateninkonsistenzen zu automatisieren oder zu erleichtern, die sich aus dem Upgradeprozess ergeben.

Formulieren Sie automatisierte Lösungsregeln, um potenzielle Anpassungskonflikte nach einem Upgrade zu mindern. Diese Regeln können so konfiguriert werden, dass sie während des Upgradeprozesses autonom ausgeführt oder nach dem Upgrade manuell initiiert werden.

Ab dem Xanadu-Release wurden standardmäßig neue übersprungene Regeln eingeführt, damit Sie bestimmte Anpassungen während des Upgradeprozesses automatisch beibehalten können. Dadurch ist keine manuelle Überprüfung der während des Upgradeprozesses generierten übersprungenen Datensätze erforderlich.

Im Folgenden finden Sie die Liste der Tabellen, aus denen, wenn ein übersprungener Datensatz als Metadatendatei generiert wird, die Anpassungen standardmäßig mit den neuen übersprungenen Regeln beibehalten werden:

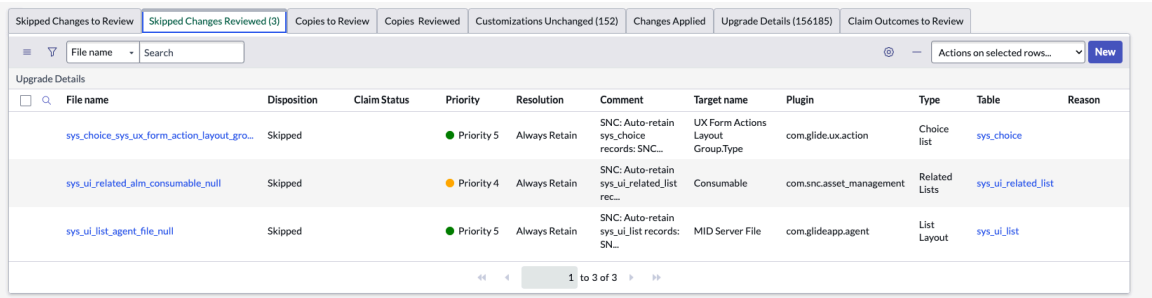
- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_Form_section
- Sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice

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

- sys_choice_set
- sys_Report
- pa_Dashboards
- wf_Workflow

Hinweis: Für die Tabelle wf_Workflow_Version legen die neuen Regeln für übersprungene Datensätze automatisch auf fest **Meine Änderungen Beibehalten (Immer Beibehalten)** . Diese Tabelle wird im Allgemeinen für Konfigurationsänderungen verwendet und muss nicht überprüft werden.

Die übersprungenen Datensätze, die automatisch durch die standardmäßigen übersprungenen Regeln beibehalten werden, finden Sie in der zugehörigen Liste übersprungene Changes überprüft.



Hinweis: Sie können auch einen Kommentar für jeden beibehaltenen übersprungenen Datensatz finden, um die zugehörige Tabelle anzuzeigen, aus der er während des Upgradeprozesses generiert wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade des übersprungenen Datensatzregeln-Editor-Tools in Upgrade-Management.

Upgrade-Plan in erkunden Upgrade-Management

Der Upgrade-Plan automatisiert die Installation von Anwendungen während Upgrades und bietet eine nahtlose Upgrade-Experience. Definieren Sie Anwendungen und Zielversionen, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen, und beschleunigen Sie Ihren Upgradeprozess.

Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Plan.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.

Sie benötigen die folgenden Instanzen, um den Upgrade-Plan zu verwenden.

- Builder-Instanz: Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan
- Verbraucherinstanz: Implementieren Sie Ihren erstellten Upgrade-Plan

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Generatorinstanz zu konfigurieren. Sie müssen den Upgradeplan installieren, bevor Sie ein Upgrade Ihrer Verbraucherinstanz durchführen. Unter Planeigenschaften upgraden finden Sie weitere 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.

Wenn Sie ein Upgrade einer Instanz durchführen, werden Lösungen übersprungen, und Anpassungen werden nach dem Upgrade häufig geladen. Dies führt zu einer temporären Aufgliederung der Funktionen, bis sie vollständig geladen sind. Aufgaben wie das Commit von Update-Sätzen, die Installation neuer Plugins und Anwendungen und mehrere Updates sind ebenfalls zeitaufwändig. Verwenden Sie die Funktion „Upgrade-Plan“, um diese Aufgaben nach dem Upgrade zu automatisieren, indem Sie Ihre Aktionen nachverfolgen und die Schritte für alle erforderlichen Instanzen wiederholen. Sie müssen Aufgaben nach dem Upgrade nicht manuell anwenden, um Ausfallzeiten zu reduzieren.

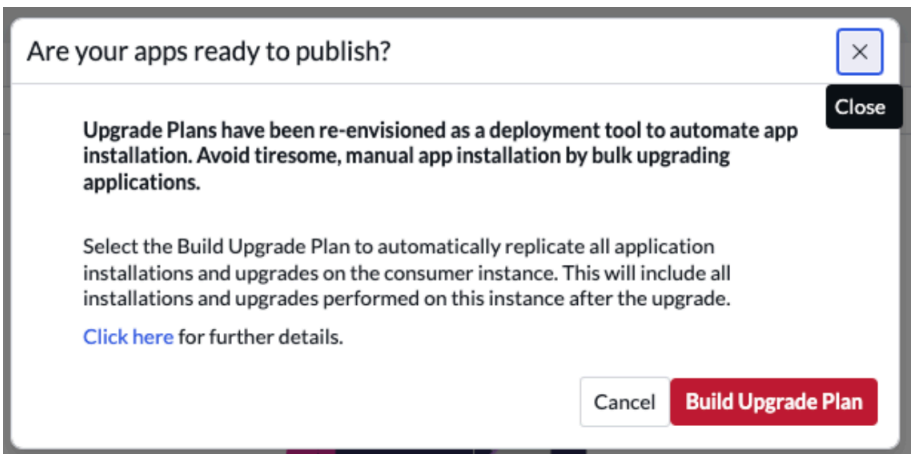
Hinweis: Nach dem Upgrade auf die neueste Version werden einige übersprungene Datensätze angezeigt. Einige dieser Datensätze werden bereits als überprüft markiert, und einige müssen überprüft werden.

Startet in Yokohama Release, Anpassungen und übersprungene Datensätze sind standardmäßig nicht Teil des Upgradeplans. Sie können die Anpassungen und übersprungenen Datensätze zusammen mit den App-Installationen in den Upgrade-Plan einbeziehen, indem Sie die Eigenschaft theglide.upgrade.plan.include.skips aktivieren. Diese Eigenschaft steuert, wann beim Erstellen oder Aktualisieren eines Upgradeplans Übersprungen und Anpassungen berücksichtigt werden.

- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips ist **WAHR** , Übersprungen und Anpassungen sind enthalten, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips ist **FALSCH** , Übersprungen und Anpassungen sind nicht enthalten, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird. Diese Eigenschaft wurde standardmäßig auf „falsch“ festgelegt.

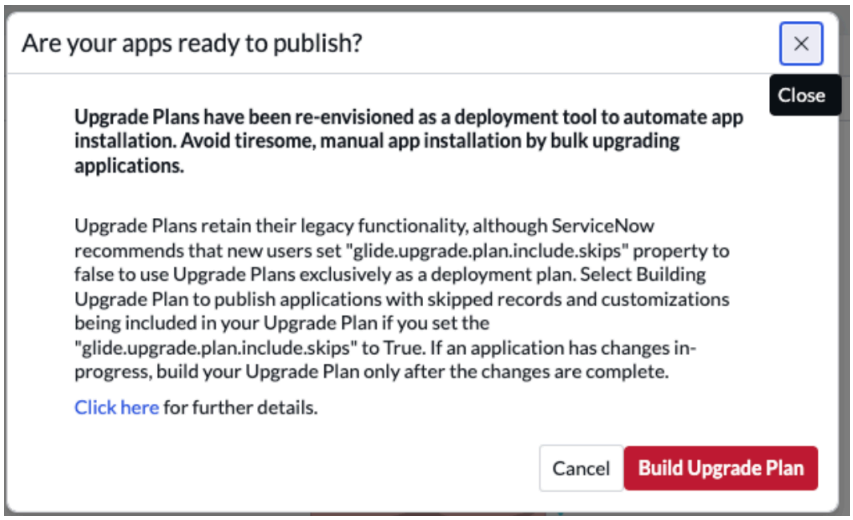
Je nach Szenario wird eine der folgenden modalen Nachrichten angezeigt:

- Erstmaliger Anwender: Wenn Sie Ihren Upgrade-Plan zum ersten Mal erstellen (die Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert)

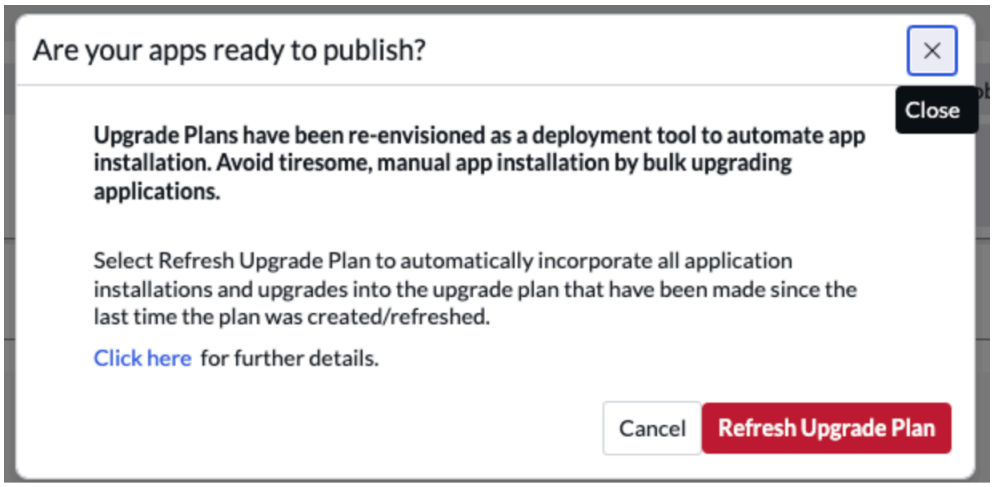


- Upgrade-Plan wird mit aktivierter Eigenschaft erstellt

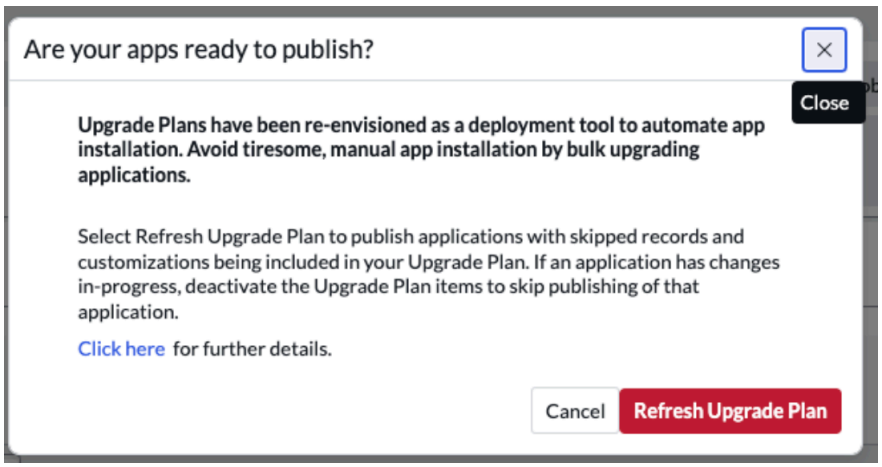
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



- Upgradeplan mit deaktivierter Eigenschaft aktualisieren (Standard)



- Aktualisieren des Upgradeplans mit aktivierter Eigenschaft



Vorteile des Upgradeplans gegenüber Update-Sätzen

Mit Upgrade-Plänen können Sie Folgendes erreichen:

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

- Zusammen mit der Lösung für übersprungene Datensätze können Sie auch die App- und Plugin-Installation nachverfolgen.

  Hinweis: Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgrade-Plan erfasst werden, nicht auswählen. Der Upgrade-Plan erfasst alle übersprungenen Datensätze, unabhängig davon, ob sie überprüft oder nicht, geändert oder nicht. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

- Optimieren der Tabellenänderungen mithilfe von Batch-Bootstrapping.
- Verwalten Sie Ihre Anpassungen mit dem App-Repository.

Hinweis: Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Wenn Sie einen Upgrade-Plan auf einer Builder-Instanz erstellen, wird er mit genau derselben Version wie die Builder-Instanzversion erstellt (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden. Bei Verbraucherinstanzen sollte die Version des Upgradeplans genau mit der Verbraucherinstanzversion übereinstimmen.

Persona

Wenn Sie das App-Repository für die aktive Anwendungsentwicklung verwenden, verwenden Sie den Upgrade-Plan, um Ihre Upgrades zu beschleunigen.

Hinweis: Wenn Sie derzeit die Update-Sätze verwenden und Ihren Upgrade-Prozess katapulieren möchten, verwenden Sie die Funktion „Upgrade-Plan“.

Design Überlegungen

Im Folgenden finden Sie die wichtigen Überlegungen bei der Arbeit mit dem Upgrade-Plan:

- Jedes neue Instanz-Upgrade erfordert einen eigenen Upgrade-Plan. Es kann nicht für Upgrades freigegeben werden.
- Zum Erstellen des Upgradeplans wird nur eine Generatorinstanz unterstützt.
- Der Upgrade-Plan kann auf einer Verbraucherinstanz nicht deinstalliert werden. Sie können das gesamte Upgrade zurücksetzen, aber nicht teilweise.
- Der Umfang der Dateien, die in verschoben wurden **Globale Anpassungen: Upgrade-Plan** Anwendung nach Upgrade-Plan ist noch global.
- Während eines Upgrades werden nur die Upgrade-Planelemente mit verwendet **Status=Bereit** Und **Aktiv=wahr** Werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.
- Upgrade-Sätze können nicht in den Upgrade-Plan aufgenommen werden.
- Im Upgrade-Plan sind nur Plugins „Wartung“ nicht zulässig.
- Konfigurieren Sie Ihre Instanz als Generatorinstanz, bevor Sie neue Anwendungen und Plugins installieren oder Lösungen überspringen. Andernfalls werden die Aktionen nicht vom Upgrade-Plan erfasst.
- Sie können die Liste der Anpassungen in der Ansicht „Upgrade-Plan-Elemente“ nicht anzeigen. Sie können zu den entsprechenden Tabellen navigieren, um sicherzustellen, dass die Anpassung erfasst wurde.

Siehe KB1271313 Weitere Informationen finden Sie unter .

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

Hintergrundvorgänge des Upgradeplans

Während der Erstellung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Übersprungene Datensätze werden verpackt und in das App-Repository in Form einer globalen Anwendungs- und App-Anpassung hochgeladen. Im Folgenden sind die 3 Arten von Apps aufgeführt, die vom Upgrade-Plan in Ihrer Instanz und dem App-Repository erstellt wurden.

  Hinweis: Nachdem die Verpackung abgeschlossen ist, können Sie die Elemente aus dem Upgrade-Plan auswählen. Ein Upgrade-Plan funktioniert auf Umfangsebene, sodass er alles erfasst und im Repository veröffentlicht.

  - Die globalen Datensätze werden in der Upgradeplan-App für globale Anpassungen verpackt und im App-Repository veröffentlicht.
  - Die bereichsbezogenen übersprungenen Datensätze werden in den entsprechenden App-Anpassungspaketen verpackt.
  - Wenn der Upgrade-Plan veröffentlicht wird, wird eine globale Anwendung erstellt, z. B. **Upgrade-Plan: Release-Name** .
- Vorhandene ServiceNow-Funktionen wie globale Anwendungs- und App-Anpassung werden als Anwendungscontainer verwendet, die in allen erforderlichen Instanzen installiert werden können. Siehe Veraltet – Globale Anwendungsdateiverwaltung und Anwendungsbereich , um weitere Informationen zu erhalten.
- Wenn Sie Anwendungen oder Plugins installieren, werden sie auch im Upgrade-Plan erfasst. Da es sich jedoch um Anwendungslebenszykluselemente handelt, werden sie nie in das App-Repository übertragen.

Während der Nutzung des Upgradeplans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Zuerst wird der Upgradeplan validiert, und dann wird die Quelle aus dem App-Repository heruntergeladen.
- Sobald die Quelle heruntergeladen wurde, wird die App in den Status „bereit“ versetzt.

  Hinweis: Nur die Upgrade-Planelemente mit **Status=Bereit** Und **Aktiv=wahr** Werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Die restlichen Elemente werden übersprungen.

- Automatische Generierung der Vorschau für den Upgradeplan.

Weitere Informationen finden Sie unter Tool „Upgrade-Pläne“ in Upgrade-Management.

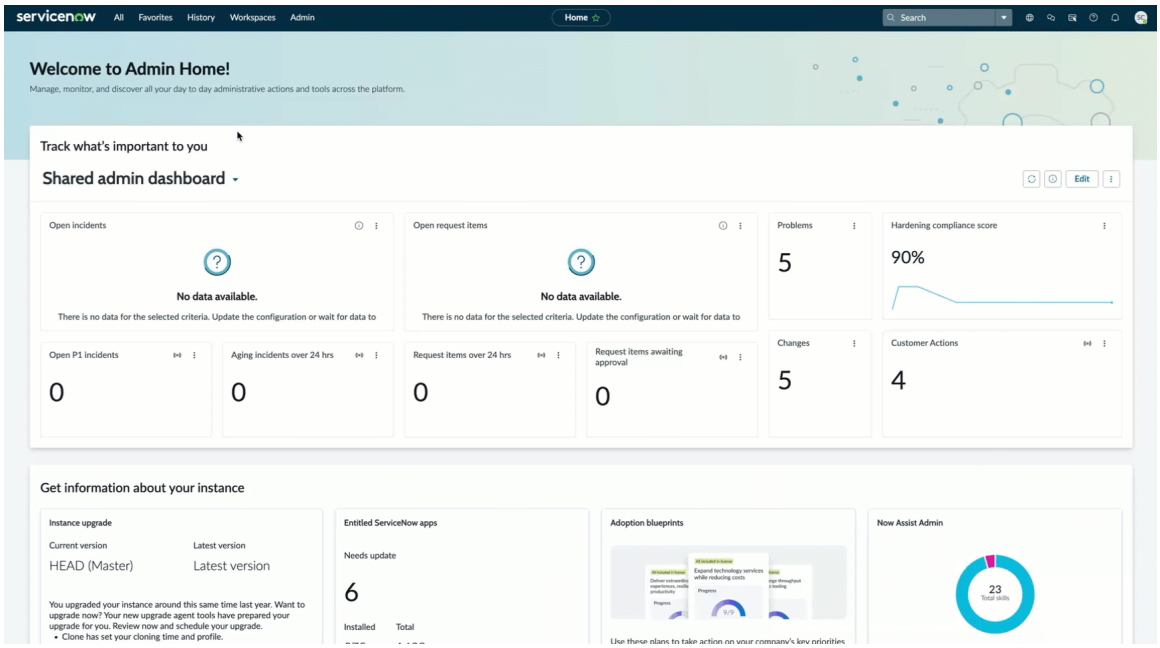
Geführtes Upgrade

Führen Sie mit dem geführten Prozess ein müheloses Upgrade Ihrer Instanz durch.

Um Ihren Upgradeprozess zu optimieren, befolgen Sie die Schritte des geführten Setups, die in beschrieben sind Greifen Sie auf ein geführtes Upgrade auf einer Instanz außerhalb der Produktion zu Und Greifen Sie auf ein geführtes Upgrade auf einer Produktionsinstanz zu. Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind. Dieses intuitive Tool führt Sie durch die erforderlichen Aktivitäten vor und nach dem Upgrade und die Aufgaben des Instanz-Upgrades, um einen nahtlosen Übergang zum neuesten Release sicherzustellen.

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 GIF veranschaulicht den Zugriff auf die Funktion „geführtes Upgrade“ in einer Instanz außerhalb der Produktion. Der Prozess ist für Produktions- und nicht-Produktionsinstanzen gleich.

Upgrade-Management verwenden

Verwenden Sie Upgrade-Management Experience für den Zugriff auf alle Tools, Informationen und das geführte Setup für ein reibungsloses Upgrade auf Ihrer Instanz.

Überprüfen Sie Folgendes, um eine nahtlose Upgrade-Experience zu erhalten.

Upgrade-Management -Tools

Greifen Sie auf alle erforderlichen Tools zu, die Sie für eine nahtlose Upgrade-Experience in Ihrer Instanz benötigen.

Sie können über auf die folgenden Tools zugreifen Upgrade-Management Experience.

Hinweis: Die in verfügbaren Tools Upgrade-Management Sind für Unterproduktions- und Produktionsinstanzen gleich.

ATF-Testgenerator und Cloud Runner-Tool in Upgrade-Management

Nutzen Sie die Leistung des ATF-Testgenerators und Cloud Runners von ServiceNow, um intelligente, umfassende Regressionstests zu erstellen.

Mit der Store-Anwendung ATF-Testgenerator und Cloud Runner können Sie Folgendes erreichen.

- Nutzt die KI von ServiceNow, um automatisch Regressionstests zu erstellen, die auf bestimmte Instanzen zugeschnitten sind.
- Lässt sich nahtlos in das vorhandene ATF-Framework integrieren, um eine reibungslose Anwender-Experience zu gewährleisten.
- Mit dem Cloud Runner von ServiceNow können Sie ATF-Tests in einem kopflosen Browser ausführen, wodurch kein lokales Setup erforderlich ist.
- Die intelligente Testgenerierung trägt dazu bei, eine umfassende Testabdeckung für Ihre Anwendungen sicherzustellen.

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

- Automatisierte Testerstellung und cloudbasierte Ausführung reduzieren den Zeit- und Arbeitsaufwand für Tests erheblich.
- Die KI-gestützte Testgenerierung minimiert menschliche Fehler und verbessert die Zuverlässigkeit der Testergebnisse.
- Optimierte Workflows und eine effiziente Testausführung optimieren Ihren Testprozess.

Weitere Informationen finden Sie unter ATF Test Generator und Cloud Runner .

Tool wird in geklont Upgrade-Management

Verwenden Sie die Anwendung „Systemklon“, um eine ganze Datenbank von einer Instanz in eine andere zu duplizieren. Dieser Klonprozess, der häufig verwendet wird, um eine Produktionsinstanz für Tests vor der Produktion zu replizieren, nutzt die neueste nächtliche Sicherung als Datenquelle.

Mit dem Systemklon-Tool können Sie Folgendes erreichen:

- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz in eine Zielinstanz.
- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz in eine Zielinstanz, die eine andere Version ausführt.
- Klont eine ServiceNow-Instanz aus einer Sicherung.
- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz über eine Produktionsinstanz.

Weitere Informationen finden Sie unter Klon (veraltete UI).

Upgrade-Verlaufstool in Upgrade-Management

Verwenden Sie das Modul „Upgradeverlauf“, um einen umfassenden Datensatz aller Upgrades zu verwalten, die für eine Instanz durchgeführt wurden. Greifen Sie auf detaillierte Berichte für historische und aktuelle Upgradeversionen zu, um die Analyse und Fehlerbehebung zu erleichtern.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgradeverlauf wird überprüft.

Upgradeverlauf wird überprüft

Das Modul „Upgradeverlauf“ verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz vorgenommen wurde. Mit diesem Modul können Sie auch den vollständigen Bericht eines alten Upgrades oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion anzeigen.

- Zugehörige Listen des Upgradeverlaufs : Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu lösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen
- Visuelle Taskboard-Ansicht (VTB) übersprungener Datensätze : Verwenden Sie die VTB-Ansicht, um den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen anzuzeigen

Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen

Verwenden Sie verschiedene zugehörige Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade aufzulösen, nachzuverfolgen und zu überprüfen.

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 auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.

   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der folgenden zugehörigen Listen aus, um die übersprungenen Datensätze zu überprüfen.

   Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“ übersprungen

   Lösen Sie die übersprungenen Aktualisierungsdatensätze, indem Sie sie in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes in Überprüfung“ nachverfolgen und überprüfen. Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen während System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgradeprozess Objekte, die angepasst wurden (wendet das Update nicht auf an). Siehe Lösen Sie ein übersprungenes Update, und legen Sie einen Lösungsstatus fest Weitere Informationen finden Sie unter .

   Übersprungene Changes – überprüfte zugehörige Liste

   Zeigen Sie die Liste der übersprungenen Datensätze in der zugehörigen Liste übersprungene Changes überprüft an. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz auswählen, der überprüft und festgelegt werden soll **Lösungsstatus** Zu einem anderen Wert als „nicht überprüft“ wird der Aktualisierungsdatensatz von „übersprungene Changes“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.

   Kopien zur zugehörigen Liste „Überprüfen“

   „Kopien zu Überprüfung“ listet alle Datensätze auf, die überprüft werden müssen.

   Kopiert die überprüfte zugehörige Liste

   „Geprüfte Kopien“ listet alle Datensätze auf, die überprüft wurden.

   Anpassung – unveränderte zugehörige Liste

   Bei unveränderten Anpassungen werden alle Datensätze aufgelistet, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, aber seit dem letzten Upgrade wurden keine Änderungen vorgenommen. Siehe Machen Sie eine Anpassung rückgängig Weitere Informationen finden Sie unter .

   Zugehörige Liste „Changes angewendet“

   Angewendete Changes listet alle Changes auf, die in diesem Upgrade angewendet wurden.

   Zugehörige Liste „Ergebnisse anfordern, um zu überprüfen“

   Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst werden sollen.

   Zugehörige Liste „Upgrade-Details“

   Upgradedetails listet alle Upgradedetails-Datensätze für dieses Upgrade auf.

Hinweis: Die zugehörigen Listen „zu überprüfende Kopien“ und „überprüfte Kopien“ sind plattformspezifische 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.

Details zu zugehörigen Listen des Upgradeverlaufs

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibung jedes Felds in allen zugehörigen Listen im Modul „Upgradeverlauf“.

Details zu zugehörigen Listen

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Dateiname hat eine andere Beschreibung für verschiedene zugehörige Listen • Übersprungene Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“: Name des übersprungenen Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „übersprungene Changes überprüft“: Name des überprüften Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „Kopien zu Überprüfung“: Name des Datensatzes, der überprüft werden muss • Zugehörige Liste „Kopien überprüft“: Name des Datensatzes, der überprüft wurde • Unveränderte zugehörige Liste für Anpassung: Name des unveränderten Datensatzes „sys_Upgrade_history_log“. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus festlegen möchten • Zugehörige Liste der angewendeten Changes: Name der aktuellen Upgrade-Datei • Zugehörige Liste „Ergebnisse für Überprüfung anfordern“: Name des übersprungenen Upgradedetaildatensatzes • Zugehörige Liste „Upgrade-Details“: Name der aktuellen Upgrade-Datei
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wird: • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht.

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

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Fehler übersprungen: Das System hatte das Upgrade für diese Datei nicht, wurde jedoch aus Gründen übersprungen, z. B. wenn der Datensatz bereits im System in einem anderen Umfang vorhanden ist oder eine Systemeigenschaft vorhanden ist. **Hinweis:** Dies kann nur von einer Wartung bearbeitet werden. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle, die diesen Datensatz enthält, nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baseline-Komponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da die Aktualisierung manueller Eingriff erfordert. • Übersprungen einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat einen Change angewendet, dieser Change wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	Relative Wichtigkeit des Konflikts, der das Überspringen verursacht 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.

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Grund	Gibt den Grund an, warum ein bestimmter Datensatz in die Disposition „übersprungene Fehler“ verschoben wurde.
Lösung	• Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Kommentar	Während des Auflösungsprozesses eines übersprungenen Updates haben Sie die Möglichkeit, einen hinzuzufügen **Kommentar** An einen beliebigen Datensatz. Beispielsweise könnte der Kommentar die Aktion erklären, die Sie für zukünftige Überprüfer ausgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business-Regel oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgradeprozess automatisch Änderungen an Objekten, die angepasst wurden. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

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

Um anwenderdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System einen entsprechenden Datensatz in der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml] hinzu. Die Tabelle verwaltet die aktuellen Versionsinformationen für alle Objekte, die angepasst wurden. Der Upgradeprozess überspringt Änderungen an Objekten mit Einträgen in der Tabelle. Der Upgradeprozess überspringt keine Objekte, wenn nur ausgeschlossene Felder geändert wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.

   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste „Upgrade-Details“ nach **Disposition wird übersprungen** .
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für hinzu **„Geändert“ ist „wahr“** Um nur die Objekte zurückzugeben, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Die **Dateiunterschiede** Das Feld zeigt einen Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.
6. Klicken Sie Auf **Kehren Sie zum Basissystem zurück** Um Ihr anwenderdefiniertes Objekt mit der Standardversion des Systems zu überschreiben.
   - Die **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** .
   - Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (rückgängig machen).

Lösen Sie ein übersprungenes Update, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz, um jedes übersprungene Update nach einem Upgrade zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung mit dem Basissystemupdate zusammenführen oder überschreiben.

Hinweis: Objekte, die angepasst sind und sich seit dem letzten Upgrade im Basissystem nicht geändert haben, erfordern keine Aktion Ihrerseits.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_Update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann aktuelle Versionsinformationen für alle anwenderdefinierten Objekte. Der Upgradeprozess überspringt Änderungen an Objekten mit einer aktuellen Version 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.

Tabelle „Kundenupdates“. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung ohne Änderungen bei
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Anwenderdefiniertes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.

   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste übersprungene Changes zur Überprüfung den zu lösenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen .
4. Überprüfen Sie die Liste der Changes.
   Für Textfelder können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen.

   Um die Unterschiede zu überprüfen, klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

   Sie haben die Möglichkeit, einen hinzuzufügen **Kommentar** Für einen beliebigen Datensatz, z. B. um zukünftigen Überprüfern die Aktion zu erklären.

Änderungen an der zugehörigen Liste „Überprüfen“ übersprungen

Feld	Eingabewert
Behalten Sie den anwenderdefinierten Datensatz unverändert bei, und aktualisieren Sie ihn nicht.	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft und beibehalten** . Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ zu „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen.	**a.** Klicken Sie Auf **Konflikte Lösen** Um zum Formular Konflikte lösen zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	c. So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf die Rechtspfeilschaltfläche für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen** . Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Der Lösungsstatus ändert sich in überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht.	Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf **Auf Basissystem zurücksetzen** . ○ **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** . ○ **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und rückgängig gemacht** . ○ Das System erstellt einen Kundenaktualisierungsdatensatz. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um die Anpassung erneut anzuwenden.
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus.	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft** . Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Lassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben.	Von **Lösung** Liste auswählen **Nicht Überprüft** Zum Zurückstellen der Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts. Der Datensatz bleibt in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ in „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.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. Wiederholen Sie den Vorgang, um jeden Update-Datensatz in der Liste zu lösen.

Ergebnis

Nur Updates mit übersprungen **Lösungsstatus** Von **Nicht Überprüft** Oder ohne Lösungssatz werden in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes zur Überprüfung“ angezeigt. Jede Aktion, die Sie ausführen und die ändert **Lösungsstatus** Auf einen anderen Wert als **Nicht Überprüft** Oder **--Keine--** Entfernt das übersprungene Update aus der Liste und verschiebt es in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft.

Visuelles Taskboard für übersprungene Datensätze (VTB)

Zeigen Sie den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen mithilfe der VTB-Ansicht (Visual Taskboard) an. Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Upgradeverlaufsdatensatz erstellt.

Um den Verlaufsbericht anzuzeigen, navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.

Sie können dann ein Upgrade aus der Liste auswählen, um die Details des Upgradeverlaufs anzuzeigen. Klicken Sie auf **Datensatz-VTB übersprungen** Zugehöriger Link zum Anzeigen und Verwalten der übersprungenen Datensätze über VTB.

Hinweis: Die **Datensatz-VTB übersprungen** Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn übersprungene Datensätze für das Versions-Upgrade vorhanden sind.

VTB-Details zum Upgradeverlauf

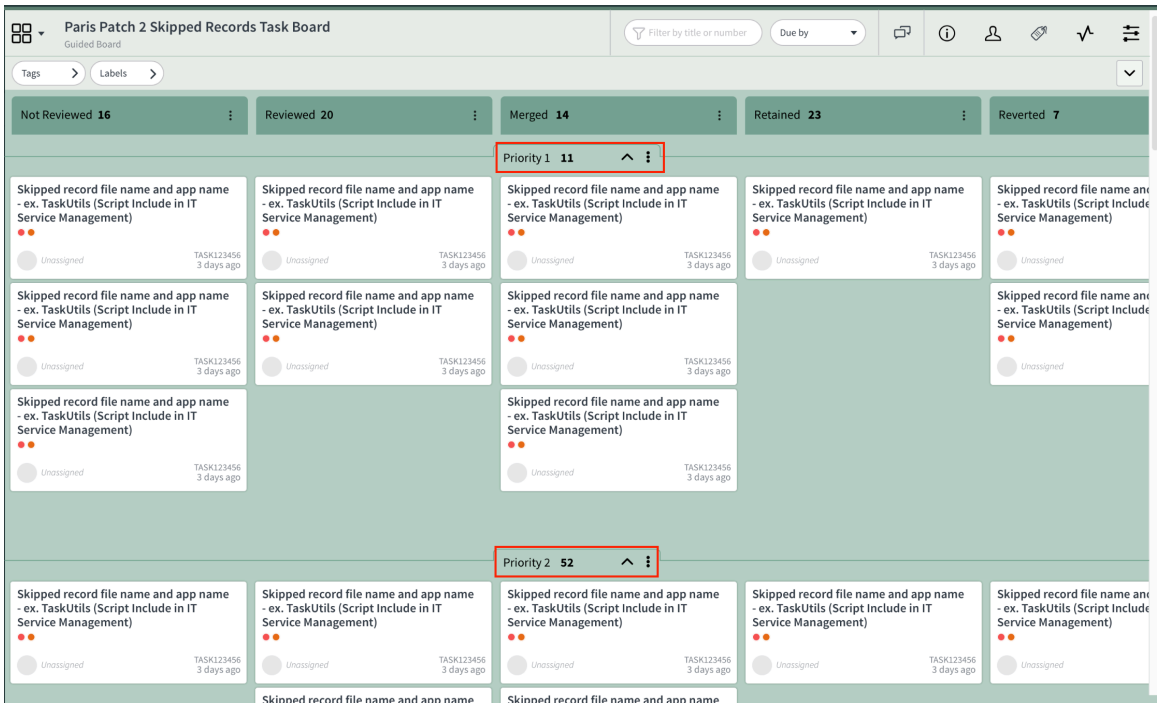
Feld	Beschreibung
Nicht überprüft	Aufgaben, die nicht überprüft wurden
Überprüft	Aufgaben, die überprüft wurden
Zusammengefügt	Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes aufweisen
Beibehalten	Aufgaben, die die Updates des letzten Upgrades beibehalten haben
Rückgängig gemacht	Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben

Die übersprungenen Datensätze werden basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen priorisiert. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

- Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr
- Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr
- Priorität 3: Berichte und mehr

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

- Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr
- Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges



Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“

Sie können Informationen zu einer übersprungenen Datensatzaufgabe mithilfe des Formulars „Upgrade-Verlaufsaufgabe“ aktualisieren.

Um Änderungen an einer übersprungenen Datensatzaufgabe vorzunehmen, klicken Sie auf einen Aufgabennummer-Link für eine Aufgabe über VTB.

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“

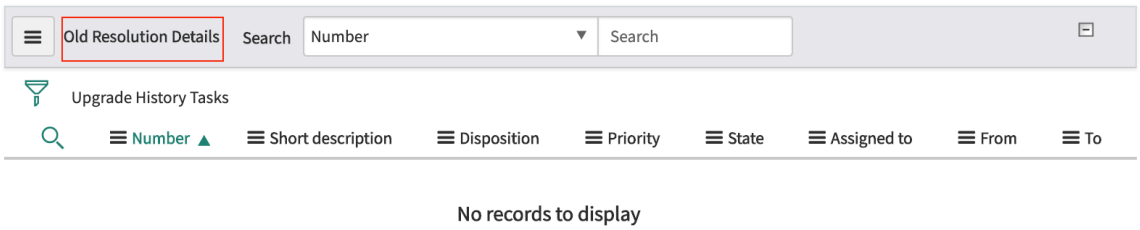
Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Disposition	Disposition wird übersprungen, da das Taskboard nur für übersprungene Datensätze gilt. Das System 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.

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten.
Typ	Dateityp, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Zusammengeführt: Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes aufweisen • Beibehalten: Aufgaben, bei denen die Updates des letzten Upgrades beibehalten wurden • Rückgängig gemacht: Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben
Arbeitsnotizen	Hinweise zur Aufgabe des übersprungenen Datensatzes
Aktualisieren	Schaltfläche zum Aktualisieren der übersprungenen Datensatzaufgabe
Konflikte auflösen	Schaltfläche zum Lösen von Konflikten durch Überprüfen der Unterschiede
Basissystemversion wiederherstellen	Schaltfläche, um die Anpassungen rückgängig zu machen
Löschen	Schaltfläche zum Löschen der übersprungenen Datensatzaufgabe

Die zugehörige Liste „alte Lösungsdetails“ zeigt die Aktionen an, die in der vorherigen Upgrade-Version ausgeführt wurden.



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.

Alte zugehörige Liste „Lösungsdetails“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Aufgabennummer der übersprungenen Datei, in der in der vorherigen Upgrade-Version einige Aktionen ausgeführt wurden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Disposition	Aktion, die während des vorherigen Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: **1.** (Höchste Priorität): xml-Inhalt **2.** Script oder script_plain **3.** html-Inhalt **4.** sys_ui_Form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_Set **5.** (Niedrigste Priorität): Sonstiges
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Aufgaben, die überprüft wurden und sowohl alte als auch neue Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Aufgaben, die überprüft wurden und die Updates des letzten Upgrades beibehalten haben • Überprüft und rückgängig gemacht: Aufgaben, die überprüft wurden und deren Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Anwenders
Von	Vorherige Version der Vergangenheit
An	Vergangene aktuelle Version

Zugehörige Liste „vorherige Lösungen“

Die zugehörige Liste vorherige Lösungen zeigt den Verlauf des ausgewählten übersprungenen Datensatzes. Sie können sehen, welche Lösungen mit dem ausgewählten übersprungenen Datensatz in den vorherigen Upgrades durchgeführt 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.

Details zum Formular „Upgradeverlauf-Aufgabe“

Feld	Beschreibung
Dateiname	Name des übersprungenen Datensatzes.
Disposition	Disposition wird übersprungen, da die zugehörige Liste nur für übersprungene Datensätze gilt.
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Lösung	Die in den vorherigen Upgrades vorgenommene Lösung
Zielname	Name des Datensatzes, der auf der Anwenderoberfläche angezeigt wird, im Gegensatz zum sys_Update_Name, der der zugrunde liegende Name mit der Tabelle und der sys_ID ist
Typ	Dateityp, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Tabelle	Die Tabelle, in die der übersprungene Datensatz gehört.

Aktualisieren Sie Standardbezeichnungen in der VTB-Ansicht

Filtern Sie übersprungene Datensätze in der Taskboard der VTB mit der Implementierung farbcodierter Bezeichnungen. Sie können die übersprungenen Datensätze filtern, indem Sie jedem der Produkte eine Farbe zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**an.

Eine Liste der Upgrades 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. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Das Formular System-Upgrades wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Datensatz-VTB übersprungen** Zugehöriger Link zum Anzeigen des Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze über VTB.

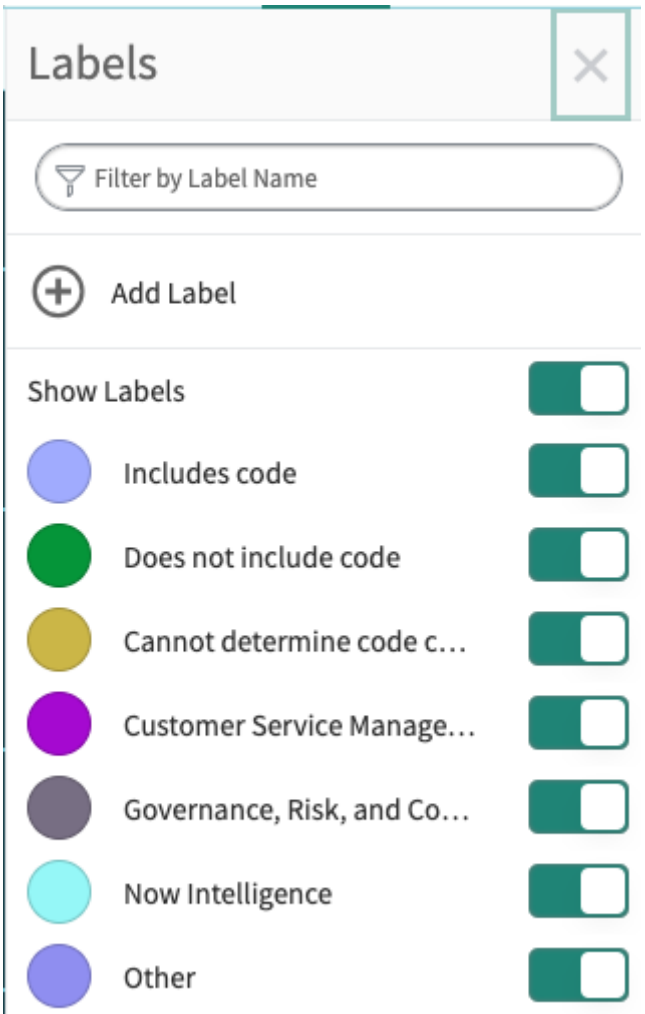
   Hinweis: Die **Datensatz-VTB übersprungen** Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn übersprungene Datensätze für das Versions-Upgrade vorhanden sind.

   Die VTB-Ansicht des Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze wird angezeigt.
4. Klicken Sie Auf **Bezeichnungen** Zum Anzeigen der Standardbezeichnungen.
   Die Standardbezeichnungen bestehen aus Codes, enthalten keinen Code und andere Kategorien.

   Hinweis: Die Kategorien „Include“ und „Include“ geben an, ob der Code der übersprungenen Datensätze geändert wird. Alle Produkte fallen unter die Kategorie „andere“ von Bezeichnungen. Die Produktbezeichnungen sind mit verschiedenen Farben zugewiesen. Die Aufgaben werden basierend auf den Bezeichnungsfarben der Produkte zugewiesen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Bezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Bezeichnung Hinzu** .
   Geben Sie den Namen der Bezeichnung ein, die Sie erstellen möchten. Sie können die Farbe einer Bezeichnung auch ändern, indem Sie auf den Farbkreis 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.



(Optional)

Hinweis: Die neuen Bezeichnungen und Farben werden nur für das aktuelle visuelle Taskboard gespeichert und nicht auf die nächste aktualisierte Tafel übertragen. Wenn die neuen Bezeichnungsaktualisierungen in der nächsten aktualisierten Tafel angezeigt werden sollen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**an. Legen Sie die Farben nach Bedarf fest, und die aktualisierten Farben werden ab der nächsten generierten Tafel angezeigt.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen übersprungenen Datensatz im VTB, um die Aufgabe zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Upgradeverlaufsaufgabe“.

Zeigen Sie den Importverlauf an

Zeigen Sie Ihren Importverlauf an, indem Sie auf zugreifen **Mein Anwendungsimportverlauf** Modul.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Mein Anwendungsimportverlauf**an.
   Die Liste der Importverlaufsdatensätze in Ihrer Instanz wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen der Importe aus der Liste aus, um weitere Informationen zu diesem Import 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.

Die Formularansicht des Datensatzes „sys_Upgrade_history“ wird angezeigt.

Hinweis: Weitere Informationen zum Importieren aus der Quellcodeverwaltung finden Sie unter ServiceNow Studio . Sobald der Import abgeschlossen ist, verwenden Sie **Mein Anwendungsimportverlauf** Modul zum Anzeigen des Importverlaufs.

Schneller Zugriff auf Plugins und Verlaufsdatensätze

Reduzieren Sie die Navigationszeit, indem Sie direkt auf Plugins, Anwendungsinstallationsverlaufsdatensätze und Update-Satz-Commits-Verlaufsdatensätze zugreifen. Die Filter für die Plugins und Verlaufsdatensätze werden automatisch in den Ansichten „Plugins“ und „Verlaufsdatensätze“ implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Datensätze für Plugins und Anwendungsinstallationsverlauf

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf**an.
2. Wählen Sie eines der Plugins oder Verlaufsdatensätze aus, um direkt darauf zuzugreifen.

Update-Satz – Commit-Verlaufsdatensätze

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**an.
2. Wählen Sie einen der Update-Sätze aus, um den Commit-Verlauf dieses Update-Satzes direkt anzuzeigen.

Upgradeverlaufsprotokoll erkunden

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit, indem Sie alle Upgrade-bezogenen Protokolle in eine separate Datei mit dem Namen database-Upgrade_<timestamp>.log extrahieren. Sie können die Datei auch komprimieren und an den Upgradeverlauf anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Upgrade beginnt, werden die Upgradeprotokollnachrichten sowohl in die Datei „localhost_log“ als auch in die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ geschrieben. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, wird die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log in die Upgradeverlaufstabelle hochgeladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme**an.

   Hinweis: Sie können diesen Schritt implementieren, um die extrahierte Datei database-Upgrade_<timestamp>.log erst nach Abschluss des Upgrades anzuzeigen.

2. Klicken Sie Auf **Knotenprotokolldatei-Download** .
   Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wird in der Liste der Protokolldateien 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.

Hinweis: Die Datei localhost_log besteht aus allen Protokollen. Die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ besteht aus Protokollen, die sich nur auf das Upgrade beziehen.

Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wird nur angezeigt, wenn die Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Ist auf „wahr“ festgelegt.

3. Gehe zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltungskonsole** > **Upgradeverlauf**an.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
4. Klicken Sie in der Liste auf das erforderliche Upgrade.
   Sie können sehen, dass die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log automatisch an das Upgrade angehängt wird.

Hinweis: Die Datei „database-Upgrade_<timestamp>.log“ wird nur angehängt, wenn die Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Eigenschaft ist auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.DB.Upgrade.log.Save_to_DB.enabled Ist auf „wahr“ festgelegt.

5. Laden Sie die komprimierte Datei database-Upgrade_<timestamp>.log herunter.

Hinweis: Die Datei database-Upgrade_<timestamp>.log wurde komprimiert, um die Downloadzeit zu verkürzen.

Aktualisieren Sie das Überwachungstool in Upgrade-Management

Nutzen Sie die Upgradeüberwachung, um Upgrades zu planen, ihren Fortschritt zu überwachen und Ergebnisse nach dem Upgrade zu analysieren, einschließlich der Konfliktlösung.

Planen und Überwachen eines Upgrades

Verwenden Sie das Modul „Upgrade-Überwachung“, um den Status eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz zu planen und zu überwachen. Sie können auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.

- Überwachung eines Upgrades : Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz
- Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze : Lösen Sie die Unterschiede zwischen den aktualisierten und den anwenderdefinierten Versionen eines Datensatzes, indem Sie die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten
- Lösen Sie Konflikte eines Datensatzes : Lösen Sie Konflikte zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den Changes, die dem Upgrade zugeordnet sind

Überwachen Sie ein Upgrade auf eine Instanz

Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in einer Instanz mit der Upgrade-Überwachung. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse im Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen.

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 auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.

Hinweis: Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird der Anwender automatisch zur Seite „Upgrade-Überwachung“ weitergeleitet.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.
Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der vollständige Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.

Hinweis: Sie können jetzt den Status jeder Phase im Upgradeprozess anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Fortschritt.

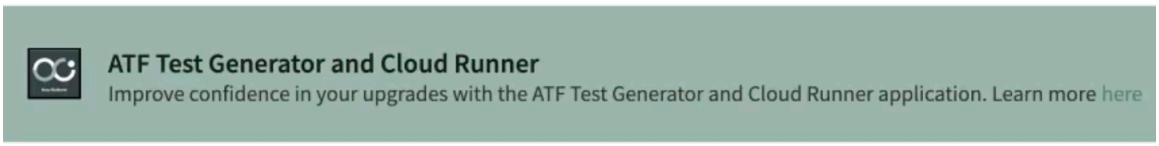
Nächste Maßnahme

Im Upgrade-Zusammenfassungsbericht Lösen Sie alle Konflikte Dadurch konnte das System Datensätze nicht aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, werden Fortschrittsbalken und andere Informationen angezeigt, um Sie bei der Überwachung des Prozesses zu unterstützen.

Sie können den Status jeder Phase während eines Upgradeprozesses anzeigen. Es hilft Ihnen, genau zu wissen, in welcher Phase Sie sich zu einem beliebigen Zeitpunkt des Upgradeprozesses befinden.



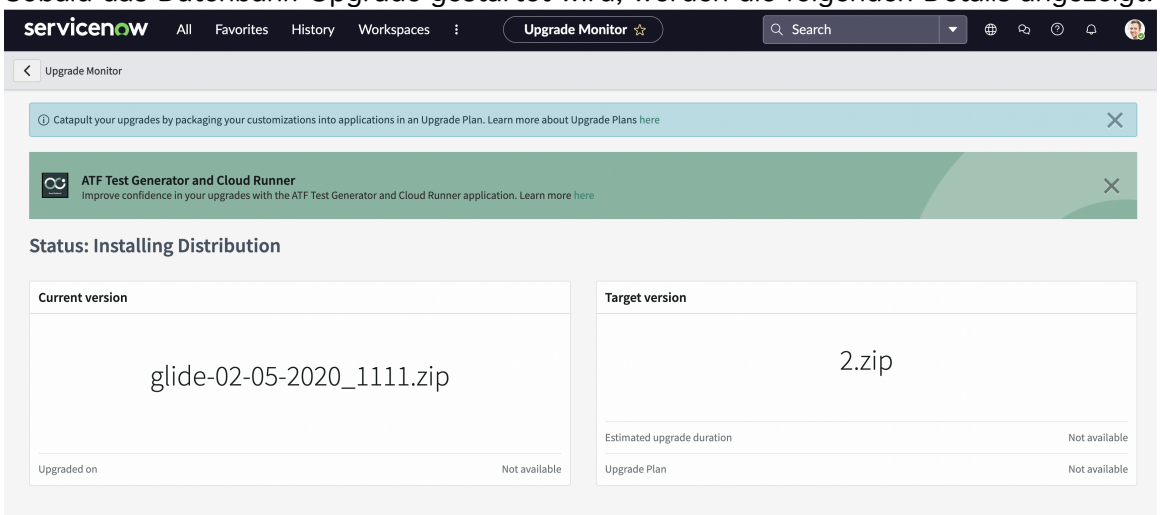
Wenn Sie haben ATF Test Generator und Cloud Runner Store-Anwendung installiert, können Sie Testgenerierungsausführungen über planen Upgradeüberwachung Seite. Die obige Meldung wird während eines Upgradeprozesses angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin SN_ATF_TG ist nicht aktiv.
- Die Instanz ist keine FED-Instanz.
- Die Instanz ist keine selbst gehostete Instanz.

Hinweis: Sie können jetzt sicher ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen, indem Sie verwenden ATF-Testgenerator und Cloud Runner Store-App. Siehe ATF Test Generator und Cloud Runner erkunden Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Datenbank-Upgrade gestartet wird, werden die folgenden Details angezeigt.



Details zum Upgrade-Fortschritt

Feld	Eingabewert
Aktuelle Version	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Ziel-Upgrade-Version der Instanz
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der angibt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste gibt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Plattform Wird Aktualisiert	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die die Grundlage der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema Wird Aktualisiert	Das System scannt die Plugins, um eine Liste von Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden müssen. Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins Werden Geladen	Das System lädt sowohl Core- als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgeführten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Abschluss	Das System führt ein Upgrade von Komponenten durch, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die Datei an, die derzeit aktualisiert wird.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: Ausstehend, wird ausgeführt, erfolgreich, Fehlgeschlagen oder ausgefallen.
Knoten	Der durch den Pfeil angegebene ausgewählte Knoten. Um die Auswahl zu ändern, positionieren Sie den

Automatische Übersetzung

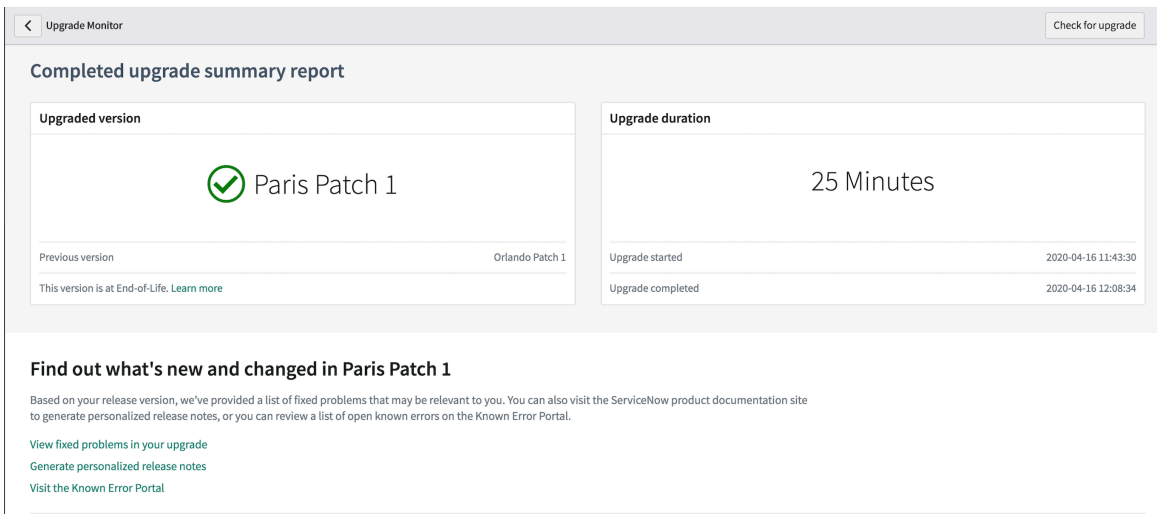
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Details zum Upgrade-Fortschritt (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Mauszeiger über das Symbol für den Knoten, der ausgewählt werden soll.
Laufzeit	Wie lange der ausgewählte Knoten (angezeigt durch den Pfeil) ausgeführt wurde. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird dieser Wert nicht mehr aktualisiert und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline geht.
Version	Der aktuelle Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Upgrade erfolgreich	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten offline war.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Der Bericht „Upgrade-Zusammenfassung“ fasst die ergriffenen Aktionen zusammen, stellt Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Changes bereit, die Teil des Upgrades sind, und enthält Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere Instanzen.



Upgrade-Zusammenfassungsdetails

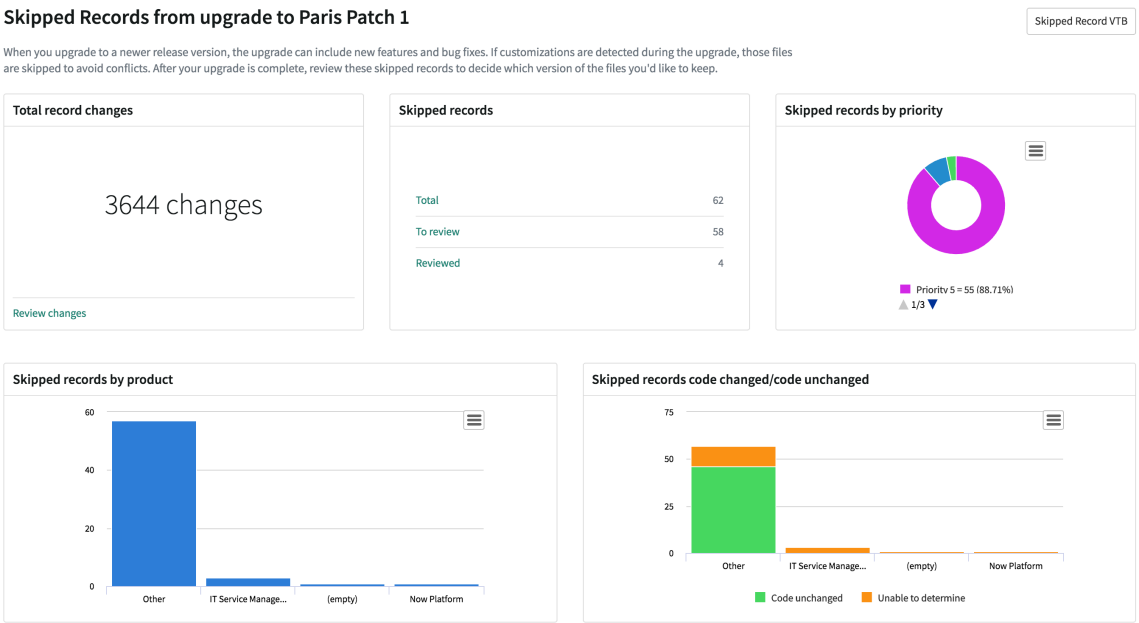
Feld	Eingabewert
Aktualisierte Version	Version, auf die die Instanz aktualisiert wurde
Upgradedauer	Gesamtzeit für das Upgrade
Finden Sie heraus, was neu und geändert wurde	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt.

© 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.

Upgrade-Zusammenfassungsdetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Problembehebungen: Korrekturen, die seit dem letzten Upgrade der Version vorgenommen wurden • Personalisierte Release-Hinweise: Zusammenfassung der Release-Hinweise für die in der Vorschau angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden

Übersprungene Datensätze



Details zu übersprungenen Datensätzen

Feld	Eingabewert
Gesamtanzahl der Datensatzänderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich seit der vorherigen Upgrade-Version geändert haben. **Überprüfen Sie die Änderungen** : Die Liste der Datensätze, die sich geändert haben, kann überprüft werden. Unter Formular „System-Upgrade“ finden Sie weitere Details.
Übersprungene Datensätze	Datensätze wurden übersprungen, um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen überschrieben werden. Wenn während des Upgrades Anpassungen in einigen Datensätzen gefunden werden, werden diese Datensätze 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.

Details zu übersprungenen Datensätzen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Als Administrator können Sie jedes Update lösen, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update zu lösen, können Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz überprüfen und dann entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung auf das Basissystem zurücksetzen. Wenn Sie einige der Anpassungen auf die Basisversion zurücksetzen möchten, werden diese Datensätze durch das Upgrade gesendet, ohne übersprungen zu werden. • **Gesamt** : Übersprungene Datensätze insgesamt • **Zur Überprüfung** : Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die noch überprüft werden müssen • **Überprüft** : Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft wurden
Übersprungene Datensätze nach Priorität	ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Übersprungene Datensätze nach Produkt	Übersprungene Datensätze werden nach Produktnamen sortiert
Übersprungene Datensätze – Code geändert/ unverändert	Übersprungene Datensätze werden je nachdem sortiert, ob der Code geändert wurde oder nicht.

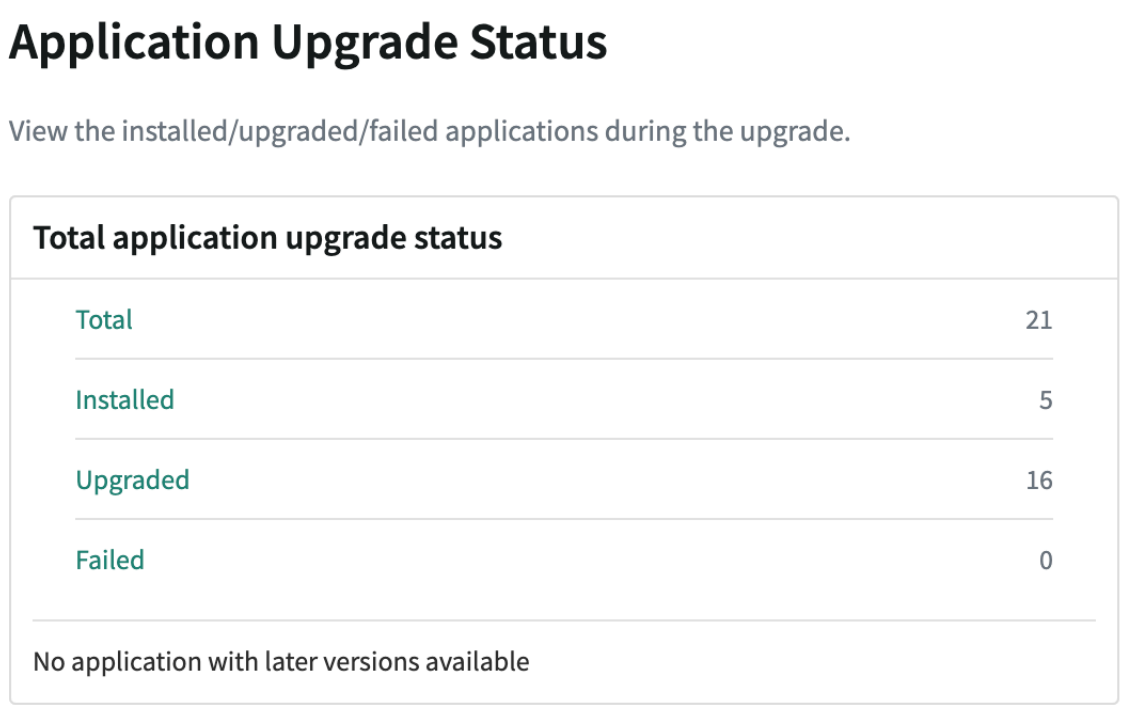
Hinweis: Sie können auf klicken **Datensatz-VTB übersprungen** Dient zum Anzeigen des Lösungsstatus des aktuellen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen mithilfe der VTB-Ansicht (Visual Taskboard). Weitere Informationen finden Sie unter Visuelles Taskboard für übersprungene Datensätze (VTB).

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

Knoten-Upgrades

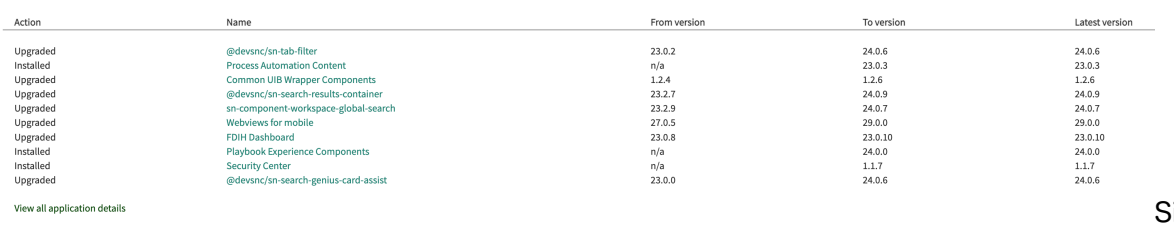
Im Abschnitt Knoten-Upgrades wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie in der Legende (Schlüssel) und rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

Status des Anwendungs-Upgrade



Sie können die Liste der installierten und aktualisierten Anwendungen während eines Upgrades anzeigen. Außerdem werden die Anwendungen aufgelistet, die während des Prozesses nicht installiert wurden.

Hinweis: Die **Alle Anwendungen befinden sich in den neuesten Versionen** Die Nachricht wird nur angezeigt, wenn alle Anwendungen mit ihren neuesten Versionen arbeiten.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Sie können die ersten 10 Anwendungen anzeigen, die während des Upgrades installiert wurden. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anwendungsdetails an** Zum Anzeigen der Informationen

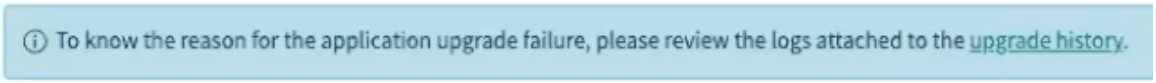
Automatische Übersetzung

© 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.

zu allen installierten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Anwendungen in der Tabelle „Verläufe der Upgrade-App-Version“.

Hinweis: Sie können einen der Anwendungslinks auswählen, um zur zugehörigen Formularansicht zu wechseln. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Anwendung** In der Formularansicht, um zum SYS-Datensatz der Anwendung zu wechseln.

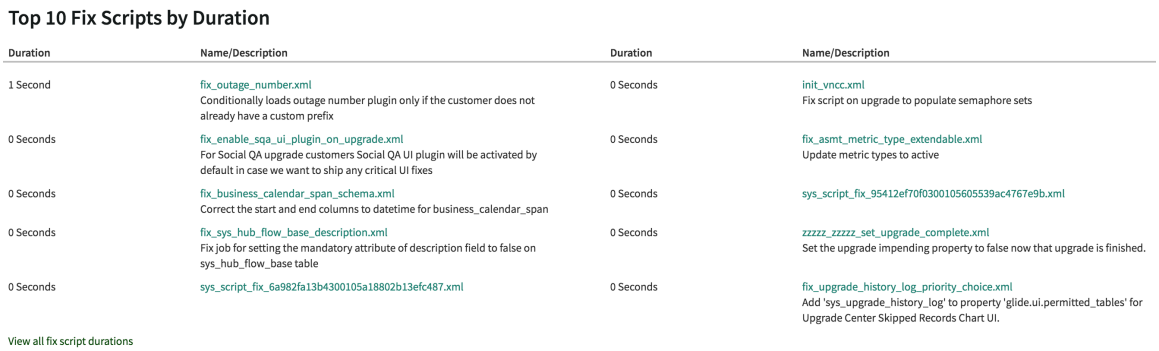
Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn Sie einen der fehlgeschlagenen Anwendungslinks ausgewählt haben.



Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

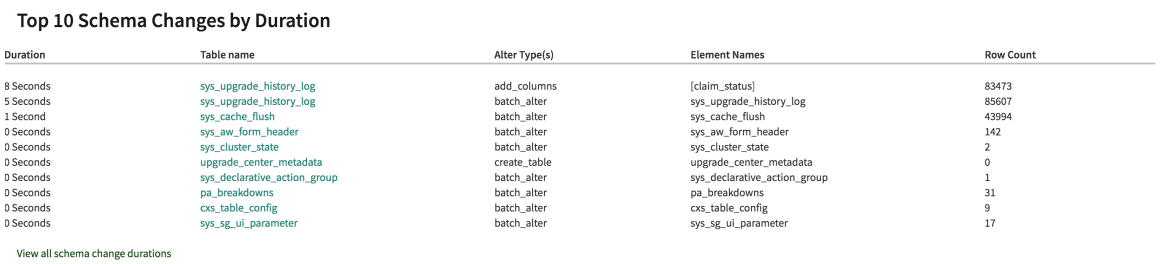
Der Abschnitt „Schemaänderungen in Klonausgeschlossene Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen an, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klonen ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert das Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um zu schätzen, wie viel länger das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer



Die Top-10-Korrekturskripts nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts am häufigsten benötigt wurden.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Top-10-Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen am häufigsten erforderlich waren.

Top-10-Plugins nach Dauer

Die Top-10-Plugins nach Dauer helfen Ihnen, die Plugins zu sehen, die am meisten Zeit benötigt haben. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** Um anzuzeigen **System-Upgrade-Metriken** Liste gefiltert nach aktuellem SYS-Upgradeverlaufsprotokoll und sortiert nach Dauer. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an.

Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an

Rufen Sie eine zugehörige Listenansicht aller für ein Plugin geladenen Dateien ab, indem Sie auf klicken **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

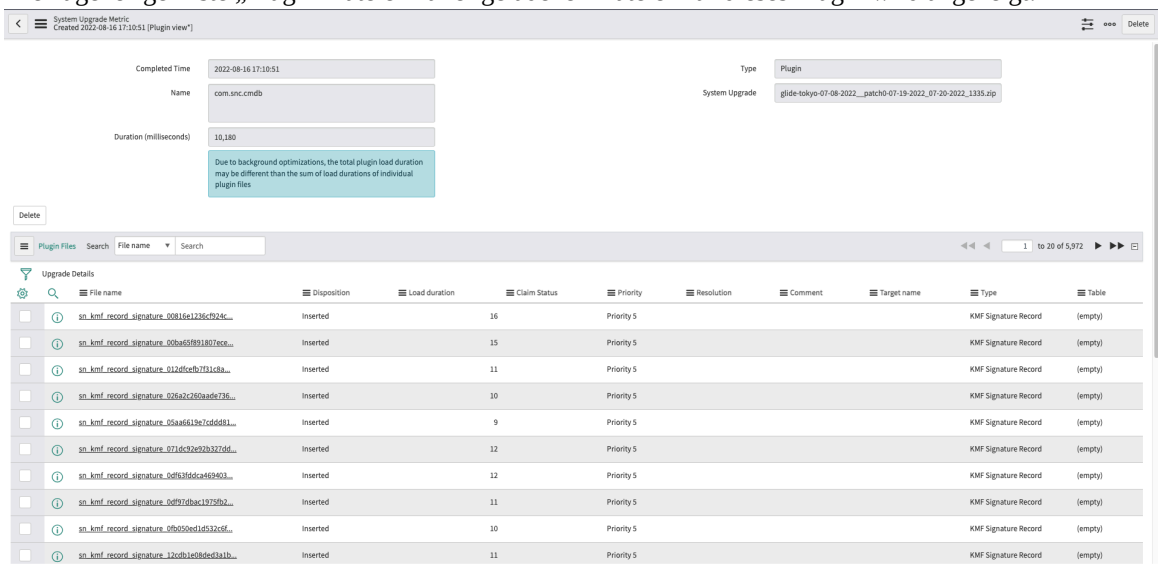
Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.

   Hinweis: Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, wird der Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt.

2. Scrollen Sie nach unten zu **Top-10-Plugins nach Dauer** .
3. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie die Dauer aller Plugins an** .
   Die **System-Upgrade-Metriken** Eine Liste aller Plugins und ihrer Dauer wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf eines der Plugins in der Liste, um zu öffnen **System-Upgrade-Metriken** Formularansicht dieses Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zugehörige Liste „Plugin-Dateien“ aller geladenen Dateien für dieses Plugin wird angezeigt.



Hinweis: Die Gesamtladedauer des Plugins ist nicht die Summe der Ladedauer aller geladenen Dateien für dieses Plugin.

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze, um die Unterschiede zwischen den aktualisierten und anwenderdefinierten Versionen eines Datensatzes zu beheben. Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz angepasst oder geändert haben, z. B. eine Business-Regel oder ein Skript, generiert das Upgrade einen Datensatz zum Überspringen des Protokolls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Geschäftsregeln und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt werden, und setzen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**an.

Hinweis: Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System an Upgrade-Fortschritt Bildschirm. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System an Upgrade für Übersichtsbericht ausführen.

Eine Liste der Upgrades 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. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken Sie im Feld Übersprungen auf den Link Änderungen überprüfen.

   Das System zeigt an Formular „System-Upgrades“ .

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Übersprungene Datensätze überprüfen, und scrollen Sie bei Bedarf zur zugehörigen Liste Übersprungene Changes zu Überprüfen.
   Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen Weitere Informationen finden Sie unter .

4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.

   Das System zeigt an Formular „Upgrade-Details“ Für diesen Datensatz.

5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen möchten, und ergreifen Sie die entsprechende Aktion:

Aktion	Beschreibung
Behalten Sie den anwenderdefinierten Datensatz unverändert bei, und aktualisieren Sie ihn nicht	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft und beibehalten** . Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ zu „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben. Siehe Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mithilfe zugehöriger Listen .
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen	**a.** Klicken Sie Auf **Konflikte Lösen** Um zu navigieren Formular „Konflikte lösen“. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf die Rechtspfeilschaltfläche für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen** . Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Die **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Zusammengeführt** . ○ Die **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und zusammengeführt** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung, und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht	Klicken Sie nach der Überprüfung der Änderungen auf **Auf Basissystem zurücksetzen** . ○ Die **Disposition** Ändert sich von **Übersprungen** Bis **Rückgängig Gemacht** . ○ Die **Lösungsstatus** Ändert sich in **Überprüft und rückgängig gemacht** . ○ Das System erstellt einen Kundenaktualisierungsdatensatz. ○ Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit auf klicken **Wenden Sie Die Änderungen Erneut An** Um die Anpassung erneut anzuwenden (rückgängig machen).
Überprüfen Sie das Überspringen, und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus	Legen Sie nach der Überprüfung der Änderungen fest **Lösungsstatus** Bis **Überprüft** . Der Datensatz wird von den übersprungenen Changes zu Überprüfen in die zugehörige Liste übersprungene Changes überprüft verschoben.
Lassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben	Von **Lösung** Liste auswählen **Nicht Überprüft** Zum Zurückstellen der Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts. Der Datensatz bleibt in der zugehörigen Liste „übersprungene Changes“ in „Überprüfen“.

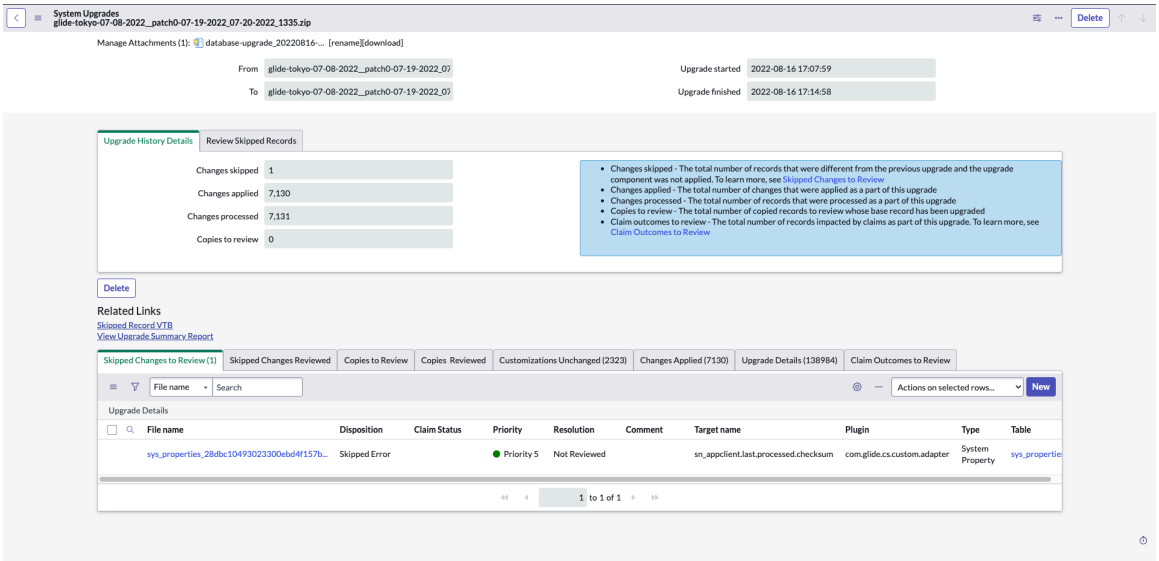
Hinweis: Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update-Satz, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert die Upgradedetails-Datensätze jedoch nicht von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie Kommentare, Lösungen oder andere Informationen aus der übersprungenen Liste beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

6. In **Kommentar** Geben Sie die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen ein, die Sie dokumentieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben, gründlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „System-Upgrade“

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste der übersprungenen Datensätze (die übersprungene Liste) an.



Details zum System-Upgrade

Feld	Eingabewert
Von	Version der Instanz vor dem Upgrade.
An	Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Zeit des Starts des Upgrades.
Upgrade beendet	Zeitpunkt, zu dem das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden und die Upgradekomponente nicht angewendet wurde, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Changes, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Änderungen angewendet** Ist die Summe aus aktualisierten, verschiedenen Datensätzen, gelöschten Datensätzen (wobei der Wert von „geändert“ „wahr“ ist) und eingefügten Datensätzen (bei denen der Wert von „geändert“ „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtanzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. Verarbeitete Changes sind die Summe von **Änderungen übersprungen** Und **Änderungen angewendet** .
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert 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.

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz

Stimmen Sie Unterschiede zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den Änderungen ab, die dem Upgrade zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Formular „Upgrade-Details“ Klicken Sie für den Datensatz, den Sie abgleichen möchten, auf **Konflikte Lösen** .

   Das System zeigt an Formular „Konflikte lösen“ , Der Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorhebt. Das Formular zeigt Informationen zum Basissystemdatensatz auf der linken Seite und zum anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite an.

   Hinweis: Das System erstellt einen neuen Kunden-Update-Datensatz, wenn Sie auf klicken **Konflikte Lösen** .

2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem anwenderdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular. Bearbeiten Sie für nicht-Skriptfelder den anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite, um das einzubeziehen, was Sie vom Basissystem und der Anpassung wünschen.
3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte, und lösen Sie es.
   a. Klicken Sie in das Feld Skript.

      Das System zeigt das Formular Konflikte lösen – Skript an und hebt Bereiche hervor, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.

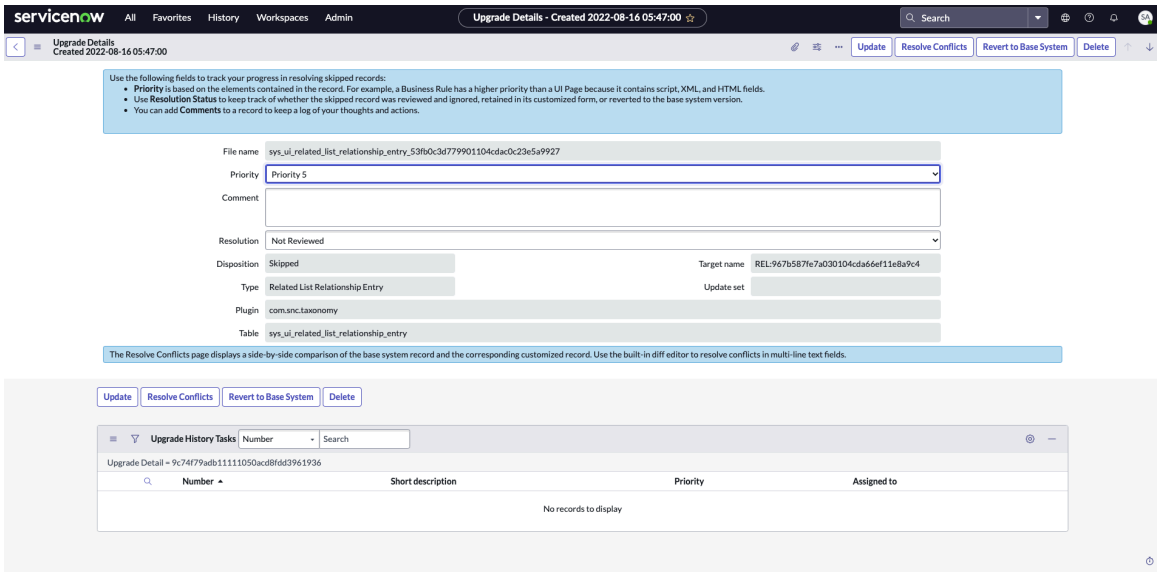
   b. Bearbeiten Sie die rechte Seite so, dass das Skript den gewünschten Inhalt enthält. Um einen Codeblock von links nach rechts zu verschieben, klicken Sie in der mittleren Spalte auf die kleinen Pfeile, die diesem Block entsprechen.
   c. Klicken Sie auf **OK**.

      Das System kehrt zum Formular Konflikte lösen zurück.
4. Klicken Sie auf, um Ihre Änderungen am Datensatz zu speichern **Speichern Sie Die Zusammenführung** .
   Das System legt fest **Lösung** Für diesen Datensatz bis **Überprüft und zusammengeführt** .

Formular „Upgrade-Details“

Im Formular „Upgrade-Details“ können Sie einen einzelnen Datensatz überprüfen, der vom Upgrade betroffen ist, und Konflikte zwischen dem Upgrade und Anpassungen abgleichen.

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



Details des Formulars „Upgrade-Details“

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Datensatz, den das System als abgeglichen werden muss.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität darstellt.
Kommentar	Kommentare zum Dokumentieren Ihrer Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes.
Lösung	So haben Sie sich für die Lösung dieses Konflikts entschieden: • **Nicht überprüft** : Noch nicht überprüft • **Überprüft** : Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüft und zusammengeführt** : Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die anwenderdefinierten und aktualisierten Versionen abzugleichen • **Überprüft und beibehalten** : Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade vorhanden • **Überprüft und rückgängig gemacht** : Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt 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.

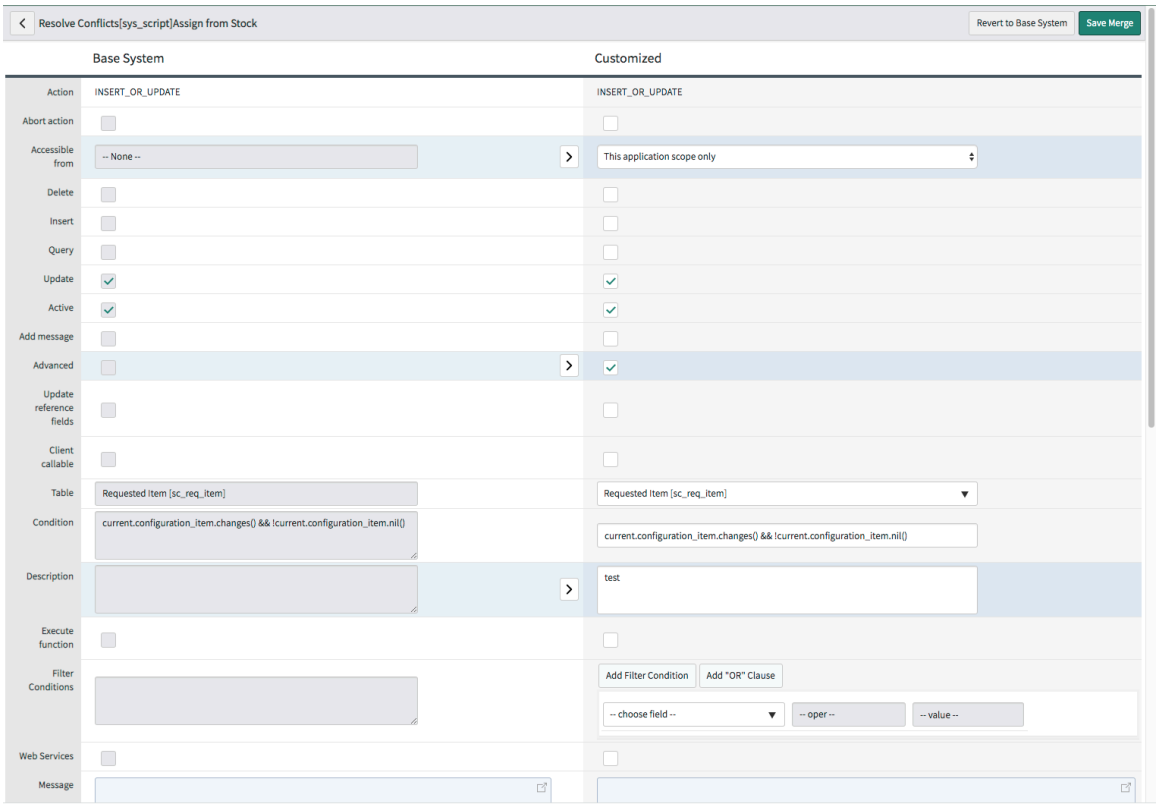
Details des Formulars „Upgrade-Details“ (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt • Aktualisiert: Das System hat den Datensatz aktualisiert • Gelöscht: Das System hat den Datensatz gelöscht • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle, die diesen Datensatz enthält, nicht finden • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Baseline-Komponente seit dem letzten Release nicht geändert hat • Manuelle Zusammenführung übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da die Aktualisierung manueller Eingriff erfordert • Übersprungen einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde • Nicht aktuell: Das System hat einen Change angewendet, dieser Change wurde jedoch später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Typ des Datensatzes, z. B. Skripteinbindung.
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht Verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte lösen“

Das Formular Konflikte lösen vergleichen Sie mit der Basissystemversion mit der anwenderdefinierten Version eines Datensatzes und stimmen die Unterschiede 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.



Felder

Die Felder, die in diesem Formular angezeigt werden, hängen vom Typ des Datensatzes ab, den Sie abgleichen. Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Änderungen, die Teil des Upgrades sind. In der rechten Spalte werden die Felder für Ihren anwenderdefinierten Datensatz angezeigt.

Now-Support in Upgrade-Management

Wenden Sie sich an den Now Support, wenn Sie Hilfe zu benötigen Upgrade-Management.

Klicken Kontakt Kundenservice und Support Weitere Informationen finden Sie unter .

Upgrade-Vorschautool in Upgrade-Management

Verwenden Sie das Modul „Upgrade-Vorschau“, um einen Einblick in die Erfahrung eines Upgrades vor dem tatsächlichen Upgrade zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen untersuchen und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz auf Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte.

- Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen: Vorschau der Änderungen anzeigen, die nach einem Upgrade vorhergesagt wurden.
- Formular „Upgrade-Vorschau“ : Alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau.

Zeigen Sie die Vorschau des Upgrades an

Verwenden Sie das Formular „Upgradevorschau“, um eine alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau anzuzeigen.

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

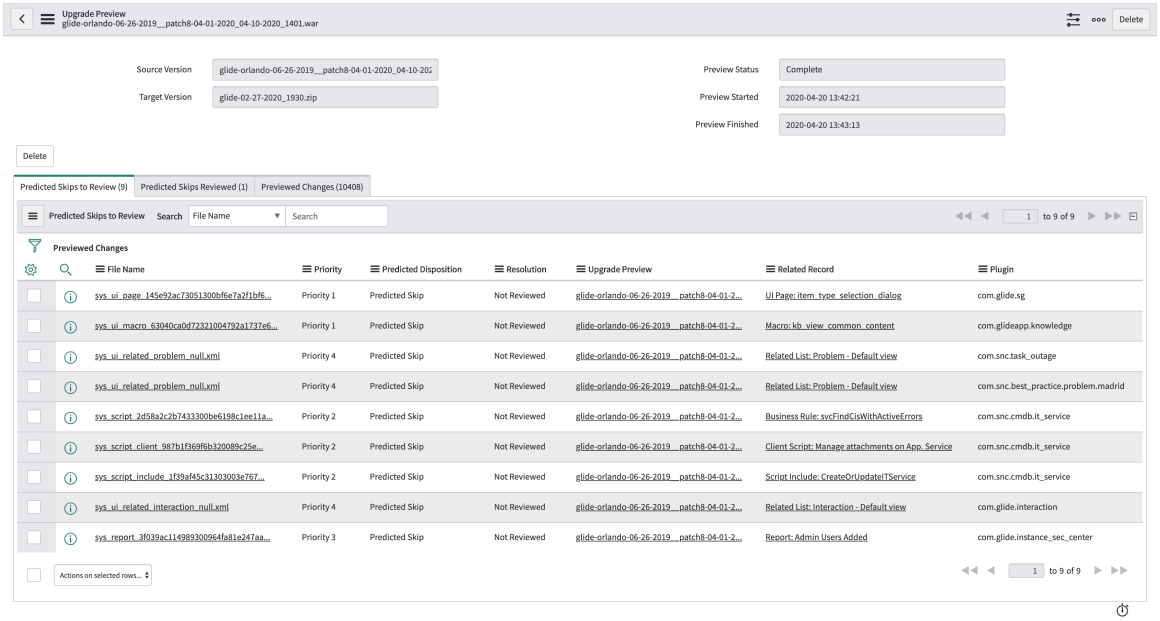
1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Vorschau.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradevorschau**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradevorschau**an.

2. Wählen Sie die Zielversion aus, die in der Vorschau angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie Auf **Los** Oder **Vorschau Aktualisieren** Zum Ausführen der ausgewählten Vorschau.
4. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Vorschaudetails an** Auf der **Vorschau der Version wird angezeigt** Karte zum Anzeigen der folgenden zugehörigen Listen.
   - **Vorhergesagte Übersprungen zur zugehörigen Liste „Überprüfen“** : Der Upgradevorschauprozess informiert Sie über die Anpassungen, die während eines Upgrades voraussichtlich übersprungen werden. Die Upgradevorschau verarbeitet die übersprungenen Dateien, die angepasst wurden. „Vorhergesagte Übersprünge zur Überprüfung“ listet alle übersprungenen Dateien auf, die noch nicht überprüft wurden.
   - **Zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“** : Die zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“ zeigt die Datensätze an, die zuvor in der zugehörigen Liste „vorhergesagte Übersprungen zur Überprüfung“ angezeigt wurden und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung und auswählen **Lösungsstatus** Wurde auf einen anderen Wert als festgelegt **Nicht Überprüft** , Der aktualisierte Datensatz wird in die zugehörige Liste „vorhergesagte Übersprungen überprüft“ verschoben.
   - **Zugehörige Liste „Changes in Vorschau“** : Die zugehörige Liste „Changes in der Vorschau“ gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet. Die Gesamtanzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden.

   Siehe Changes in der Vorschau angezeigt Um weitere Details zu den zugehörigen Listen 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.



Feld	Eingabewert
Quellversion	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Zielversion, auf die die Instanz aktualisiert wird, um eine Vorschau anzuzeigen
Vorschaustatus	Status der Vorschau. ○ Ausstehend ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen ○ Fehlgeschlagen
Vorschau gestartet	Datum und Uhrzeit, zu der die Vorschau gestartet wurde
Vorschau abgeschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der die Vorschau abgeschlossen wurde

Vorschau der vorhergesagten Änderungen anzeigen

Verwenden Sie die Tabelle „Vorschau der Changes“, um die Liste der Gesamtdatensätze anzuzeigen, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade stattfindet.

Vorschau der übersprungenen Listenvorhersage

Die **Gesamtanzahl der Datensatzänderungen** Enthält auch Datensätze, die aus verschiedenen Gründen voraussichtlich übersprungen werden. Der häufigste Grund ist eine Anpassung. Der Grund, warum ein Upgrade Anpassungen überspringt, besteht darin, das Überschreiben Ihrer Anpassungen zu vermeiden. Die Upgrade-Vorschau versucht vorherzusagen, welche Datensätze beim tatsächlichen Upgrade übersprungen werden. Es prognostiziert Übersprungen aufgrund von Anpassungen und einigen der anderen komplexeren Szenarien. Es ist möglich, die Upgradevorschau zu verwenden, um 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.

vorhergesagten Anpassungsübersprungen vor dem Upgrade zu beheben, was verhindern kann, dass dieser Übersprungen erfolgt.

Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Vorschaudetails an** Link auf **Vorschau der Version wird angezeigt** Karte. Das Formular „Upgrade-Vorschau“ wird zusammen mit den folgenden zugehörigen Listendetails angezeigt.

Details zu zugehörigen Listen

Feld	Beschreibung
Dateiname	Datensatz, der für den Abgleich gekennzeichnet wurde.
Vorhergesagte Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei vorhergesagt wird: • Vorhergesagtes Einfügen: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen. • Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen. • Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten. • Vorhergesagtes Überspringen (Manuelle Zusammenführung): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren manueller Eingriffe erfordert. • Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da es bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet hat.
Priorität	Priorität, die zur Lösung des Konflikts zugewiesen wurde. Werte reichen von eins bis fünf, wobei einer die höchste Priorität 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.

Details zu zugehörigen Listen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstiges
Lösung	Möglichkeiten zur Lösung eines Konflikts. • **Nicht überprüft** : Dateien in Konflikt, die noch nicht überprüft wurden • **Überprüft** : Überprüft, es wurde jedoch noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüfung nicht erforderlich** : Überprüfung der übersprungenen Dateien ist nicht erforderlich • **Überprüft und beibehalten** : Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade vorhanden • **Überprüft und rückgängig gemacht** : Anpassungen verworfen, Datensatz entsprechend der Upgradeversion aktualisiert
Plugin	Plugin mit dem Datensatz
Zugehöriger Datensatz	Datensatz, für den der Change-Listeneintrag gilt

Upgrade des übersprungenen Datensatzregeln-Editor-Tools in Upgrade-Management

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren angegebenen Bedingungen, um Anpassungen nach dem Upgrade zu definieren. Führen Sie anschließend diese Regeln aus, um übersprungene Datensätze während oder nach dem Upgradeprozess entweder automatisch oder bei Bedarf aufzulösen.

Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen, um Ihre Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

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 auf eine der folgenden Arten zu übersprungenen Regeln.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Übersprungene Regeln**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Übersprungene Regeln**an.

Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

Hinweis: Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Regel für übersprungene Datensätze.
Das Formular „Regeln für übersprungenen Datensatz aktualisieren“ wird angezeigt.

Hinweis: Die neuen Regeln sind standardmäßig aktiv. Sie können sie deaktivieren, wenn Sie sie nicht verwenden möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt wird. **Hinweis:** Die Ordnungsnummer wird automatisch ab der zuletzt erstellten Regelreihenfolge erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingungen	Bedingungen, wann die Regeln für die übersprungenen Datensätze implementiert werden. **Hinweis:** Diese Bedingungen gelten nur für übersprungene Datensätze, die nicht überprüft werden. Wenn Sie die Dispositionsbedingung auf einen anderen Wert als die übersprungenen Datensätze festlegen, funktioniert diese Bedingung nicht.
Aktion	Option zur Auswahl einer der vier folgenden Aktionen: ○ Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten) ○ Wiederherstellen und inaktiv lassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Übersprungene Datensätze dem Anwender zuweisen ○ Übersprungene Datensätze mit Tags versehen **Hinweis:** Basierend auf der ausgewählten Aktion wird eine Nachricht mit weiteren Informationen angezeigt.
Kommentar	Fügen Sie einen Kommentar zu den festgelegten Bedingungen hinzu.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Regel wird in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt die Regeln für übersprungene Datensätze entweder automatisch während eines Upgrades oder bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus.

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen aus, um übersprungene Datensätze in einem Upgrade zu lösen. Die Regeln werden während eines Upgrades automatisch ausgeführt oder können nach einem Upgrade bei Bedarf ausgeführt werden.

Führen Sie bei Bedarf eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze aus, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**an.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis: Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Führen Sie die Regeln bei Bedarf auf eine der folgenden Arten 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	Schritte
Verwenden Sie Jetzt Ausführen	**a.** Wählen Sie die Regel aus der Liste aus, die Sie ausführen möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Aktions–elemente aus der Konfigurationsliste. **Hinweis:** Wenn Sie auswählen **Jetzt Ausführen** , Wird ein Fortschrittsbalken angezeigt, um den Fortschritt der Regelausführung anzuzeigen.
Verwenden Sie die Registerkarte „Letzten Upgradeverlauf anzeigen“	**a.** Wählen Sie aus **Zeigen Sie Den Aktuellen Upgradeverlauf An** Registerkarte. Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt. **Hinweis:** Die Regeln für übersprungene Datensätze werden nur beim letzten Upgrade ausgeführt. **b.** Wählen Sie Aus **Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze aus** Im Formular. **Hinweis:** Alle aktiven Regeln werden ausgeführt. Sie können die spezifischen aktiven Regeln nicht auswählen, die während der Verwendung dieses Prozesses ausgeführt werden sollen.

Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze während des Upgrades für die übersprungenen Datensätze automatisch aus.

Diese Regeln werden während des Upgradeprozesses automatisch für die übersprungenen Datensätze ausgeführt. Die Vorhersage der Regelausführung für die übersprungenen Datensätze kann auf der Vorhersagekarte für übersprungene Listen im Modul „Upgrade-Vorschau“ in der Vorschau angezeigt werden.

Sobald die Ausführung der Regeln abgeschlossen ist, kann die Zusammenfassung in der Upgrade-Zusammenfassung der Upgrade-Überwachung überprüft werden.

Hinweis: Übersprungene Datensatzregeln und Upgradepläne können nicht zusammen in einem Upgrade implementiert werden.

Tool „Upgrade-Pläne“ in Upgrade-Management

Beschleunigen Sie Ihre Upgrades mit dem Upgrade-Plan, der die Installation von Anwendungen während Upgrades automatisiert und Ihnen eine nahtlose Upgrade-Experience bietet. Es hilft Ihnen, Anwendungen und Zielversionen zu definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen.

Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um einen Upgrade-Plan zu erstellen und auf Ihr Upgrade anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihren Upgrade-Plan

Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan, um ein nahtloses und beschleunigtes Upgrade zu erleben, indem Sie die Anwendungen in einen Upgrade-Plan packen.

Vorbereitungen

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Die Zielversion des Upgradeplans muss genau mit der Instanzversion identisch sein (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Planeigenschaften upgraden**an.

   Hinweis: Es wird empfohlen, Ihre Entwicklungsinstanz als Builder-Instanz einzurichten.

2. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Plan.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.

   Hinweis: Wenn Sie sich auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ befinden, klicken Sie auf **Upgrade-Plan Verwalten** .

   Die Listenansicht „Upgrade-Plan“ wird angezeigt.

3. Klicken Sie Auf **Erstellen** Um den Upgrade-Plan-Build zu starten.
   Der Upgrade-Plan nimmt standardmäßig nur die App-Installationen auf und veröffentlicht ihn im App-Repository. Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Tool „Upgrade-Pläne“ in Upgrade-Management Weitere Informationen finden Sie unter .

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich alle Anwendungen in der Instanz im Status „bereit“ befinden, um im App-Repository veröffentlicht zu werden.

   Sie dürfen zu jedem Zeitpunkt nur einen Upgrade-Plan haben.
   Eine endgültige Bestätigungsmeldung wird angezeigt, um mit der Erstellung des Upgradeplans zu beginnen. Wenn für eine Anwendung Änderungen in Bearbeitung sind, darf der Upgrade-Plan erst erstellt werden, nachdem die Änderungen vorgenommen wurden. Eine Warnmeldung wird angezeigt, um die Überprüfung der verbleibenden übersprungenen Datensätze abzuschließen, vorausgesetzt, Sie haben die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert.

4. Klicken Sie Auf **Upgrade-Plan Erstellen** .
   Der Upgradeplan beginnt mit der Erstellung.

5. Klicken Sie Auf **Wechseln Sie zum Upgrade-Plan** Sobald der Build abgeschlossen 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.

Hinweis: Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Wenn Sie die Ausführungsdetails des Upgradeplans anzeigen möchten. Wenn eine Warnung angezeigt wird, wird empfohlen, die Ausführungsdetails zu überprüfen, um die Fehler zu erkennen.

Der Upgradeplan wird geöffnet, und eine Liste der Upgradeplanelemente wird angezeigt.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Neu** Wenn Sie Upgradeplanelemente manuell hinzufügen möchten.

   Hinweis: Die Anwendungen oder Plugins, die Sie dem Upgradeplan manuell hinzufügen möchten, müssen bereits installiert und in der Instanz aktiv sein.

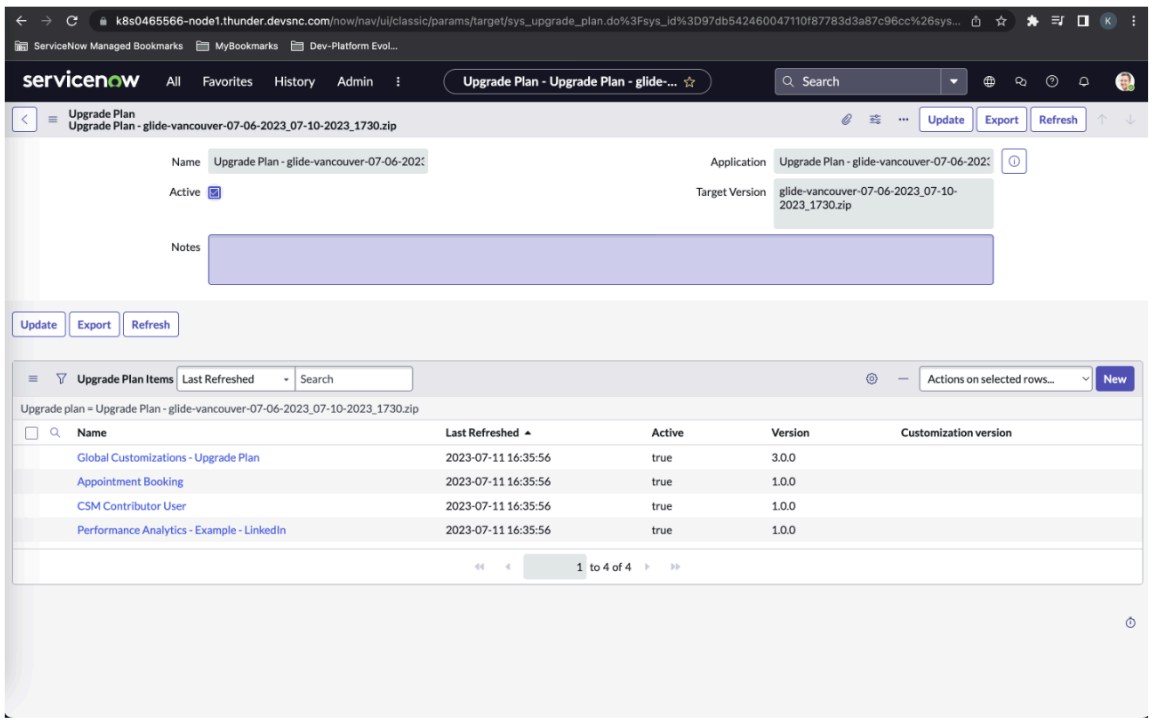
   Wenn Sie vermeiden möchten, dass eines der Upgradeplanelemente Teil des Upgradeplans ist, legen Sie das ausgewählte Upgradeplanelement auf „falsch“ fest.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Um alle letzten Änderungen am Upgrade-Plan zu erfassen.

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie Updates für die vorhandene Anwendung oder das vorhandene Plugin im Upgrade-Plan haben. Wenn der Upgrade-Plan bereits veröffentlicht wurde, müssen Sie ihn nach jeder Aktualisierung erneut veröffentlichen.

8. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Um den Upgrade-Plan zu veröffentlichen.
   Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Tool „Upgrade-Pläne“ in Upgrade-Management Weitere Informationen finden Sie unter .

   Hinweis: Installieren Sie alle erforderlichen Anwendungen und Plugins, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS auf „wahr“ festgelegt haben, müssen Sie alle übersprungenen Datensätze auflösen, bevor Sie den Upgradeplan veröffentlichen. Wenn Sie den Upgrade-Plan löschen möchten, klicken Sie auf **Löschen** . Die **Löschen** Die Option ist nur für Upgradepläne verfügbar, die noch nicht veröffentlicht wurden.



Der Upgradeplan kann jetzt in der Verbraucherinstanz installiert 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.

Aktualisieren Sie Ihren Upgrade-Plan

Aktualisieren Sie Ihren Upgradeplan, um alle kürzlich installierten Plugins und Anwendungen in Ihren Upgradeplan zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

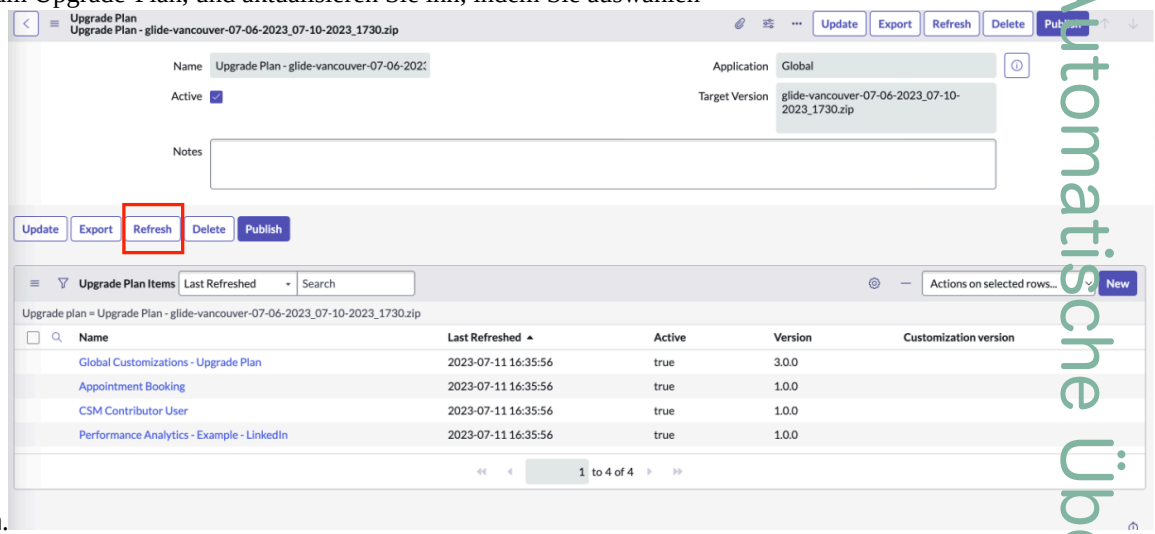
Prozedur

1. Wechseln Sie zu den benötigten Anwendungen und Plugins, und wählen Sie aus **Aktivieren** Um sie zu installieren.

   Hinweis: Dies kann auch nach der Veröffentlichung des Upgrade-Plans erfolgen.

   Die Plugin-Aktivierung wird gestartet und erfolgreich installiert.

2. Wechseln Sie zum Upgrade-Plan, und aktualisieren Sie ihn, indem Sie auswählen



   Aktualisieren.

   Die Bestätigungsnachricht „Upgrade-Plan aktualisieren“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie nach der Aktualisierung des Upgradeplans aus **Wechseln Sie zum Upgrade-Plan** .

   Hinweis: Die **Veröffentlichen** Die Schaltfläche ist weiterhin sichtbar, da der aktualisierte Upgrade-Plan veröffentlicht werden muss.

   Die kürzlich installierten Plugins und Anwendungen werden in der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ angezeigt.

Upgrade-Plan wird installiert

Installieren Sie Ihren Upgradeplan in der Verbraucherinstanz, um ihn in Ihre Upgrades zu implementieren.

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

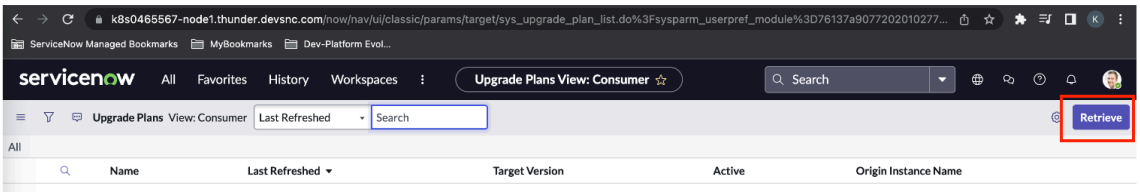
1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Plan.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.

Hinweis: Wenn Sie sich auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ befinden, klicken Sie auf **Upgrade-Plan Verwalten** .

Die Listenansicht der Upgrade-Pläne wird angezeigt.

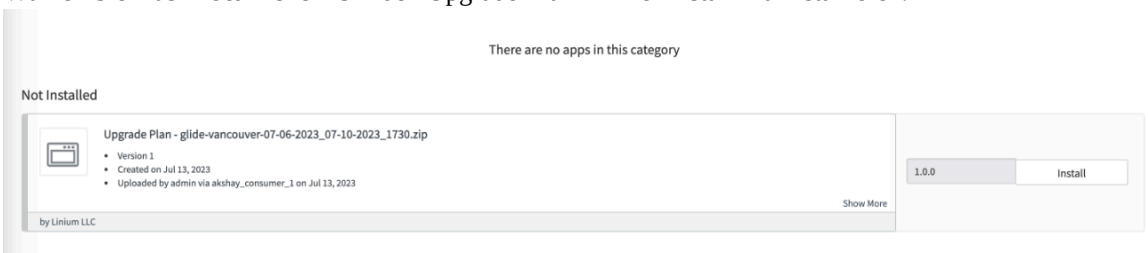
2. Wählen Sie Abrufen, um Ihren Upgrade-Plan zu finden.



3. Suchen Sie Ihren Upgradeplan nach dem Namen.
4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Meine Unternehmensanwendungen** Und aktualisieren Sie es.

Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die erforderliche Version Ihres Upgradeplans nicht finden können.

5. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um die neueste Version des Upgradeplans anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Installieren** Um den Upgrade-Plan in Ihrer Instanz zu installieren.



Hinweis: Wenn Sie nach der Installation in der Verbraucherinstanz Änderungen am Upgradeplan in der Builder-Instanz vorgenommen haben, aktualisieren Sie den Upgradeplan auf die neueste Version.

Bereiten Sie das Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor

Bereiten Sie Ihr Instanz-Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor, indem Sie feststellen, dass alle Anwendungen und Plugins bereit für die Implementierung im Upgrade sind.

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 Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Plan.

Option	Navigation
Verwenden Sie die linke Navigation	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**an.

   Der installierte Upgrade-Plan wird in der Liste angezeigt.

2. Wählen Sie den Upgrade-Plan aus.
   Die Formularansicht „Upgrade-Plan“ wird mit allen zugehörigen Konfigurationen angezeigt.

3. Wählen Sie aus, um sicherzustellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind **Aktualisieren** Im Kontextmenü des Upgradeplans.
   Wenn bei einem der Elemente Fehler auftreten, beheben Sie diese, und führen Sie den Schritt erneut verarbeiten aus.

   Hinweis: Alle Anwendungen und Plugins in der zugehörigen Liste „Upgrade-Planelemente“ müssen sich in befinden **Bereit** status, um mit dem Upgrade fortzufahren. Die Anwendung oder das Plugin in **Bereits Installiert** status, Fehler oder aktuelle Version werden während des Upgradeprozesses nicht berücksichtigt.

   Der Upgradeplan kann jetzt implementiert werden.

4. Wenden Sie einen vorhandenen Upgradeplan jederzeit auf eine Instanz an, ohne während Upgrades auf beschränkt zu sein.

   Sie können den Upgrade-Plan jetzt auch in einem Batch-Installationsformat exportieren, indem Sie verwenden **Exportieren** Schaltfläche. Siehe CI/CD – NACH /sn_cicd/App/Batch/install Weitere Informationen finden Sie unter .

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu Installieren** Um die fehlgeschlagenen Elemente nach Abschluss des Upgrades in einem Upgrade-Plan neu zu installieren.
   Sie können auch den Upgradeplanverlauf überprüfen, um die Gründe des Fehlers zu ermitteln.

   Hinweis: Sie müssen diese Option nur verwenden, wenn Sie fehlerhafte Elemente in einem Upgrade-Plan haben.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Erneut Verarbeiten** Dient zur erneuten Verarbeitung des Upgradeplans, nachdem die Fehler des Upgradeplanelements behoben wurden.

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn der Upgrade-Plan Fehlerelemente enthält.

Vorschau Des Upgrade-Plans Anzeigen

Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgradeplans an, bevor Sie in den Upgrades implementiert werden. Sobald der Upgradeplan installiert ist, wird automatisch die Vorschau des Upgradeplans generiert.

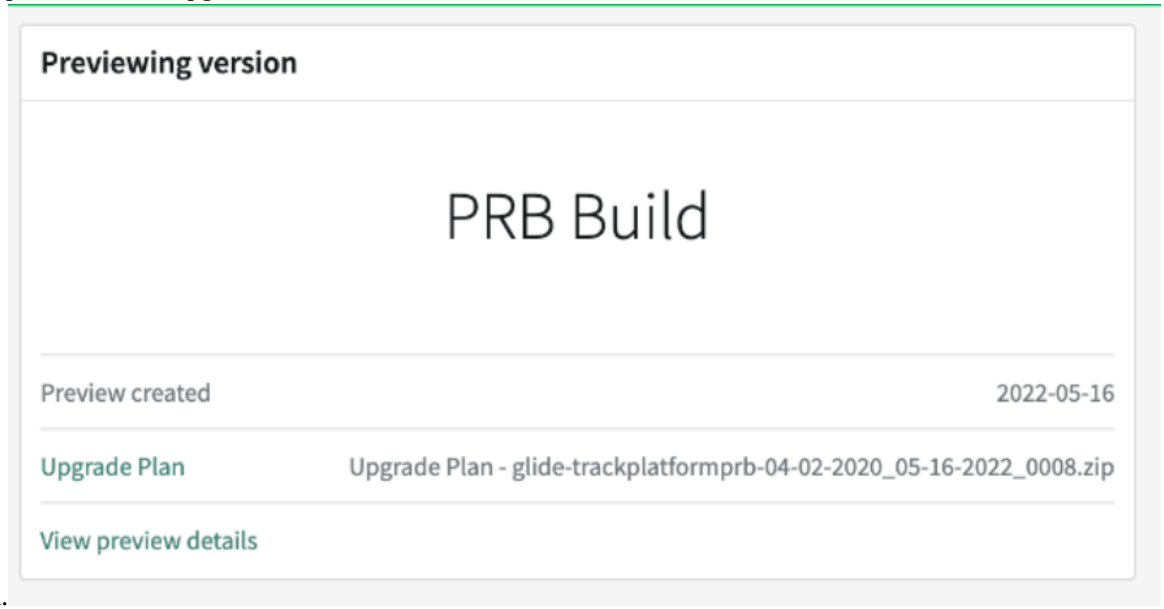
Vorbereitungen

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.

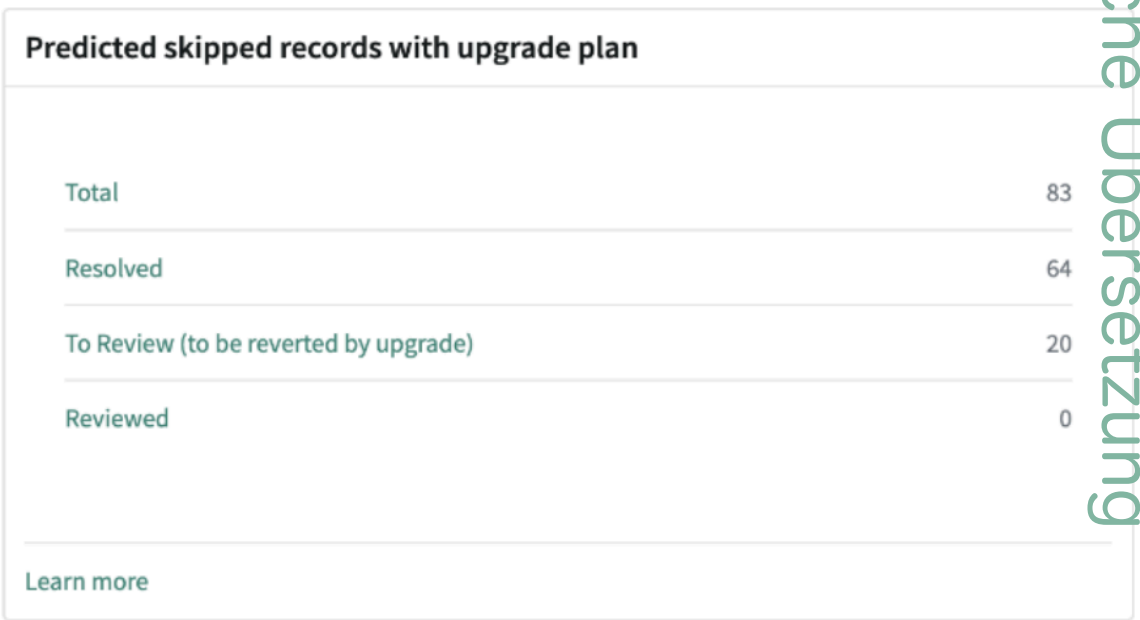
Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Vorschau“, um eine Vorschau des Upgrade-Plans anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie den Upgrade-Plan, der auf der Karte „Vorschau der Version“ erwähnt



wird.

3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die vorhergesagten übersprungenen Datensätze mit der Upgrade-Plankarte, um eine Vorschau der übersprungenen Datensätze



anzuzeigen.

   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Übersprungene Datensätze, die im Upgrade-Plan enthalten sind
   - Überprüft: Übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

> **Hinweis:** Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Wenden Sie den Upgrade-Plan auf Ihr Upgrade an

Wenden Sie den ausgewählten Upgrade-Plan auf Ihr Instanz-Upgrade 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Überwachung“, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Upgrade-Plan in Ihrem Upgrade implementiert wird.
   Wenn der Upgrade-Plan für das laufende Upgrade implementiert wurde, wird der Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Zielversion angezeigt.

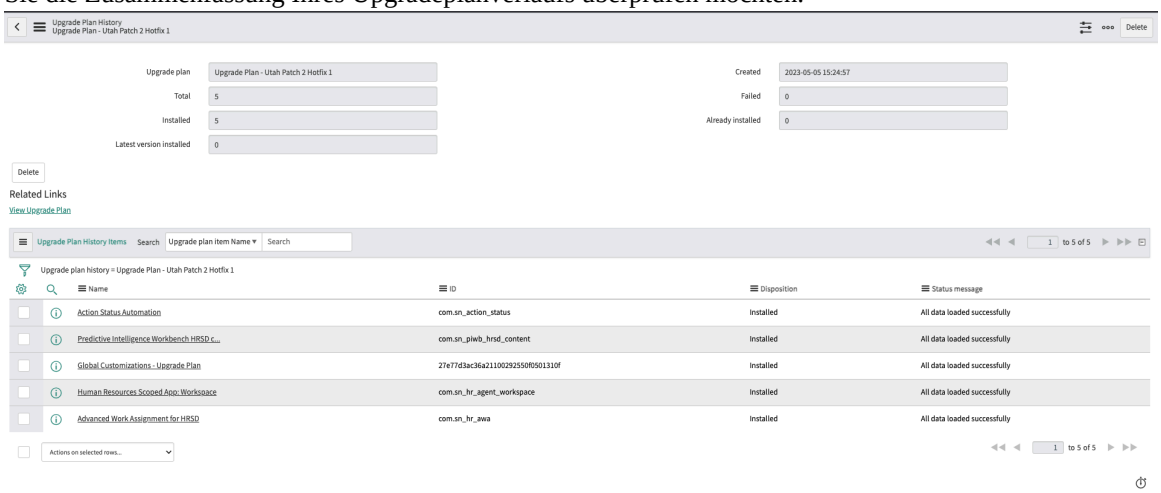
   Siehe Abschnitt Hintergrundvorgänge für Upgradeplan in Tool „Upgrade-Pläne“ in Upgrade-Management Weitere Informationen finden Sie unter .

2. Überprüfen Sie das Datum und die Uhrzeit des implementierten Upgradeplans auf der Karte „Upgradedauer“, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.
   Sie können auf der Karte „Upgrade-Dauer“ den Link „Upgrade-Plan überprüfen“ auswählen, um den Verlauf des Upgradeplans zu erfahren. Es werden alle installierten Anwendungen und Plugins sowie die fehlgeschlagenen Elemente angezeigt.

3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch gelöst wurden
   - Zur Überprüfung: Gesamtzahl der verbleibenden Datensätze, die manuell überprüft werden sollen

   Hinweis: Dieser Schritt gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Überprüfen Sie den Upgrade-Plan** Auf der Karte „Upgradedauer“, wenn Sie die Zusammenfassung Ihres Upgradeplanverlaufs überprüfen möchten.



Überprüfen Sie übersprungene Datensätze mit dem Upgrade-Plan

Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze nach Abschluss des Upgrades.

Vorbereitungen

Hinweis: Dieser Prozess gilt nur, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

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. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgradeplan, die automatisch gelöst wurden
   - Zur Überprüfung: Gesamtzahl der verbleibenden Datensätze, die manuell überprüft werden sollen

   Hinweis: Nach der Verwendung des Upgradeplans wird die globale Anwendung erstellt, und alle Datensätze werden in die globale Anwendung verschoben. Sobald Sie die globale Anwendung erstellt haben, werden die neuen Update-Sätze angezeigt.

   Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgradeplan erfasst werden, nicht auswählen, unabhängig davon, ob sie überprüft werden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

2. Wählen Sie den Link zur Überprüfung aus, um die Datensätze anzuzeigen, die manuell überprüft werden müssen.

Upgrade-Management konfigurieren

Führen Sie ein müheloses Upgrade Ihrer Produktions- oder Unterproduktionsinstanz durch, indem Sie unsere geführten Schritte befolgen.

Hinweis: Es wird empfohlen, die Produktionsinstanz in eine Unterproduktionsinstanz zu klonen.

Die folgenden Schritte sind kurz zusammengefasst, um die allgemeine Konfigurations-Experience von zu erklären Upgrade-Management In einer Unterproduktion oder einer Produktionsinstanz.

Upgrade-Management konfigurieren

Implementieren Sie die folgenden Schritte, um das Upgrade-Management zu konfigurieren.

1. Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Geführtes Upgrade**an.

   Hinweis: Die **Geführtes Upgrade** Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Upgrade ausgeführt wird. Wenn kein laufendes Upgrade stattfindet, können Sie die erforderliche Upgrade-Version auswählen und auswählen **Erste Schritte** Im Abschnitt erste Schritte mit Ihrem Upgrade.

2. Schließen Sie ab **Vor dem Upgrade** Aufgaben, die zu den Instanzupgrade-Aufgaben verschoben werden sollen.

   Hinweis: Wählen Sie entweder aus **Als abgeschlossen markieren** Oder **Überspringen** Um zur nächsten Aufgabe im Abschnitt vor dem Upgrade zu wechseln.

3. Schließen Sie ab **Instanz-Upgrade** Aufgaben.
4. Schließen Sie ab **Nach dem Upgrade** Aufgaben zum Abschließen des geführten Upgrades.

   Hinweis: Sie müssen zuerst die Aufgaben vor dem Upgrade abschließen, um zu den Aufgaben des Instanz-Upgrades und nach dem Upgrade 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.

Geführtes Upgrade zur Implementierung verwenden Upgrade-Management

Implementieren Sie Folgendes, um das geführte Upgrade für ein nahtloses Upgrade auf Ihrer Instanz zu erleben.

Greifen Sie auf ein geführtes Upgrade auf einer Instanz außerhalb der Produktion zu

Befolgen Sie die geführten Upgrade-Schritte, um das nahtlose Upgrade auf Ihrer Instanz außerhalb der Produktion zu erleben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Zugriff Upgrade-Management Auf eine der folgenden Arten.

Option	Navigation
Den Anwendungsnavigator verwenden	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung**an.
Verwenden Sie die Registerkarte „Administrator“ und die Option „Administrator-Startseite“.	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Administrator-Homepage**an. **b.** Wählen Sie in der Kachel „Instanz-Upgrade“ den Link Upgrade-Konsole aktualisieren aus.

Hinweis: Standardmäßig befinden Sie sich am Ende dieses Schritts auf der Registerkarte Übersicht.

Die Upgrade-Management Zielseite wird angezeigt.

2. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das geführte Upgrade zu.

Option	Schritte
Verwenden Sie die Schaltfläche „erste Schritte“ **Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie das Upgrade noch nicht gestartet haben.**	**a.** Wählen Sie Aus **Erste Schritte** In der Kachel „neueste Version“ im Abschnitt erste Schritte für Ihr Upgrade. **b.** Wählen Sie die Version des geführten Upgrades aus, die Sie in Ihrer Instanz implementieren möchten.
Mit der Option der Registerkarte „geführtes Upgrade“ **Hinweis: Diese Registerkarte ist nur sichtbar, wenn in der Instanz ein laufendes Upgrade stattfindet.**	**a.** Wählen Sie aus **Geführtes Upgrade** Registerkarte oben auf der Zielseite „Upgrade-Management“. **b.** Wählen Sie Aus **Upgrade fortsetzen** Um mit dem Upgrade-Prozess fortzufahren.

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	Schritte
	Sie können auch auswählen **Sitzung beenden** Wenn Sie den laufenden Upgrade–prozess abbrechen möchten.

3. Führen Sie die Aufgaben vor dem Upgrade, Instanzupgrade und Post-Upgrade aus, um den Upgradeprozess für Ihre Instanz außerhalb der Produktion abzuschließen.

Implementieren Sie Aktivitäten vor dem Upgrade auf einer nicht-Prod-Instanz

Führen Sie die Aufgaben vor dem Upgrade aus, um eine erfolgreiche Upgrade-Experience auf Ihrer Instanz zu gewährleisten.

Vorbereitungen

Hinweis: Für jeden Schritt haben Sie die Möglichkeit, den Schritt entweder zu überspringen oder als abgeschlossen zu markieren und erst dann mit dem nächsten geführten Upgrade-Schritt fortzufahren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Release-Hinweise an** Wenn Sie die Release-Hinweise der ausgewählten geführten Upgrade-Version überprüfen möchten.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur sichtbar, wenn Sie sich in einer Instanz außerhalb der Produktion befinden.

2. Klon anfordern.

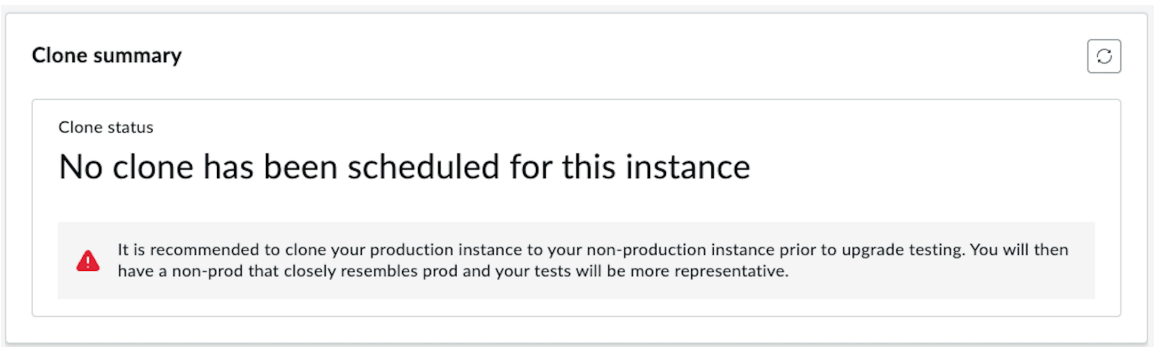
   Hinweis: Dieser Schritt ist nur sichtbar, wenn Sie sich in einer Instanz außerhalb der Produktion befinden.

   Hinweis: Es wird empfohlen, die Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion zu klonen. Wählen Sie Aus **Klon anfordern** Zum Konfigurieren der Quell- und Zielinstanzen.

   Hinweis: Aus Gründen der Datenintegrität und Wiederherstellung wird empfohlen, die Update-Sätze entweder zu schließen oder zu sichern. Dies ist entscheidend, um alle Systemänderungen beizubehalten und bei Bedarf eine Wiederherstellung zu ermöglichen.

   Sie können auch die Zusammenfassungsinformationen zum Klonen anzeigen, die Ihnen die Instanz mitteilen, die Sie geklont haben, und andere relevante Informationen. Für den Klonprozess gibt es vier verschiedene Szenarien.

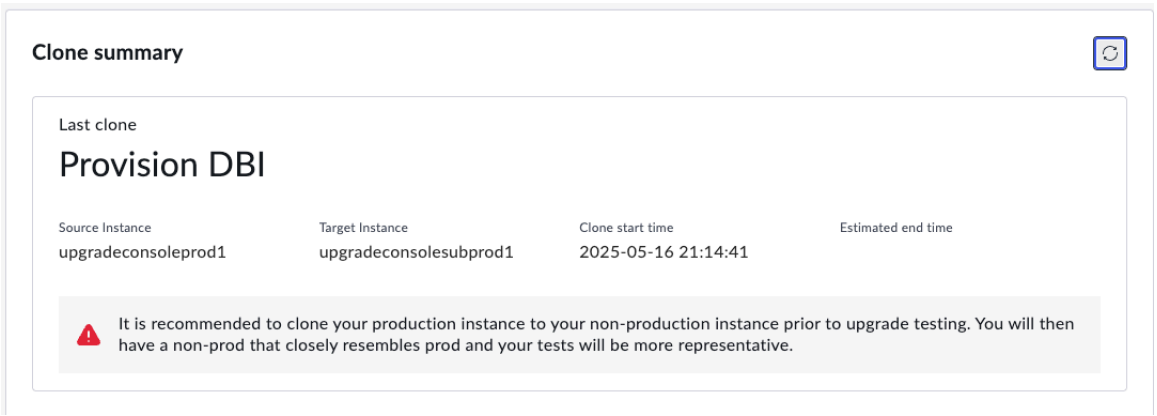
   - Für diese Instanz wurde kein Klon geplant



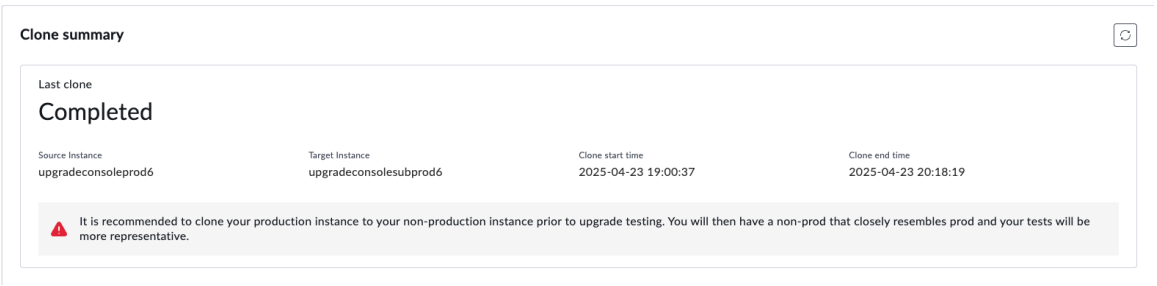
Automatische Übersetzung

© 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.

- Geplant
- Wird ausgeführt



- Abschließen



Eine Liste der Produktionsinstanzen wird angezeigt, und Sie können die Instanz auswählen, die Sie klonen möchten.

Hinweis: Wenn Sie sich in einer Produktionsinstanz befinden, wird die Liste der Instanzen zum Klonen nicht angezeigt.

Sie können Folgendes in dieser Aktivität vor dem Upgrade erwarten, sobald Sie die Instanz ausgewählt haben, die geklont werden soll.

- Sie werden zum Klonen-Tool weitergeleitet, um den Klonprozess zu initiieren.
- Das Klonen-Tool führt Sie durch den Klonprozess Ihrer Produktionsinstanz.
- Sie werden daran erinnert, die Update-Sätze zu sichern, bevor Sie den Klonprozess starten, um Änderungen und Konfigurationen zu speichern.

3. Automatisieren Sie Upgradeaufgaben.
In diesem Schritt gibt es zwei verschiedene Arten von Upgrade-Aufgaben.

- Standardmäßige automatisierte Aufgaben: Diese Aufgaben werden automatisch abgeschlossen.
  - Upgradevorschau generieren: Es hilft Ihnen zu verstehen, wie Ihre Instanz nach dem Upgrade betroffen ist, auch ohne dass sie wirklich aktualisiert wurde.
  - Upgrade-Update-Sätze erstellen: Die automatische Erstellung der Upgrade-Update-Sätze erfasst Änderungen und hilft bei der Überprüfung der übersprungenen Datensätze.
- Optionale automatisierte Aufgaben: Sie haben die Möglichkeit, diese Aufgaben automatisch abzuschließen.

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

- ATF-Tests generieren: Automatische Generierung der ATF-Tests mit dem ATF-Testgenerator und der Cloud Runner Store-Anwendung.

  Hinweis: Diese ATF-Tests werden nach dem Upgrade automatisch ausgeführt.

- Aktualisieren Sie Store-Anwendungen auf die neueste Version: Standardmäßig werden alle Anwendungen auf die neueste Version aktualisiert. Wenn Sie nicht möchten, dass sie auf die neueste Version aktualisiert werden, können Sie den Umschalter deaktivieren und während des Upgradeschritts der Store-Anwendung manuell eine kompatible Version auswählen.

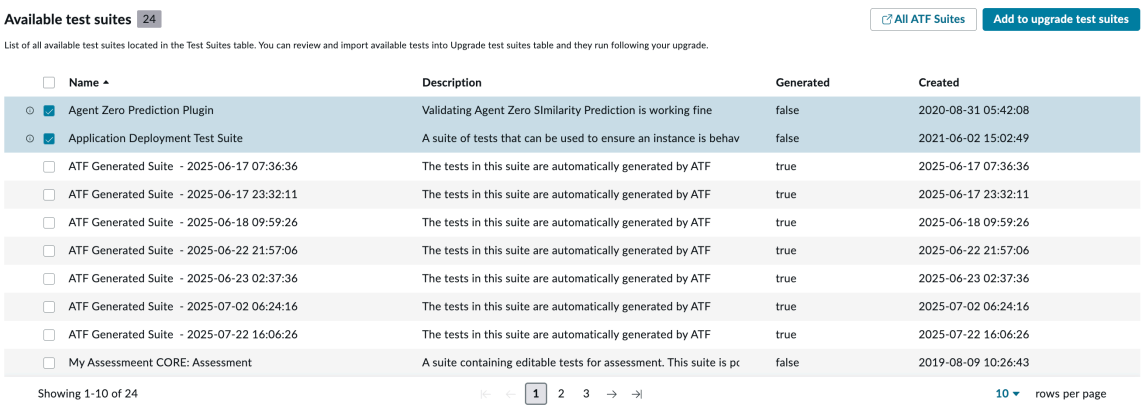
4. Führen Sie Vortests durch.
   Dieser Schritt erfasst alle Tests, die nach dem Upgrade ausgeführt werden müssen.

   - Tests generieren: Generiert Regressionstests mit dem ATF-Testgenerator-Tool automatisch. Sie können die Startzeit und die Gesamtzeit bis zum Abschluss der Testgenerierung überprüfen.

     Hinweis: Die automatisch generierten ATF-Test-Suites werden der Tabelle „Upgrade-Test-Suites“ hinzugefügt und nach dem Upgrade automatisch ausgeführt.

     Wählen Sie Aus **Status** Dient zum Überprüfen des Status der generierten Tests. Sie können den Testgenerierungsprozess auch abbrechen, indem Sie auswählen **Abbrechen** .

   - Zusätzliche Tests erstellen: Überprüfen Sie die vorhandenen Tests, oder erstellen Sie zusätzliche Tests, um das Upgrade schneller abzuschließen.
   - Upgrade-Test-Suites: Die automatisch generierten Regressionstests im Abschnitt Tests generieren werden hier automatisch hinzugefügt, wenn sie generiert werden. Sie können auch weitere Tests hinzufügen, indem Sie sie im Tabellenabschnitt „Verfügbare Test-Suites“ auswählen.
   - Verfügbare Test-Suites: Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Test-Suites. Sie können auch die Tests auswählen, die Sie dem Abschnitt Upgrade-Test-Suites hinzufügen möchten. Nur die ausgewählten Tests werden nach dem Upgrade automatisch ausgeführt.

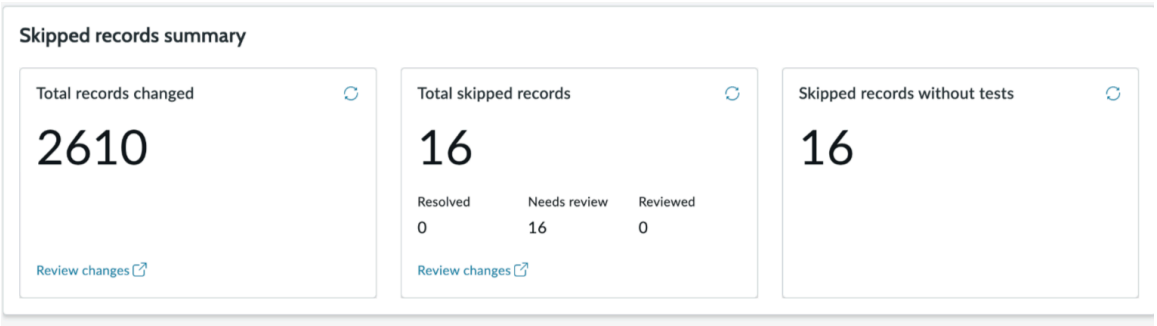


Hinweis: Die verfügbaren Test-Suites wurden bereits erfolgreich bestanden.

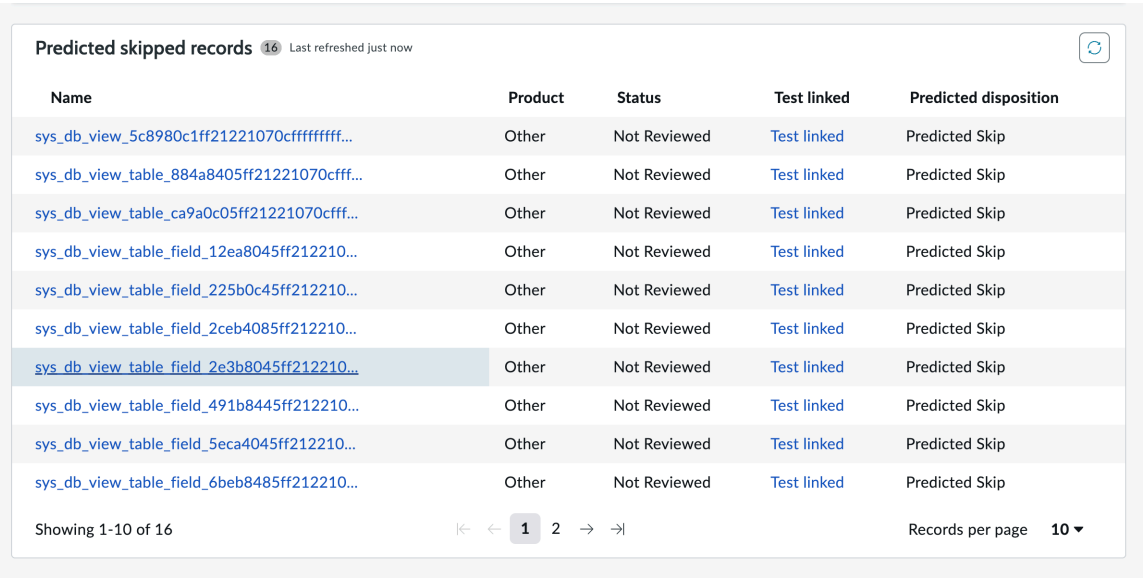
5. Überprüfen Sie vorhergesagte übersprungene Datensätze.
   Übersprungene Datensätze treten auf, wenn Anpassungen in Ihrer Instanz verhindern, dass bestimmte Dateien während eines Upgrades automatisch aktualisiert werden.

© 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.

- Upgrade-Vorschau: In diesem Abschnitt können Sie die aktuelle Version und die Vorschauversion des Upgrades anzeigen. Sie können auch sehen, ob ein Upgrade geplant wurde.
- Datensatzzusammenfassung übersprungen: Sie können die folgenden Informationen anzeigen.



  - Insgesamt geänderte Datensätze: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben. Wählen Sie den Link Änderungen überprüfen, um die Liste der Datensätze anzuzeigen, die sich geändert haben.
  - Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze: Zeigt die Anzahl der übersprungenen Datensätze an, die gelöst wurden, die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft werden müssen, und die Anzahl der übersprungenen Datensätze, die bereits überprüft wurden.
  - Übersprungene Datensätze ohne Tests: Gibt die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze an, die Tests enthalten. Der verknüpfte Link „Test“ im Abschnitt „übersprungene Datensätze“ verweist auf die Liste der Tests der übersprungenen Datensätze, denen Tests zugeordnet sind.
- Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Zeigt die Gesamtzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze an



  - Name: Name des übersprungenen Datensatzes
  - Produkt: Name des Datensatzes, zu dem der übersprungene Datensatz gehört
  - Status: Status des übersprungenen Datensatzes, wenn er gelöst wurde, überprüft wurde oder überprüft werden muss

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

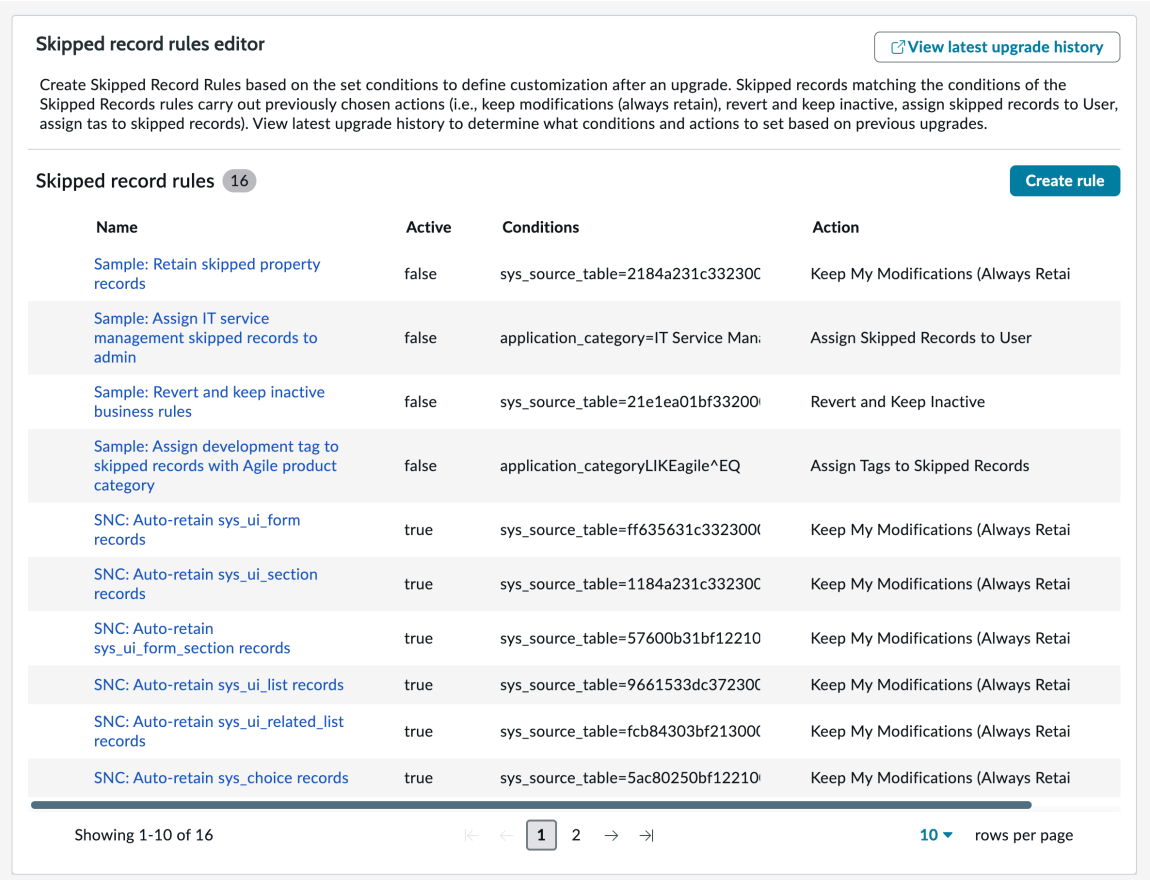
- Test verknüpft: Links zur Liste der Tests, die dem übersprungenen Datensatz zugeordnet sind. Es hilft Ihnen, den Grund zu ermitteln, warum ein bestimmter Datensatz übersprungen wurde, indem Sie alle Tests anzeigen, die dem übersprungenen Datensatz zugeordnet sind.
- Vorhersagedisposition: Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für den übersprungenen Datensatz ausgeführt werden soll.
  - Vorhergesagtes Einfügen: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen.
  - Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren.
  - Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen.
  - Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten.
  - Vorhergesagtes Überspringen (Manuelle Zusammenführung): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren manueller Eingriffe erfordert.
  - Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da es bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet hat.

- Editor für übersprungene Datensatzregeln: Verwenden Sie den Editor für übersprungene Datensatzregeln, um Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf den festgelegten Bedingungen zu erstellen, um Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

  Hinweis: Dieser Schritt wird im Schritt „Vorhergesagte übersprungene Datensätze überprüfen“ abgeschlossen.

  Die übersprungenen Datensätze, die den festgelegten Bedingungen im Editor für Regeln für übersprungene Datensätze entsprechen, führen die zuvor ausgewählten Aktionen aus. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie den aktuellen Upgradeverlauf an** Bestimmt die Aktionen und Bedingungen, die abhängig von den vorherigen Upgrades festgelegt 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.



Name	Active	Conditions	Action
Sample: Retain skipped property records	false	sys_source_table=2184a231c33230(	Keep My Modifications (Always Retai
Sample: Assign IT service management skipped records to admin	false	application_category=IT Service Man	Assign Skipped Records to User
Sample: Revert and keep inactive business rules	false	sys_source_table=21e1ea01bf33200(	Revert and Keep Inactive
Sample: Assign development tag to skipped records with Agile product category	false	application_categoryLIKEagile^EQ	Assign Tags to Skipped Records
SNC: Auto-retain sys_ui_form records	true	sys_source_table=ff635631c332300(	Keep My Modifications (Always Retai
SNC: Auto-retain sys_ui_section records	true	sys_source_table=1184a231c33230(	Keep My Modifications (Always Retai
SNC: Auto-retain sys_ui_form_section records	true	sys_source_table=57600b31bf12210	Keep My Modifications (Always Retai
SNC: Auto-retain sys_ui_list records	true	sys_source_table=9661533dc37230(	Keep My Modifications (Always Retai
SNC: Auto-retain sys_ui_related_list records	true	sys_source_table=fcb84303bf21300(	Keep My Modifications (Always Retai
SNC: Auto-retain sys_choice records	true	sys_source_table=5ac80250bf12210(	Keep My Modifications (Always Retai

Die Regeln für übersprungene Datensätze zeigen die Liste der Regeln für übersprungene Datensätze in der Instanz an.

- Name: Name der Regel
- Aktiv: Gibt an, ob die Regel aktiv ist oder nicht
- Bedingungen: Von der Regel festgelegte Bedingungen zum Filtern der übersprungenen Datensätze
- Aktion: Zuvor ausgewählte Aktion für die bestimmte Regel
- Reihenfolge: Die Reihenfolge, in der die Regeln sortiert werden

Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Regel** Wenn Sie zusätzliche Regeln für übersprungene Datensätze erstellen möchten.

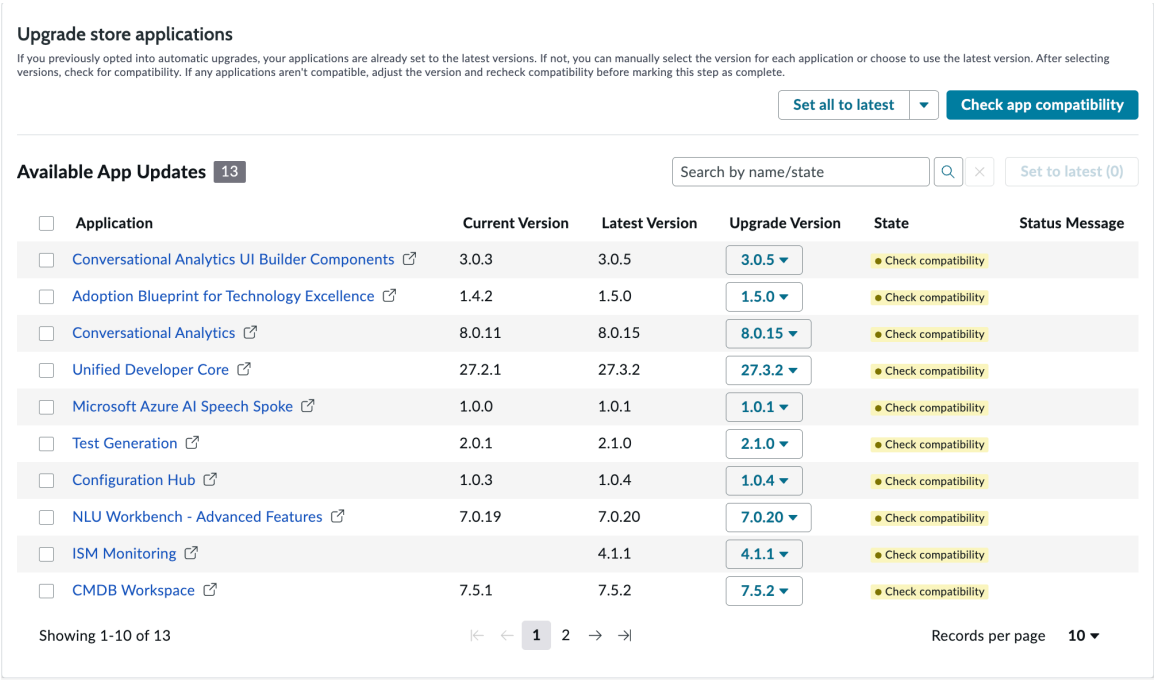
In dieser Aktivität vor dem Upgrade können Sie Folgendes tun.

- Überprüfen Sie die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze im Vorschaumodul, und entscheiden Sie, welche Versionen der Dateien beibehalten werden sollen.
- Sie können einige Anpassungen auswählen, um auf die Basisversion zurückzusetzen, sodass sie den gesamten Upgradeprozess durchlaufen können, ohne übersprungen zu werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Liste der übersprungenen Datensätze nach dem Upgrade überprüfen und aktualisieren.
- Nachdem Sie mit der Überprüfung der übersprungenen Datensätze fertig sind, führen Sie die nächsten Aktivitäten aus, die im Prozess vor dem Upgrade erforderlich sind.

6. Vorschau der Anwendungs-Upgrades 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.

- Ausgewählte Apps: Sie können die folgenden Informationen überprüfen
  - Anwenderdefinierte Apps: Anzahl der Apps, die angepasst wurden
  - Neue zu installierende Apps: Gesamtzahl der neuen Apps, die für das Upgrade installiert werden sollen
  - Zu aktualisierende Apps: Gesamtzahl der vorhandenen Apps, deren Version aktualisiert werden muss
- Aktualisieren Sie Store-Anwendungen



- Anwendung: Name der Anwendung
- Aktuelle Version: Aktuelle Version der Anwendung in der Instanz
- Neueste Version: Neueste verfügbare Version der Anwendung
- Upgrade-Version: Ausgewählte Version der Anwendung, auf die Sie ein Upgrade durchführen möchten
- Status: Status der Anwendung basierend auf der für das Upgrade ausgewählten Version. Es wird entweder angezeigt **Kompatibel** Oder **Überprüfen Sie die Kompatibilität** Basierend auf der ausgewählten Version, ob kompatibel oder nicht.
- Statusnachricht: Enthält weitere Informationen zur App-Kompatibilität, wenn nach der Ausführung Fehler auftreten **Überprüfen Sie die App-Kompatibilität** .

Hinweis: Wenn Sie zuvor die Option für das automatische Upgrade ausgewählt haben, werden die Anwendungen standardmäßig auf die neueste Version aktualisiert.

Wenn das automatische Upgrade nicht aktiviert wurde, können Sie die Versionen der zu aktualisierenden Anwendungen manuell auswählen. Wählen Sie Aus **Legen Sie alle auf aktuell fest** Wenn Sie alle Anwendungen auf die neueste verfügbare Version aktualisieren möchten. Überprüfen Sie die Kompatibilität der Apps, nachdem Sie ihre Versionen ausgewählt haben, indem Sie auswählen **Überprüfen Sie die App-Kompatibilität** . Wenn eine Anwendung nicht kompatibel ist, ändern Sie die Version, um sie kompatibel zu machen, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.

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

Implementieren Sie Instanzupgrade-Aktivitäten für eine Subprod-Instanz

Implementieren Sie die Instanz-Upgrade-Aufgaben für ein erfolgreiches Upgrade auf Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können die Instanzupgradeaufgaben erst ausführen, nachdem Sie die Aufgaben vor dem Upgrade abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

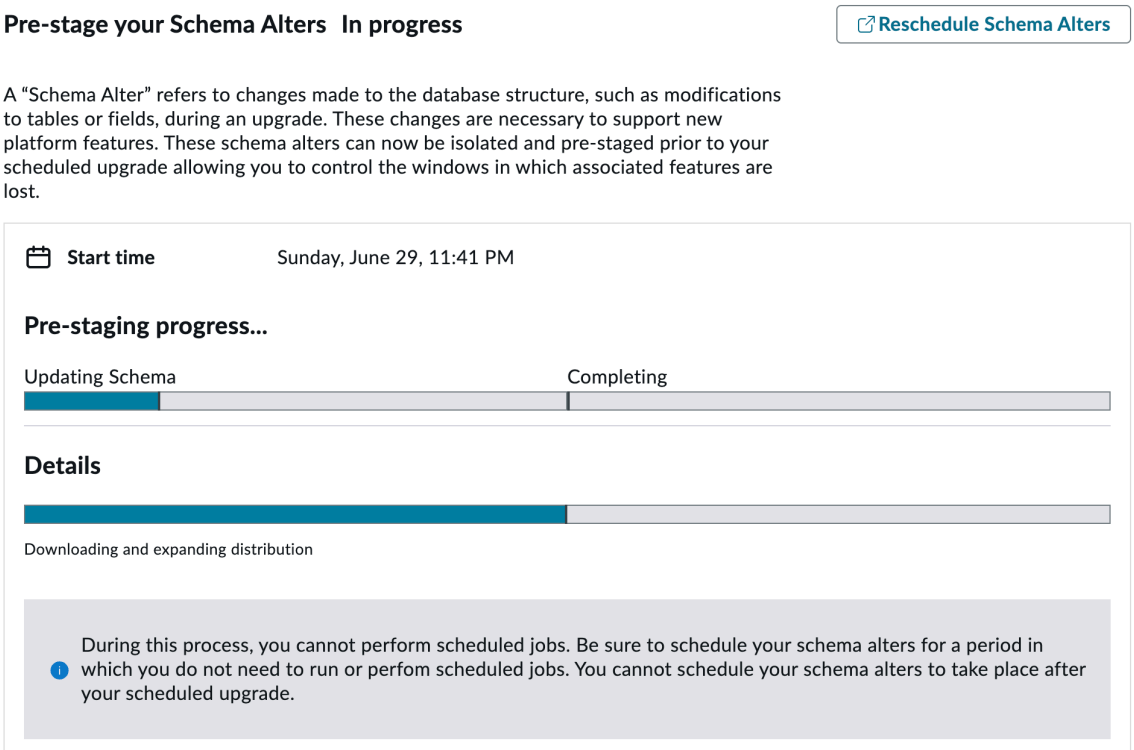
1. Führen Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durch.
   In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt:
   - Geplantes Upgrade: Zeigt den aktuellen Status des Upgrades in der Instanz an. In diesem Abschnitt wird eine der folgenden Phasen angezeigt.
     - Nicht geplant
     - Geplant
     - Wird ausgeführt oder wird ausgeführt
     - Abschließen

     Wählen Sie Aus **Upgrade neu planen** Wenn Sie das Upgrade neu planen möchten.
   - Schemaänderungen vorab bereitstellen: In diesem Abschnitt werden die Änderungen in der Datenbank während des Upgradeprozesses für Ihre Instanz aufgeführt. Es ist zu beachten, dass diese Datenbankänderungen für neue Plattformfunktionen erforderlich sind. Sie können die Schemaänderungen jetzt vorab bereitstellen, sodass der tatsächliche Upgradeprozess beschleunigt wird.

     Hinweis: Es wird empfohlen, Ihre Schemaänderungen vorab zu phasen, um den tatsächlichen Upgradeprozess zu beschleunigen. Standardmäßig ist dies eine Woche vor dem Upgrade geplant. Während dieser Zeit kann kein geplantes Upgrade verarbeitet werden. Der Schemaänderungsprozess kann nach dem geplanten Upgrade nicht gestartet 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.



Sie können die Startzeit der geplanten Schemaänderungen anzeigen. Wählen Sie Aus **Planen Sie Schemaänderungen Neu** Dient zum Aktualisieren der geplanten Zeit für Schemaänderungen.

Hinweis: Die Option zum Anzeigen der Schemaänderungen und Aktualisieren der Startzeit ist nur anwendbar, wenn die Glide.Staged_Upgrade.enabled Eigenschaft ist aktiviert oder auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.Staged_Upgrade.enabled Eigenschaft ist auf „falsch“ festgelegt.

2. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Wenn der Upgradeprozess abgeschlossen ist.

Implementieren Sie Aktivitäten nach dem Upgrade auf einer nicht-Prod-Instanz

Implementieren Sie die Aufgaben nach dem Upgrade für einen erfolgreichen Upgrade-Abschluss in Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können die Aufgaben nach dem Upgrade erst ausführen, nachdem Sie die Aufgaben vor dem Upgrade und das Instanz-Upgrade abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Übersprungene Datensätze überprüfen.
   Sie können die übersprungenen Datensätze überprüfen, die während der Schritte vor dem Upgrade und während des Upgrades identifiziert wurden. Sie können die folgenden Informationen 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.

- Zusammenfassung der übersprungenen Datensätze: In diesem Abschnitt wird die Zusammenfassung aller übersprungenen Datensätze angezeigt
  - Insgesamt geänderte Datensätze: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die seit dem letzten Upgrade geändert wurden. Wählen Sie den Link Änderungen überprüfen, wenn Sie die Änderungen in den Datensätzen anzeigen möchten.
  - Übersprungene Datensätze insgesamt: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die während des Upgrades übersprungen wurden. Außerdem wird die Anzahl der Datensätze angezeigt, die bereits überprüft wurden und überprüft werden müssen.
  - Übersprungene Datensätze ohne Tests: Gibt die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze an, die Tests enthalten. Der verknüpfte Link „Test“ im Abschnitt „übersprungene Datensätze“ verweist auf die Liste der Tests der übersprungenen Datensätze, denen Tests zugeordnet sind.
- Übersprungene Datensätze: In diesem Abschnitt wird die Liste der Datensätze angezeigt, die während des Upgrades übersprungen wurden.
  - Name: Name der übersprungenen Datei
  - Produkt: Name des Produkts, zu dem die übersprungene Datei gehört
  - Priorität: Priorität des übersprungenen Datensatzes, um ihn zu lösen
  - Status: Gibt an, ob die übersprungene Datei überprüft wurde oder nicht
  - Test verknüpft: Links zur Liste der Tests, die dem übersprungenen Datensatz zugeordnet sind. Es hilft Ihnen, den Grund zu ermitteln, warum ein bestimmter Datensatz übersprungen wurde, indem Sie alle Tests anzeigen, die dem übersprungenen Datensatz zugeordnet sind
  - Vorhergesagte Disposition: Aktion, die während des Upgrades für den übersprungenen Datensatz ausgeführt wird
  - Zugewiesen an: Besitzer des übersprungenen Datensatzes

    Hinweis: Wählen Sie Aus **Zuweisen** Dient zum Zuweisen eines übersprungenen Datensatzes, um ihn zu lösen.

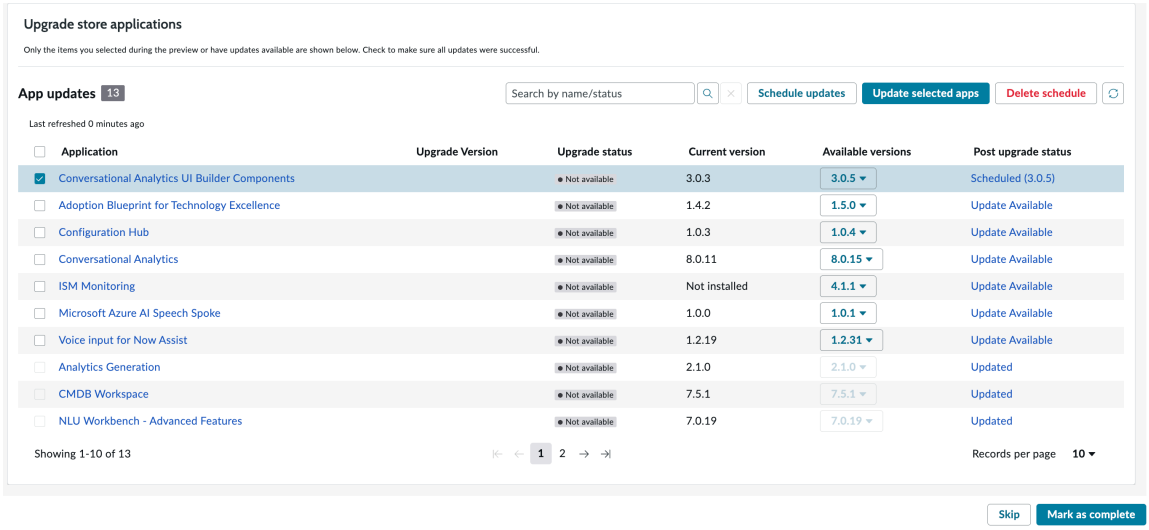
  - Plugin: Die App-ID, in der der übersprungene Datensatz gefunden wird

2. Anwendungs-Upgrades speichern.
   Sie können jetzt die Liste der Anwendungen anzeigen, die aktualisiert wurden, abhängig von den Auswahlen, die im Schritt Vorschau der Anwendungs-Upgrades in der Phase vor dem Upgrade vorgenommen wurden.

   Hinweis: Es ist zu beachten, dass die Anwendungen, die während der Vorschau nicht ausgewählt wurden oder keine neuere Version verfügbar ist, nicht aufgeführt werden.

   In dieser Aufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt.
   - App-Updates: Zusammenfassung der Anwendungen.
     - Anwenderdefinierte Apps: Gesamtzahl der Apps, die Sie gemäß Ihren Änderungen angepasst haben
     - Neue installierte Apps: Gesamtzahl der neuen Apps, die in der Instanz installiert wurden
     - Aktualisierte Apps: Gesamtzahl der Apps, die bereits vorhanden waren und nur aktualisiert wurden
   - Upgradestore-Anwendungen: Liste der Anwendungen, die in der Phase vor dem Upgrade ausgewählt wurden und für die aktualisierte Versionen verfügbar sind.

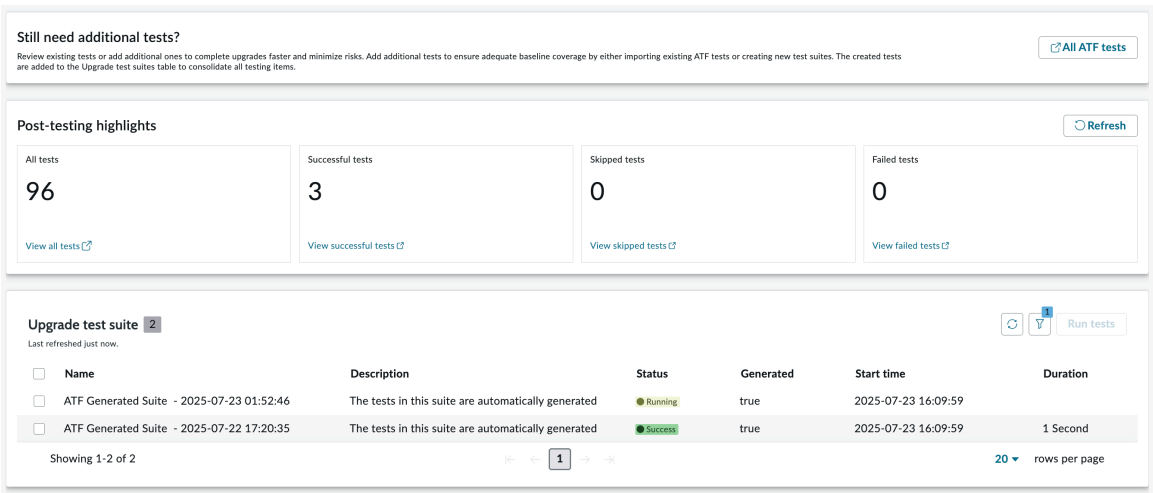
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



- Anwendung: Name der Anwendung
- Upgrade-Version: Ausgewählte Version der Anwendung, auf die Sie ein Upgrade durchführen möchten. Diese wurde ausgewählt, bevor das Upgrade auf der App-Vorschauseite startet
- Upgrade-Status: Gibt an, ob sich die Anwendung im Store befindet
- Aktuelle Version: Gibt die aktuelle Version der Anwendung an
- Verfügbare Versionen: Gibt die aktuellste Version an, die für ein Upgrade verfügbar ist
- Status nach dem Upgrade: Gibt den Status der Anwendung an. Der Status gibt beispielsweise an, ob ein Anwendungsupdate geplant, Update verfügbar oder bereits aktualisiert ist.

Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie ausgewählte Apps** Um ein Upgrade der ausgewählten Apps auf die verfügbare Version durchzuführen. Sie können die Upgrades auch planen, indem Sie auswählen **Updates planen** .

3. Führen Sie Nachtests durch.
Um Nachtests durchzuführen, werden die ausgewählten ATF-Tests ausgeführt, um die Systemfunktionalität und Integrität der vorhandenen Funktionen sicherzustellen.



In diesem Schritt können Sie die folgenden Informationen überprüfen:

Automatische Übersetzung

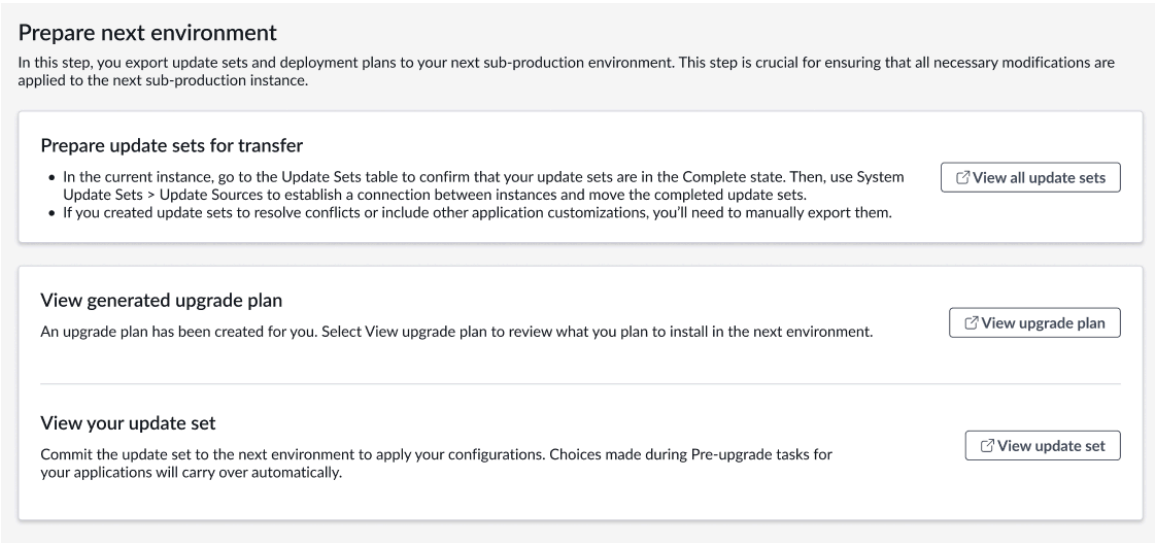
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Zusätzliche Tests erforderlich: Sie können die vorhandenen Tests überprüfen und bei Bedarf weitere Tests hinzufügen, um ein nahtloses und schnelleres Upgrade zu ermöglichen. Sie können entweder vorhandene ATF-Tests importieren oder neue Test-Suites erstellen.

  Hinweis: Die erstellten Tests oder Test-Suites werden der Tabelle „Upgrade-Test-Suite“ für konsolidierte Tests hinzugefügt.

- Highlights nach dem Test: In diesem Abschnitt wird die Anzahl der Tests insgesamt, bestandenen und fehlgeschlagenen Tests und der übersprungenen Datensätze während des Upgradeprozesses angegeben. Sie können auch die Links erfolgreiche Tests anzeigen und fehlgeschlagene Tests anzeigen auswählen, um die Liste der bestandenen oder fehlgeschlagenen Tests anzuzeigen. Wählen Sie Übersprungene Tests anzeigen, um die Liste aller übersprungenen Tests im Upgrade anzuzeigen.
- Upgrade-Test-Suite: In diesem Abschnitt werden die kürzlich erstellten Test-Suites aufgelistet, die zusätzliche Tests für ein schnelleres Upgrade waren.
  - Name: Name der Test-Suite
  - Beschreibung: Beschreibung der Test-Suite
  - Status: Status der Test-Suite, ob sie getestet wurde oder nicht
  - Generiert: Gibt an, ob sie generiert oder kürzlich erstellt wurde
  - Startzeit: Gibt die Startzeit des Tests der Test-Suite an
  - Dauer: Gibt die Gesamtdauer für die Tests der Test-Suite an

4. Bereiten Sie die nächste Umgebung vor.
   In diesem Schritt bereiten Sie den Update-Satz vor und exportieren ihn in die nächste Produktions- oder nicht-Produktionsinstanz. Diese Aufgabe wird verwendet, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Änderungen auf die nächste Produktionsinstanz oder Instanz außerhalb der Produktion angewendet werden.



In dieser Aufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Update-Sätze für die Übertragung vorbereiten: Überprüfen Sie die Update-Sätze-Tabelle, und stellen Sie sicher, dass sich Ihre Update-Sätze im Status „Abgeschlossen“ befinden. Sobald sie abgeschlossen sind, können Sie die Update-Sätze in die nächste Produktions- oder nicht-Produktionsinstanz verschieben. Wenn Sie neue Update-Sätze erstellt und andere Apps-Anpassungen einbezogen haben, können Sie sie manuell in die nächste Instanz exportieren. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Update-Sätze an** Dient zum Überprüfen Ihrer Update-Sätze in der Tabelle „Update-Sätze-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.

- Generierten Upgrade-Plan anzeigen: Zeigen Sie den automatisch erstellten Upgrade-Plan an, der in der nächsten Umgebung installiert werden soll. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie „Plan aktualisieren“ an** Um den für Sie erstellten Aktualisierungsplan zu überprüfen.
- Update-Satz anzeigen: Commit des ausgewählten Update-Satzes in der nächsten Umgebung, um Ihre Konfigurationen anzuwenden. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie den Update-Satz an** Zum Herunterladen des Update-Satzes.

Hinweis: Die Auswahl, die während der Aufgaben vor dem Upgrade für Ihre Anwendungen getroffen wurde, wird automatisch einbezogen.

5. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Zum Abschließen der Unterproduktionsaufgaben in einer Instanz außerhalb der Produktion.

Greifen Sie auf ein geführtes Upgrade auf einer Produktionsinstanz zu

Befolgen Sie die geführten Upgrade-Schritte, um das nahtlose Upgrade auf Ihrer Produktionsinstanz zu erleben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Zugriff Upgrade-Management Auf eine der folgenden Arten.

Option	Navigation
Den Anwendungsnavigator verwenden	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung**an.
Verwenden der Registerkarte „Administrator“	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung**an.
Verwenden Sie die Registerkarte „Administrator“ und die Option „Administrator-Startseite“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Administrator-Homepage**an. **b.** Wählen Sie in der Kachel „Instanz-Upgrade“ den Link Upgrade-Konsole aktualisieren aus.

Hinweis: Standardmäßig befinden Sie sich am Ende dieses Schritts auf der Registerkarte Übersicht.

Die Upgrade-Management Zielseite wird angezeigt.

2. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das geführte Upgrade zu.

Option	Schritte
Verwenden Sie die Schaltfläche „erste Schritte“ **Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie das Upgrade noch nicht gestartet haben.**	**a.** Wählen Sie Aus **Erste Schritte** In der Kachel „neueste Version“ im Abschnitt erste Schritte für Ihr Upgrade. **b.** Wählen Sie die Version des geführten Upgrades aus, die Sie in Ihrer Instanz implementieren 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.

Option	Schritte
Mit der Option der Registerkarte „geführtes Upgrade“ **Hinweis:** **Diese Registerkarte ist nur sichtbar, wenn in der Instanz ein laufendes Upgrade stattfindet.**	**a.** Wählen Sie aus **Geführtes Upgrade** Registerkarte oben auf der Zielseite „Upgrade-Management“. **b.** Wählen Sie Aus **Upgrade fortsetzen** Um mit dem Upgrade-Prozess fortzufahren. Sie können auch auswählen **Sitzung beenden** Wenn Sie den laufenden Upgrade-prozess abbrechen möchten.

3. Führen Sie die Aufgaben Upgrade auswählen, vor dem Upgrade, Instanzupgrade und nach dem Upgrade aus, um den Upgradeprozess für Ihre Produktionsinstanz abzuschließen.

Implementieren Sie Aktivitäten vor dem Upgrade für eine Produktionsinstanz

Führen Sie die vor-Upgrade-Aufgaben aus, um eine erfolgreiche Upgrade-Experience in Ihrer Produktionsinstanz zu erhalten.

Vorbereitungen

Hinweis: Für jeden Schritt haben Sie die Möglichkeit, den Schritt entweder zu überspringen oder als abgeschlossen zu markieren und erst dann mit dem nächsten geführten Upgrade-Schritt fortzufahren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Bereiten Sie Ihre Umgebung vor.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur sichtbar, wenn Sie sich in einer Produktionsinstanz befinden.

   Um die Umgebung vorzubereiten, importieren Sie in diesem Schritt einen Update-Satz in Ihre Prod-Instanz. Ein Update-Satz dient als Datensatz von Konfigurationsänderungen, Anpassungen und Skripts, die von einer früheren Instanz außerhalb der Produktion erfasst wurden. Das Anwenden dieses Update-Satzes ist wichtig, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Änderungen in der neuen Instanz implementiert werden.

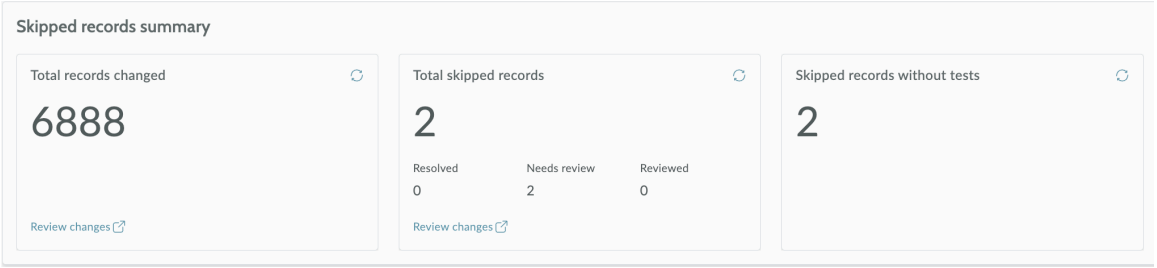
   Folgende Informationen werden angezeigt:

   - Update-Satz abrufen und bestätigen: Dieser Update-Satz enthält die in der Instanz außerhalb der Produktion getroffenen Auswahlen und wird jetzt während des Upgradeprozesses der Produktionsinstanz übertragen und implementiert. Wählen Sie Aus **Update-Satz abrufen** Um sie in die Produktionsinstanz zu importieren.
   - Ihren Upgrade-Plan anzeigen: Sie können den Upgrade-Plan installieren, der die angeforderten Versionen der Anwendungen enthält. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie den Upgrade-Plan an** Dient zum Überprüfen des Upgradeplans und seiner Anwendungen.

2. Überprüfen Sie vorhergesagte übersprungene Datensätze.
   Übersprungene Datensätze treten auf, wenn Anpassungen in Ihrer Instanz verhindern, dass bestimmte Dateien während eines Upgrades automatisch aktualisiert werden.

   - Upgrade-Vorschau: In diesem Abschnitt können Sie die aktuelle Version und die Vorschauversion des Upgrades anzeigen. Sie können auch sehen, ob ein Upgrade geplant wurde.
   - Datensatzzusammenfassung übersprungen: Sie können die folgenden Informationen 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.



- Insgesamt geänderte Datensätze: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die sich seit dem letzten Upgrade geändert haben. Wählen Sie den Link Änderungen überprüfen, um die Liste der Datensätze anzuzeigen, die sich geändert haben.
- Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze: Zeigt die Anzahl der übersprungenen Datensätze an, die gelöst wurden, die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft werden müssen, und die Anzahl der übersprungenen Datensätze, die bereits überprüft wurden.
- Übersprungene Datensätze ohne Tests: Gibt die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze an, die Tests enthalten. Der verknüpfte Link „Test“ im Abschnitt „übersprungene Datensätze“ verweist auf die Liste der Tests der übersprungenen Datensätze, denen Tests zugeordnet sind.

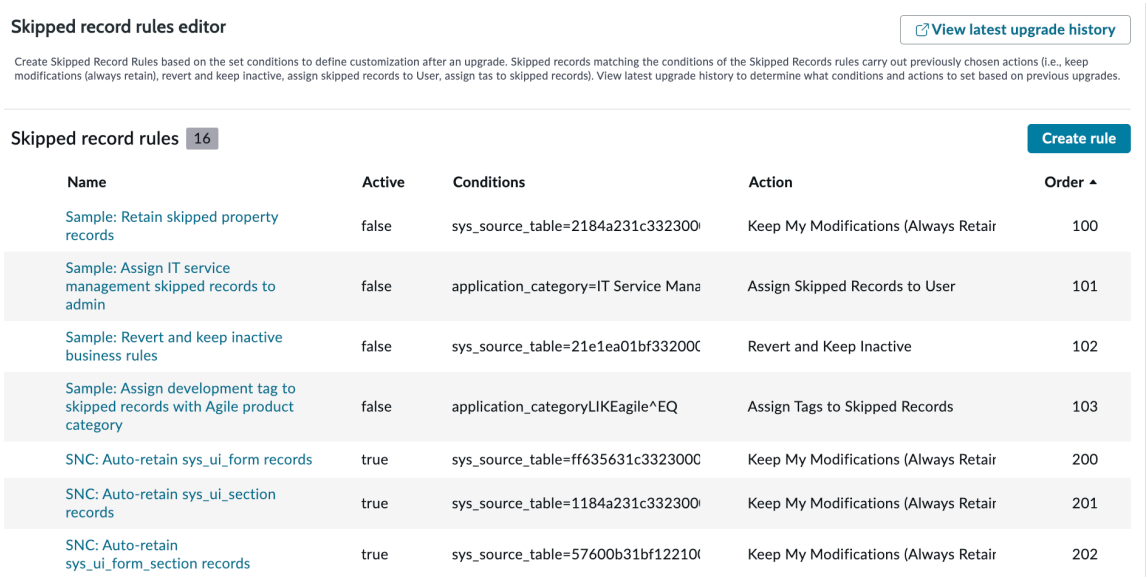
○ Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Zeigt die Gesamtzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze an

- Name: Name des übersprungenen Datensatzes
- Produkt: Name des Datensatzes, zu dem der übersprungene Datensatz gehört
- Priorität:
- Status: Status des übersprungenen Datensatzes, wenn er gelöst wurde, überprüft wurde oder überprüft werden muss
- Vorhersagedisposition: Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für den übersprungenen Datensatz ausgeführt werden soll.
  - Vorhergesagtes Einfügen: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen.
  - Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren.
  - Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen.
  - Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten.
  - Vorhergesagtes Überspringen (Manuelle Zusammenführung): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren manueller Eingriffe erfordert.
  - Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da es bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet hat.
- Plugin: Die App-ID, in der der übersprungene Datensatz gefunden wird

○ Editor für übersprungene Datensatzregeln: Verwenden Sie den Editor für übersprungene Datensatzregeln, um Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf den festgelegten Bedingungen zu erstellen, um Anpassungen nach einem Upgrade 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.

Hinweis: Dieser Schritt wird im Schritt „Vorhergesagte übersprungene Datensätze überprüfen“ abgeschlossen.



Die übersprungenen Datensätze, die den festgelegten Bedingungen im Editor für Regeln für übersprungene Datensätze entsprechen, führen die zuvor ausgewählten Aktionen aus. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie den aktuellen Upgradeverlauf an** Bestimmt die Aktionen und Bedingungen, die abhängig von den vorherigen Upgrades festgelegt werden sollen.

Die Regeln für übersprungene Datensätze zeigen die Liste der Regeln für übersprungene Datensätze in der Instanz an.

- Name: Name der Regel
- Aktiv: Gibt an, ob die Regel aktiv ist oder nicht
- Bedingungen: Von der Regel festgelegte Bedingungen zum Filtern der übersprungenen Datensätze
- Aktion: Zuvor ausgewählte Aktion für die bestimmte Regel
- Reihenfolge: Die Reihenfolge, in der die Regeln sortiert werden

Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Regel** Wenn Sie zusätzliche Regeln für übersprungene Datensätze erstellen möchten.

In dieser Aktivität vor dem Upgrade können Sie Folgendes tun.

- Überprüfen Sie die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze im Vorschaumodul, und entscheiden Sie, welche Versionen der Dateien beibehalten werden sollen.
- Sie können einige Anpassungen auswählen, um auf die Basisversion zurückzusetzen, sodass sie den gesamten Upgradeprozess durchlaufen können, ohne übersprungen zu werden.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Liste der übersprungenen Datensätze nach dem Upgrade überprüfen und aktualisieren.
- Nachdem Sie mit der Überprüfung der übersprungenen Datensätze fertig sind, führen Sie die nächsten Aktivitäten aus, die im Prozess vor dem Upgrade erforderlich sind.

3. Vorschau der Anwendungs-Upgrades 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.

- Ausgewählte Apps: Sie können die folgenden Informationen überprüfen
  - Anwenderdefinierte Apps: Anzahl der Apps, die angepasst wurden
  - Neue zu installierende Apps: Gesamtzahl der neuen Apps, die für das Upgrade installiert werden sollen
  - Zu aktualisierende Apps: Gesamtzahl der vorhandenen Apps, deren Version aktualisiert werden muss
- Aktualisieren Sie Store-Anwendungen
  - Anwendung: Name der Anwendung
  - Aktuelle Version: Aktuelle Version der Anwendung in der Instanz
  - Neueste Version: Neueste verfügbare Version der Anwendung
  - Upgrade-Version: Ausgewählte Version der Anwendung, auf die Sie ein Upgrade durchführen möchten
  - Status: Status der Anwendung basierend auf der für das Upgrade ausgewählten Version. Es wird entweder angezeigt **Kompatibel** Oder **Überprüfen Sie die Kompatibilität** Basierend auf der ausgewählten Version, ob kompatibel oder nicht.
  - Statusnachricht: Enthält weitere Informationen zur App-Kompatibilität, wenn nach der Ausführung Fehler auftreten **Überprüfen Sie die App-Kompatibilität** .

Hinweis: Wenn Sie zuvor die Option für das automatische Upgrade ausgewählt haben, werden die Anwendungen standardmäßig auf die neueste Version aktualisiert.

Wenn das automatische Upgrade nicht aktiviert wurde, können Sie die Versionen der zu aktualisierenden Anwendungen manuell auswählen. Wählen Sie Aus **Legen Sie alle auf aktuell fest** Wenn Sie alle Anwendungen auf die neueste verfügbare Version aktualisieren möchten. Überprüfen Sie die Kompatibilität der Apps, nachdem Sie ihre Versionen ausgewählt haben, indem Sie auswählen **Überprüfen Sie die App-Kompatibilität** . Wenn eine Anwendung nicht kompatibel ist, ändern Sie die Version, um sie kompatibel zu machen, bevor Sie mit dem nächsten Schritt fortfahren.

Implementieren Sie Instanzupgrade-Aktivitäten für eine Prod-Instanz

Implementieren Sie die Instanz-Upgrade-Aufgaben für ein erfolgreiches Upgrade auf Ihrer Prod-Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können die Instanzupgradeaufgaben erst ausführen, nachdem Sie die Aufgaben vor dem Upgrade abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Führen Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durch.
   In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt:
   - Geplantes Upgrade: Zeigt den aktuellen Status des Upgrades in der Instanz an. In diesem Abschnitt werden die folgenden Phasen angezeigt.
     - Nicht geplant
     - Geplant

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ausgeführt oder wird ausgeführt
- Abschließen

Wählen Sie Aus **Upgrade neu planen** Wenn Sie das Upgrade neu planen möchten.

- Schemaänderungen vorab bereitstellen: In diesem Abschnitt werden die Änderungen in der Datenbank während des Upgradeprozesses für Ihre Instanz aufgeführt. Es ist zu beachten, dass diese Datenbankänderungen für neue Plattformfunktionen erforderlich sind. Sie können die Schemaänderungen jetzt vorab bereitstellen, sodass der tatsächliche Upgradeprozess beschleunigt wird.

  Hinweis: Es wird empfohlen, Ihre Schemaänderungen vorab zu phasen, um den tatsächlichen Upgradeprozess zu beschleunigen. Standardmäßig ist dies eine Woche vor dem Upgrade geplant. Während dieser Zeit kann kein geplantes Upgrade verarbeitet werden. Der Schemaänderungsprozess kann nach dem geplanten Upgrade nicht gestartet werden.

  Sie können die Startzeit der geplanten Schemaänderungen anzeigen. Wählen Sie Aus **Planen Sie Schemaänderungen Neu** Dient zum Aktualisieren der geplanten Zeit für Schemaänderungen.

  Hinweis: Die Option zum Anzeigen der Schemaänderungen und Aktualisieren der Startzeit ist nur anwendbar, wenn die Glide.Staged_Upgrade.enabled Eigenschaft ist aktiviert oder auf „wahr“ festgelegt. Standardmäßig ist Glide.Staged_Upgrade.enabled Eigenschaft ist auf „falsch“ festgelegt.

2. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Wenn der Upgradeprozess abgeschlossen ist.

Implementieren Sie Aktivitäten nach dem Upgrade für eine Produktionsinstanz

Implementieren Sie die Aufgaben nach dem Upgrade für einen erfolgreichen Upgrade-Abschluss in Ihrer Produktionsinstanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können die Aufgaben nach dem Upgrade erst ausführen, nachdem Sie die Aufgaben vor dem Upgrade und das Instanz-Upgrade abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Übersprungene Datensätze überprüfen.
   Sie können die übersprungenen Datensätze überprüfen, die während der Schritte vor dem Upgrade und während des Upgrades identifiziert wurden. Sie können die folgenden Informationen anzeigen:

   - Zusammenfassung der übersprungenen Datensätze: In diesem Abschnitt wird die Zusammenfassung aller übersprungenen Datensätze angezeigt
     - Insgesamt geänderte Datensätze: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die seit dem letzten Upgrade geändert wurden. Wählen Sie den Link Änderungen überprüfen, wenn Sie die Änderungen in den Datensätzen anzeigen möchten.
     - Übersprungene Datensätze insgesamt: Gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, die während des Upgrades übersprungen wurden. Außerdem wird die Anzahl der Datensätze angezeigt, die bereits überprüft wurden und überprüft werden müssen.
     - Übersprungene Datensätze ohne Tests: Gibt die Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze an, die Tests enthalten. Der verknüpfte Link „Test“ im Abschnitt „übersprungene Datensätze“ verweist auf die Liste der Tests der übersprungenen Datensätze, denen Tests 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.

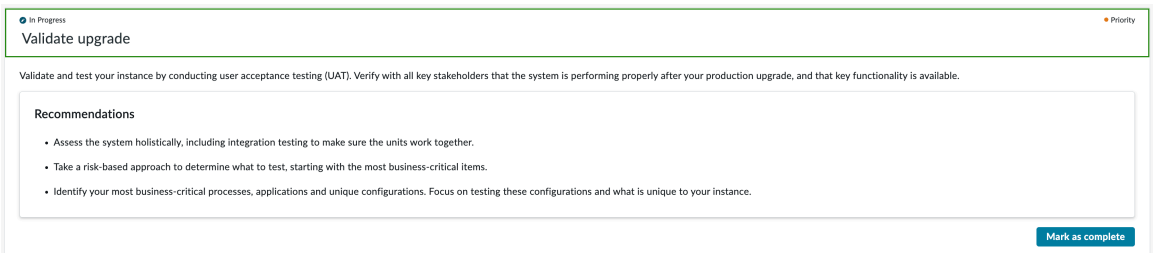
- Übersprungene Datensätze: In diesem Abschnitt wird die Liste der Datensätze angezeigt, die während des Upgrades übersprungen wurden.
  - Name: Name der übersprungenen Datei
  - Produkt: Name des Produkts, zu dem die übersprungene Datei gehört
  - Priorität: Priorität der übersprungenen Datensätze, in denen sie überprüft werden
  - Status: Gibt an, ob die übersprungene Datei überprüft wurde oder nicht
  - Vorhergesagte Disposition: Aktion, die während des Upgrades für den übersprungenen Datensatz ausgeführt wird

2. Anwendungs-Upgrades speichern.
   Sie können jetzt die Liste der Anwendungen anzeigen, die aktualisiert wurden, abhängig von den Auswahlen, die im Schritt Vorschau der Anwendungs-Upgrades in der Phase vor dem Upgrade vorgenommen wurden.

   Hinweis: Es ist zu beachten, dass die Anwendungen, die während der Vorschau nicht ausgewählt wurden oder keine neuere Version verfügbar ist, nicht aufgeführt werden.

   In dieser Aufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt.
   - Upgradestore-Anwendungen: Liste der Anwendungen, die in der Phase vor dem Upgrade ausgewählt wurden und für die aktualisierte Versionen verfügbar sind.
   - App-Updates: Liste der Anwendungen, bei denen das Upgrade fehlgeschlagen ist.
     - Anwendung: Name der Anwendung
     - Upgrade-Version: Die Version, die für die Anwendung ausgewählt wurde, bevor das Upgrade auf der App-Vorschauseite startet
     - Upgrade-Status: Gibt an, ob sich die Anwendung im Store befindet
     - Aktuelle Version: Gibt die aktuelle Version der Anwendung an
     - Verfügbare Versionen: Gibt die aktuellste Version an, die für ein Upgrade verfügbar ist
     - Status nach dem Upgrade: Gibt an, dass die Anwendungsversion nach dem Upgrade auf dem neuesten Stand ist

3. Validieren Sie Ihr Upgrade.
   Führen Sie UAT (User Accepting Testing) durch, um sicherzustellen, dass die Produktionsinstanz nach dem Upgrade wie erwartet funktioniert.



4. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Zum Abschließen der Produktionsaufgaben in einer Produktionsinstanz.

Upgrade-Management verwalten

Das Modul „Administration“ enthält Informationen zum Verwalten von Upgrade-Risiken.

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

Upgrade-Risiko verwalten

Sie werden über mögliche Konflikte benachrichtigt, die aufgrund mehrerer Anpassungen in einer übersprungenen Metadatendatei entstehen können, und erhalten eine neue UI-Nachricht auf den Formularseiten der Metadatendateien.

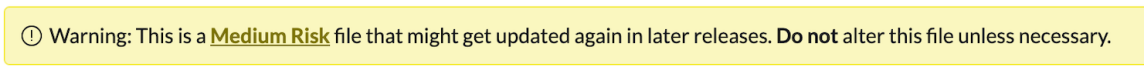
Einer der schwerwiegenden Konfliktbereiche während eines Upgrades ist die Lösung von Konflikten für übersprungene Metadatendateien, die von veröffentlicht werden ServiceNow® Aber wurden angepasst. Diese Konflikte resultieren aus mehreren Anwendern, die dieselben Dateien aktualisieren. ServiceNow aktualisiert möglicherweise den Code in den Dateien, die Sie im Laufe der Zeit angepasst haben. Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin installieren, passen Sie sie häufig an Ihre Anforderungen an. Während des nächsten Upgrades haben Sie je nach vorherigen Anpassungen möglicherweise mehrere übersprungene Datensätze.

Wichtig: Vermeiden Sie es, die übersprungenen Metadatendateien mit hohem Risiko und mittlerem Risiko (wenn möglich) zu ändern, die bei Ihrem nächsten Upgrade potenziell zu Konflikten bei übersprungenen Metadatendateien führen können. Sie können die Dateien bearbeiten, wenn die Änderungen absolut erforderlich sind.

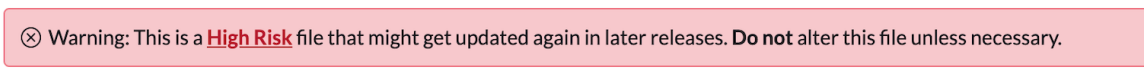
Der Zweck der UI-Nachricht besteht darin, Sie über potenzielle Komplikationen zu informieren, die während des Upgradeprozesses auftreten können, insbesondere wenn Dateien mit hoher Priorität geändert wurden. Die Benachrichtigung hat die Form von UI-Nachrichten auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Die UI-Nachricht variiert je nach Schweregrad der Dateien.

- Mittleres Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit mittlerem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.

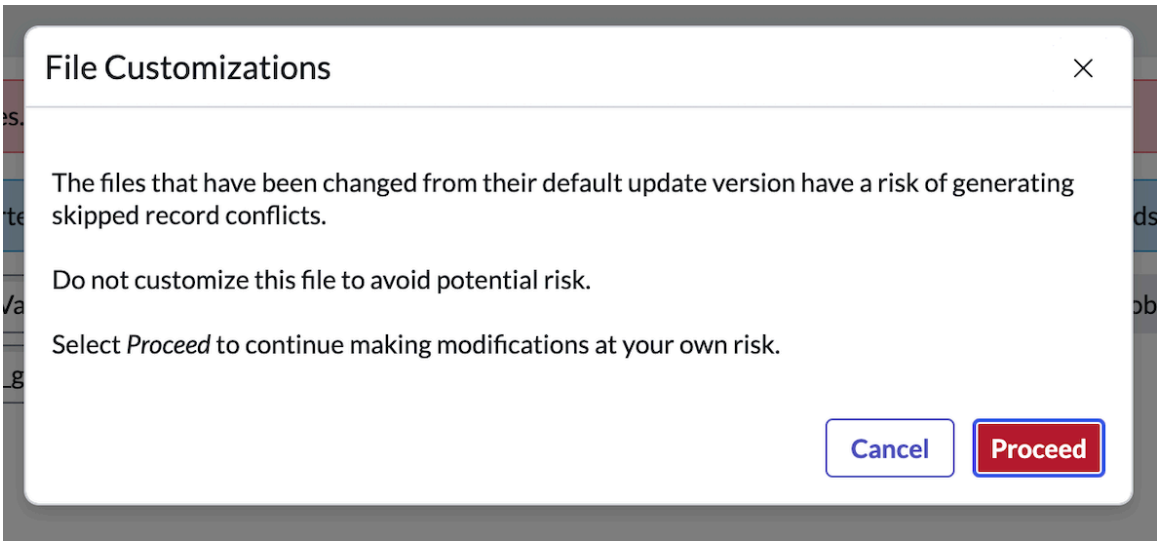


- Hohes Risiko und nicht angepasst: Die nicht angepassten Dateien mit hohem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



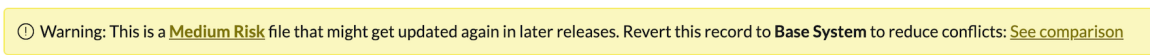
Hinweis: Sie können mit dem Ändern dieser Dateien fortfahren, wenn die Änderungen absolut erforderlich sind. Das folgende Modal wird angezeigt.

© 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.



- Hohes Risiko und angepasst: Die angepassten Dateien mit hohem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.

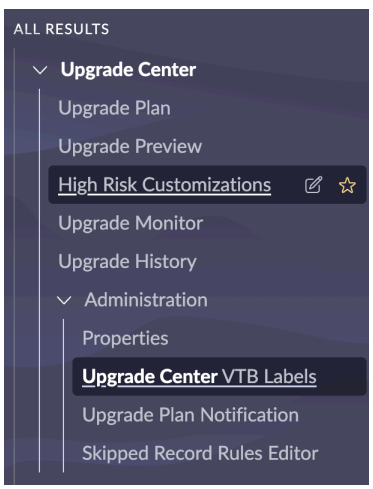
- Mittleres Risiko und angepasst: Die angepassten Dateien mit mittlerem Risiko werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.



- Nicht riskant und nicht angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.
- Nicht riskant und angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.

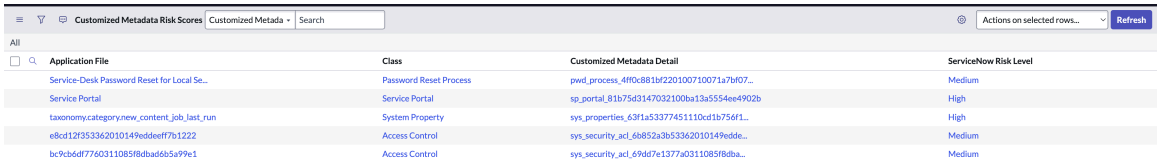
Menü „Anpassungen mit hohem Risiko“

Die **Anpassungen Mit Hohem Risiko** Das Menüelement zeigt die Überschneidung zwischen ServiceNow-Dateien mit hohem und mittlerem Risiko und Ihren Anpassungen.



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

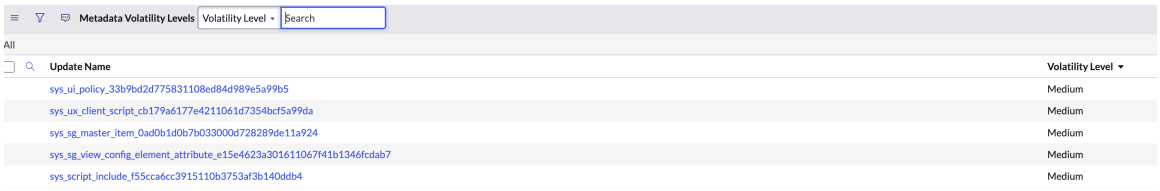
Sie werden in einer virtuellen Tabelle mit dem Namen „V_metadata_Customization_Risk“ gespeichert und nach einem festgelegten Zeitraum oder wenn Sie auswählen, aktualisiert **Aktualisieren** In der Listenansicht.



Speicher für Risikodateien

Die Dateien mit hohem Risiko und mittlerem Risiko werden in der neuen Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ gespeichert.

Hinweis: Es wird empfohlen, die Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ nicht zu ändern, und sie wird für jedes Familien-Upgrade automatisch aktualisiert. Die Tabelle „sys_metadata_Volatilität“ ist kein Teil des Menüelements in der Navigationsleiste.



Hinweis: Das Risiko wird durch die Wahrscheinlichkeit bestimmt, dass eine bestimmte Metadatendatei geändert wird. Dies wird basierend auf Trends bei Updates aus aktuellen Releases vorhergesagt. Einige Dateien, die derzeit möglicherweise nicht im System vorhanden sind, sind in der Tabelle vorhanden, um die zukünftige Installation von Apps/Plugins zu berücksichtigen.

Upgrade-Management-Referenzen

In diesem Abschnitt finden Sie alle verschiedenen Informationen zu Upgrade-Management.

Upgrade-Verwaltungsrollen

Upgrade-Management wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Anwenderabonnements in Abonnement-Management Und wenden Sie sich an Ihren Account-Vertreter.

Systemadministrator [Administrator]

Greifen Sie auf alle Tabellen, Tools und Informationen in der Upgrade-Management-Konsole in Ihrer Instanz zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_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

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden Benutzern oder Gruppen nicht zugewiesen und müssen durch Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Nein.

Besondere Erwägungen

Keine.

Zusätzliche Ressourcen für ServiceNow AI Platform Produkte und Lösungen

Wenn Sie suchen ServiceNow AI Platform BEST Practices, Problembehandlung oder andere Implementierungsleitfäden wählen Sie eine Funktion oder einen Ressourcentyp aus, um ServiceNow-Ressourcen auf anderen relevanten Websites zu erkennen.

Hinweis: Viele der folgenden Ressourcen erfordern die Anmeldung bei Websites wie ServiceNow University, Now Create oder ServiceNow Community. Wenn die erwartete Ressource nicht geladen wird, melden Sie sich an, und versuchen Sie erneut, auf die Ressource zuzugreifen.

Ressourcen-Links

ServiceNow AI Platform Funktionen oder Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Admin Center	Erste Schritte	Erste Schritte mit Admin Center
Admin Center	Häufig gestellte Fragen	Admin Center – FAQs
Admin Center	Problembehandlung	Problembehandlung für Admin Center
KI-Suche	Erste Schritte	Erste Schritte mit der KI-Suche
KI-Suche	Best Practices	BEST Practices für die KI-Suche
KI-Suche	Release-Hinweise	Versionshinweise zu KI-Suche
KI-Suche	Training	KI-Suche: Indexierung Erkunden Sie die KI-Suche

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.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

ServiceNow AI Platform Funktionen oder Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Anwendungsmanager	Erste Schritte	Erste Schritte mit Anwendungsmanager
Kernkonfiguration	Release-Hinweise	ServiceNow AI Platform Release-Hinweise für Core-Funktion
Datenverwaltung	Erste Schritte	Erste Schritte mit Datenverwaltung
Datenverwaltung	Best Practices	BEST Practices für Datenverwaltung Empfohlene Best Practices für die Datenverwaltung
Datenverwaltung	Tipps und Beispiele	Tipps für die Datenverwaltung
Datenverwaltung	Release-Hinweise	Versionshinweise zu Datenverwaltung
Domain Separation	Erste Schritte	Erste Schritte mit Domänentrennung
Domain Separation	Best Practices	BEST Practices für Domänentrennung
Domain Separation	Tipps und Beispiele	Beispiele für Domänentrennung
Domain Separation	Problembehandlung	Fehlerbehebung für Domänentrennung
Domain Separation	Training	Domain Separation: Grundlagen Domain Separation – Implementierung
Dynamische Übersetzung	Tipps und Beispiele	Beispiele für dynamische Übersetzung
Dynamische Übersetzung	Release-Hinweise	Release-Hinweise für dynamische Übersetzung
Instanz-Scan	Erste Schritte	Erste Schritte mit Instanzscan
Instanz-Scan	Training	Einführung in den ServiceNow-Instanzscan

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

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

ServiceNow AI Platform Funktionen oder Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Benachrichtigungen	Best Practices	BEST Practices für Benachrichtigungen
Benachrichtigungen	Tipps und Beispiele	Benachrichtigungstipps
Benachrichtigungen	Problembehandlung	Problembehandlung für Benachrichtigungen
ServiceNow AI Platform	Training	Systemadministrator Beheben Sie Probleme mit ServiceNow AI Platform ServiceNow AI Platform Implementierung ServiceNow-Administration – Grundlagen bei Bedarf Übersicht zur Fehlerbehebung bei Leistungsproblemen ServiceNow AI Platform Implementierung bei Bedarf Lernpfad für Prozess- und Plattformbesitzer ServiceNow-Administration – Grundlagen bei Bedarf
ServiceNow AI Platform	Erste Schritte	Einführung in ServiceNow AI Platform Erste Schritte mit ServiceNow AI Platform Übersicht über Plattformakademien ServiceNow-Systemadministrator – Übersicht ServiceNow-Administrator – vollständiger Kurs Verwendung von ServiceNow: Ein umfassender Leitfaden Richten Sie den ein ServiceNow AI Platform Und bereiten Sie das Upgrade vor ServiceNow – Grundlagen ServiceNow-Administrator – Kurs abschließen| Systemadministrator – Anfänger

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.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

ServiceNow AI Platform Funktionen oder Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Platform-Leistung	Erste Schritte	Erste Schritte mit Plattformleistung
Platform-Leistung	Best Practices	BEST Practices für Plattformleistung
Abonnement-Management	Erste Schritte	Erste Schritte mit Abonnement-Management
Abonnement-Management	Training	Abonnement-Management – Übersicht
Systemklon	Erste Schritte	Erste Schritte mit Systemklon
Systemklon	Best Practices	BEST Practices für Systemklon
Systemklon	Häufig gestellte Fragen	Systemklon-FAQs
Systemklon	Tipps und Beispiele	Tipps zum Systemklon
Systemlokalisierung	Erste Schritte	Erste Schritte mit Systemlokalisierung
Systemlokalisierung	Training	ServiceNow-Lokalisierungsübersicht
Table Administration	Best Practices	BEST Practices für die Tabellenverwaltung
Table Administration	Training	Übersicht über Tabellenverwaltung und Sicherheit
Upgrade Center	Erste Schritte	Erste Schritte mit Upgrade Center
Upgrade Center	Best Practices	BEST Practices für Upgrade Center
Upgrade Center	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Upgrade Center
Upgrade Center	Tipps und Beispiele	Upgrade Center-Beispiele
Upgrade Center	Problembehandlung	Fehlerbehebung für Upgrade Center

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

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

ServiceNow AI Platform Funktionen oder Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Upgrade Center	Training	Upgrade Center-Übersicht Übersprungene Datensätze Upgraden
Upgrade-Verwaltung	Release-Hinweise	Versionshinweise zu Upgrade-Management
Anwenderadministration	Best Practices	BEST Practices für Anwenderadministration

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.